

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU SYPOS

Číslo smlouvy Objednatele: INO/31/04/000037/2020

Číslo smlouvy Poskytovatele: _____

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“, „**obč. zák.**“ nebo „**o.z.**“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

Zastoupené: Ing. David Vorlíček, pověřený řízením odboru informatických aplikací

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: PPF banka, a.s., účet č.: 27-5157998/6000

(dále jen „**Objednatel**“)

a

IT assistance s.r.o.

se sídlem: Štěpánská 20/616, Praha 1, PSČ 11000

Zastoupená: Milošem Slavičkem, jednatelem

IČO: 26473054

DIČ: CZ26473054

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 84480

Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., číslo účtu 172424571/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel dne 10. 12. 2019 zahájil zadávací řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „Poskytování služeb podpory informačního systému SYPOS na dobu 4 let,“ ev. č. Věstníku veřejných zakázek Z2019-039346. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.
- 1.2. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit podporu informačního systému SYPOS (dále jen „**Programové vybavení**“), jehož specifikace je uvedena v **Příloze č. 3** této Smlouvy.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory informačního systému SYPOS. Služby podpory jsou rozděleny:
 - a) na základní podporu a maintenance;
 - b) rozšířenou podporu(dále jen „**Služby**“).
- 2.2. Závazek Poskytovatele zahrnuje:
 - 2.2.1. Služby základní podpory a maintenance Programového vybavení:

- a) odstraňování chyb a závad v informačním systému SYPOS, které brání v jeho řádném užívání,
- b) správa uživatelů, konfigurace uživatelských účtů, oprávnění a rolí, aktivace nových uživatelů dle požadavků zadavatele (vzdělávací zařízení, zdravotnická zařízení, IIZS, IZS, pracovníci MIMP, MČ, aj.),
- c) provoz hot-line pro řešení požadavků uživatelů a konzultace ve standardním režimu v pracovních dnech od 8:00 do 17:00, hot-line formou telefonu a helpdesk mailové adresy (mimořádný režim viz rozšířená podpora),
- d) průběžná aktualizace provozně technické dokumentace,
- e) profylaxe a monitoring provozního prostředí a komponent (databáze a databázový server, OGC WMS Server, GIS aplikační jádro, WebSocket server, reverzní proxy a load balancer, aplikační jádro SYPOS), řešení incidentů v rámci provozního prostředí,
- f) zálohování provozních dat (databáze, soubory médií, ostatní data),
- g) periodický update databáze RÚIAN,
- h) periodický upgrade verzí informačního systému a běhových komponent, instalace patchů,
- i) periodická aktualizace a provádění bezpečnostního check-listu.
- j) poskytování nových verzí programového vybavení a mimozáručních oprav částí systémů, kratší lhůty řešení záručních i mimozáručních oprav (SLA), legislativní podpora, poskytování opravných balíčků,

2.2.2. Služby rozšířené podpory

Rozšířená podpora bude poskytována na základě objednávek pro zajištění dílčích požadavků Objednatele, a to prostřednictvím poskytování služeb členy realizačního týmu Poskytovatele: programátor, konzultant a vedoucí projektu.

- 2.3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat Služby dle této Smlouvy, a to z pohledu všech aplikovatelných právních předpisů, jakož i autorských a majetkových práv k Programovému vybavení.
- 2.4. Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat prostředí integrovaného informačního systému SYPOS po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 2.5. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy, a to ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatel.
- 3.3. Pokud to povaha plnění Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.2.1. této Smlouvy činí 1.081.000,- Kč (slovy: *jeden milion osmdesát jedna tisíc korun českých*) bez DPH za kalendářní čtvrtletí.
- 4.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.2.2. této Smlouvy bude stanovena na základě hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Objednatel uhradí cenu za

Služby dle tohoto článku 4.2 této Smlouvy ve výši, která byla Smluvními stranami odsouhlasena dle čl. 7 této Smlouvy.

- 4.3. Objednatel se zavazuje hradit všechny ceny uváděné v této Smlouvě včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 4.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.5. Cena za Služby dle čl. 2.2.1. této Smlouvy bude Objednatelům hrazena čtvrtletně zpětně po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatelů, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 4.1 této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí.
- 4.6. Cena za Služby dle čl. 2.2.2 této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného měsíčně, a to na základě skutečně poskytnutých služeb rozšířené podpory v příslušném měsíci, v celkovém rozsahu maximálně 4,5 člověkodní/12 měsíců. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace služeb rozšířené podpory. Cena za poskytování těchto služeb bude vypočtena tak, že počet člověkodní vynaložených Poskytovatelem na poskytování těchto služeb v daném měsíci bude vynásoben sazbou za člověkodenní. Za jeden člověkodenní se pro účely této Smlouvy považuje osm člověkohodin práce pracovníků Poskytovatele. Za člověkohodinu se považuje jedna hodina práce pracovníků Poskytovatele. Nejmenší účtovanou jednotkou bude jedna člověkohodina.
- 4.7. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude oprávněnou osobou Objednatelů potvrzený Výkaz poskytnutých Služeb, jehož závazný min. obsah je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - (i) číslo Smlouvy Objednatelů a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.8. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel v jednom vyhotovení zasílat Objednatelům a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednatelům. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatelů.
- 4.9. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo ke kterému nebude přiložen oprávněnou osobou Objednatelů potvrzený Výkaz poskytnutých služeb nebo ve kterém budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednatelům.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.2.1 písm. a) – d) TÉTO SMLOUVY

5.1. Služba HelpDesk a HotLine

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatelů zřízeno komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine

s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby HelpDesk a HotLine zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části Programového vybavení a prostředí, ve kterém je provozováno, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine jsou realizována pomocí určeného webového rozhraní systému HelpDesk Poskytovatele, telefonní linky a e-mailové adresy jako záložní kontaktní adresy. Přístup k HelpDesk a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 18.1 této Smlouvy

Kontaktní údaje HelpDesk a HotLine

www stránky: [REDACTED]

Telefon: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Tel: V případě potřeby se pro telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 15.1 této Smlouvy.

5.2. Dostupnost služby HelpDesk a HotLine

- 5.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele k dispozici v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

5.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 5.5.1. této Smlouvy. V případě vady programového vybavení je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy a není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 5.5.1. této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

5.4. Zásady komunikace na HelpDesk a HotLine

- 5.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 15 této Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 5.1. této Smlouvy.

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář Holtine na adresu uvedenou v čl. 8.1 této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 5.1. této Smlouvy,

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že ohlášení požadavku proběhlo jiným způsobem než s pomocí www stránek HelpDesk je Objednatel, příp. po dohodě Poskytovatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

- 5.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine a HelpDesk, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.
- 5.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 15 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny oprávněnou osobou Objednatele vznesené a potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému HelpDesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém HelpDesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby Objednatele uvedené v čl. 15 této Smlouvy. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.
- 5.4.4. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Programového vybavení dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.
- Pokud jsou požadavky prostřednictvím HotLine obratem vyřízeny, nezapisují se na HelpDesk.

Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

- 5.4.5. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy odstraňovat v termínech uvedených níže vady Programového vybavení a řešit požadavky Objednatele.
- 5.4.6. **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost Programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Programovému vybavení nebo neodpovídá stavu při akceptaci Poskytovatelem provedených změn Programového vybavení, a to za podmínky, že Programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Programového vybavení byly způsobeny:
- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
 - (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - (iii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Programového vybavení vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
 - (v) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v Programovém vybavení, ze strany Objednatele.

5.4.7. Kategorie vad:

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

- (i) **kategorie A – Urgentní** – za Urgentní poruchu se považuje stav, kdy není možné využívat klíčové funkcionality informačního systému SYPOS dle aktuální funkční specifikace a uživatelských manuálů.
- (ii) **kategorie B – Běžná** – za Běžnou poruchu se považuje stav, který neodpovídá funkční specifikaci a uživatelských manuálů informačního systému SYPOS, ale neohrožuje klíčové funkcionality.
- (iii) **kategorie C – Požadavek rozšířené podpory** – požadavky na úpravy

systému, konzultace, provedení školení a další v rámci rozšířené podpory.

- 5.4.8. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím služby HelpDesk s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.
- 5.4.9. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 15 této Smlouvy.
- 5.4.10. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku na HelpDesk elektronickou cestou. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.
- 5.4.11. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 5.5.1. této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 5.4.3. této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na (zprávou na HelpDesk) převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 5.6.1. této Smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.2.1. této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 5.5.1. této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 16.4 této Smlouvy;
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku tak, jako by se jednalo o Služby dle čl. 2.2.1. této Smlouvy;
- Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HelpDesk) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 5.6.1.

této Smlouvy.

(c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 5.6.1. této Smlouvy.

5.5. Lhůty na odstranění vad

5.5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Kategorie incidentu	Lhůta pro zahájení řešení	Lhůta pro vyřešení incidentu
kategorie A	4 hodiny v rámci režimu Hot-line	1 den
kategorie B	24 hodin v rámci režimu Hot-line	5 dní
kategorie C	Návrh řešení požadavku bude předložen do 5 dní spolu s odhadem pracnosti a harmonogramem	Individuálně na základě odhadu pracnosti a schválení realizace Objednatelem.

5.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v 5.5.1. této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

5.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

5.6.1. Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „zápis o zásahu“), který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- (ii) popis vady či požadavku;
- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
- (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;

5.6.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí,

sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis zjednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

- 5.6.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 5.6.4. Primárním místem průběžné evidencce servisních zásahů je systém HelpDesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému HelpDesk. V případě požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.
- 5.7. V případě vad Programového vybavení či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Programového vybavení souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 5.8. Objednatel odsouhlasený zápis o zásahu dle čl. 5.6. této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 5.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 5 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.2.1. písm. e) – j) TĚTO SMLOUVY

- 6.1. Pravidelná profylaxe Programového vybavení zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Programového vybavení včetně kontroly stavu databází.
- 6.2. Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu Programového vybavení bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Programového vybavení a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce Programového vybavení bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
 - (i) kontrola vazeb,
 - (ii) kontrola stavu databází
 - (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
 - (iv) řešení problémových stavů v datech,
 - (v) optimalizace výkonu,
 - (vi) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Programového vybavení.
- 6.3. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 6 bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb.
- 6.4. Poskytovatel je povinen provádět Služby dle čl. 6 této Smlouvy dle požadavků Objednatele.
- 6.5. Cena za poskytování Služeb dle čl. 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4 této Smlouvy.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.2.2. TĚTO SMLOUVY

- 7.1. Předmětem služeb rozšířené podpory jsou zásahy do systému SYPOS, adaptace na změny legislativy, systémová a uživatelská optimalizace chodu systému SYPOS, datové práce, analytické práce, projektové a programátorské práce, resp. další související služby. Dále budou z rozšířené podpory řešeny požadavky uživatelů systému SYPOS a konzultace v mimořádném režimu 24/7 v období, kdy hrozí nebo probíhá krizová situace, mimořádná událost, apod. (aktivace mimořádného režimu proběhne na základě požadavků Objednatele).

- 7.2. Služby rozšířené podpory dle čl. 2.2.2. této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s Programovým vybavením a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 2.2.1 této Smlouvy, to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 7.3. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem programového vybavení dle čl. 2.2.2. zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „Návrh výzvy“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli na HelpDesk uvedený v čl. 5.1 této Smlouvy, resp. e-mailem nebo sdělí telefonicky na kontaktní adresy či údaje uvedené v čl. 5.1 této Smlouvy, v takovém případě je však povinen potvrdit Návrh výzvy na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné.
- 7.4. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 7.5. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
 - vi) Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv dle čl. 7.5 této Smlouvy.
- 7.6. Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle článku 8.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Poskytovatel je oprávněn navrhnout v Návrhu výzvy odchylky od článku 8.1 této Smlouvy.
- 7.7. Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Programového vybavení či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit: neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 7.8. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 7.5 této Smlouvy zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 7.3 a 7.4 této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 7.4 této Smlouvy.

- 7.9. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 7.8 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 7.10. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatel je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 7.11. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 7.12. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 8 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout převzít příslušné Služby a zaplatit Poskytovatelem požadovanou cenu za příslušné Služby.
- 7.13. Cena za poskytování Služeb dle čl. 7 této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 7.5 odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 7.5 odst. (v) této Smlouvy.
- 7.14. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 7 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 5.6.1 této Smlouvy.

8. AUTORSKÉ DÍLO

- 8.1 V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen "**Dílo**"), pak Poskytovatel ke dni akceptace Služeb, v jejichž rámci došlo ke vzniku Díla, bezplatně poskytuje Objednateli za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užít všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona (dále jen "**Licence**").
- 8.2 Licence podle článku 8.1 této Smlouvy bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově omezená na dobu trvání majetkových práv k dílu a platná na území České republiky.
- 8.3 Objednatel není povinen Licenci využít.
- 8.4 Objednatel je oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla.
- 8.5 Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 8 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 8.6 Licence se má za poskytnutou dnem vznikem Díla, vyjma případů kdy jde o Dílo, na jehož vznik Poskytovatel předtím Objednatele neupozornil a zároveň písemně informoval Objednatele, že s poskytnutím licence za podmínek stanovených v článku 8.1 této Smlouvy nesouhlasí; v takovém případě budou Smluvní strany v dobré víře jednat o podmínkách poskytnutí licence k takto vzniklému Dílu. Práva Objednatele dle čl. 14. 7 této Smlouvy nejsou dotčena.

9. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 9.1 Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 9.2 Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.

9.3 Pokud Objednatel neposkytne v článku 9.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

9.4 Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

10. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

10.1 Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

10.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

10.3 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

10.4 Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.

10.5 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.

10.6 Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele

- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
- (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.

10.7 Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 5.000.000,- Kč (slovy: pět milionů korun českých).

10.8 Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob, vyjma subjektů uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy, jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

10.9 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména

- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinností, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli

Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,

kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.

- 10.10 Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti při plnění povinností Objednatele dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zejm. k poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá tento zákon, resp. jiné právní předpisy upravující zadávání veřejných zakázek.
- 10.11 V případě, že pro řádné fungování Programového vybavení je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.
- 10.12 Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli ve vztahu k Programovému vybavení veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že programové vybavení bude ke dni předání dle tohoto čl. 13.13 funkční v rozsahu úprav provedených dle této Smlouvy, a dále zaručuje, že Programové vybavení bude ke dni předání prostý jakýchkoliv vad. O předání bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.
- 10.13 Smluvní strany dále sjednaly, že na poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy se budou podílet zejména osoby uvedené v **Příloze č. 5** této Smlouvy, kterými Poskytovatel v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky prokazoval splnění technických kvalifikačních předpokladů.

11 EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 11.1 Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v systému HelpDesk. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad a požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 11.2 Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1. této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 5.6.1. a 6.3. této Smlouvy.
- 11.3 O Službách dle čl. 2.2.1 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního čtvrtletí po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách.
- 11.4 Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HotLine a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.
- 11.5 Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního čtvrtletí, za které jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.

12 OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 12.1 Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.
- 12.2 Obě Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 12.3 Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 12.3.1 veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 12.3.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 12.3.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskyvatelcem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 12 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 12.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 12.4.2 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 12.4.3 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 12.4.4 jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 12.5 Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 12.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 12.8 Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 12.9 Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 12 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 12.10 Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 12 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 12.11 Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.
- 12.12 Nehledě na ustanovení článků 12.1 až 12.7 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené

Objednatel, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatel, jakož i v registru smluv. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

13 SANKCE

- 13.1 V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 13.2 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (a) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 5.5.1 této Smlouvy;
 - (b) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 5.5.1 této Smlouvy;
 - (c) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou pracovní hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 5.5.1 této Smlouvy;
 - (d) ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 5.5.1 této Smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý pracovní den prodlení s plněním povinností Poskytovatele dle článku 7.8 této Smlouvy.
- 13.4 V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatel dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatel Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 10.8 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.5 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 12.2 a 12.6 této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 12.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 12.8 této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 12.11 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.6 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 10.11 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých korun českých*) za každé takové porušení.

- 13.7 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost předat Objednateli veškerou dokumentaci nezbytnou pro provoz Programového vybavení v souladu s čl. 10.12 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.8 V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 10.13 této Smlouvy nezajistí účast alespoň 1 osoby z osob uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy na min. 2 po sobě následujících jednáních s Objednatелеm, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.9 Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 13 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 13.10 Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 13 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatелеm, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 13.11 Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Rámcové smlouvy není dotčena povinnost příslušného Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

14 DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 14.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti.
- 14.2 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran.
- 14.3 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 14 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 14.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy nebo objednávky po dobu delší než deset (10) dní oproti sjednaným termínům a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 14.5 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 14.6 Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 14.7 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 8.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 14.8 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 14.9 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 14.10 Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,

- (ii) ochrany důvěrných informací,
- (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
- (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

14.11 V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelům ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

15 OPRAVNĚNÉ OSOBY

15.1 Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

(i) Oprávněnými osobami Objednatel je jsou:

Ing. David Vorlíček, [redacted] ve
věcech smluvních

Ing. Milan Kasan, [redacted] ve
věcech technických

Mgr. Martin Klímačský, [redacted] e-mail:
[redacted] ve věcech týkajících se odboru ochrany prostředí
MHMP

(ii) Oprávněnými osobami jsou dle tohoto čl. 15.1 též osoby písemně určené Objednatel nad rámec osob uvedených pod písm. (i). Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

(iii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

RNDr. Miloš Urbánek

Zdeněk Čejka

Ing. Jan Sluka

Ing. Jindřich Slunéčko

Oprávněných osob Smluvní strany může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatel může oznámit Poskytovateli údaje o další oprávněné osobě Objednatel.

15.2 Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskytovatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků dle článku 8.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

15.3 Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

16 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1 Vyjma změn oprávněných osob podle čl. 15.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.
- 16.2 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 16.3 Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije pouze, pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 16.4 Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, jsou Smluvní strany povinny řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedná Smluvní strana uvědomí příslušnou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 16.5 V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným, nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a smlouvě jako celku.
- 16.6 V souladu s ustanovením § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy svým usnesením č. 565 ze dne 30. 03. 2020.
- 16.7 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.
- 16.8 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, účinnosti nabývá tato smlouva dnem uveřejnění v registru smluv.
- 16.9 Smluvní strany výslovně souhlasí, aby Smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv (CES) vedené objednatel, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o Smluvních stranách, předmětu Smlouvy, číselném označení Smlouvy, datech podpisu a plný text Smlouvy. Smluvní strany výslovně prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 16.10 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Podrobné členění ceny
Příloha č. 2: Obsah Výkazu poskytnutých Služeb
Příloha č. 3: Specifikace Programového vybavení
Příloha č. 4: Subdodavatelé
Příloha č. 5 : Realizační tým
- 16.11 V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 16.12 Smluvní strany tuto Smlouvu uzavírají elektronicky, tj. prostřednictvím elektronických podpisů dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění.

16.13 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne _____

V Praze dne _____

Objednatel:
Hlavní město Praha

Poskytovatel:
IT assistance s.r.o.

Podpis: _____
Jméno: Ing. David Vorlíček,
Funkce: pověřený řízením odboru
informatických aplikací Magistrátu hl. m. Prahy

Miloš
Slavíček
Podpis: _____
Jméno: Miloš Slavíček
Funkce: jednatel

Digitálně podepsal
Miloš Slavíček
Datum: 2020.05.18
09:30:13 +02'00'

PŘÍLOHA Č. 1
Podrobné členění ceny
vyplní uchazeč – je povinnou součástí nabídky

Služba	Cena služby v Kč bez DPH za 1 čtvrtletí	Výše DPH za 1 čtvrtletí (v Kč)	Cena služby v Kč včetně DPH za 1 čtvrtletí
Služba základní podpory a maintenance dle čl. 2.2.1 Smlouvy	1.081.000	227.010	1.308.010

Rozšířená podpora dle čl. 2.2.2 Smlouvy	člověkohodina v Kč bez DPH	Předpokládaný počet člověkodní za 4 roky	Cena v Kč za člověkoden bez DPH	Výše DPH za člověkoden (v Kč)	člověkoden v Kč včetně DPH
Vedoucí projektu	988	20	7.904	1.660	9.564
Technický specialista - konzultant SW řešení	988	85	7.904	1.660	9.564
Technický specialista - programátor	988	45	7.904	1.660	9.564

	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Cena za Kč včetně DPH
Celková cena Služby „základní podpora a maintenance“ za dobu trvání smlouvy (48 měsíců)	17.296.000	3.632.160	20.928.160
Celková cena Služby „rozšířená podpora“ za dobu trvání smlouvy (48 měsíců, tj. 150 člověkodnů)	1.185.600	248.976	1.434.576
Celková cena Služeb	18.481.600	3.881.136	22.362.736

PŘÍLOHA Č. 2

Obsah Výkaz poskytnutých Služeb - není povinnou součástí nabídky

**Obsahem výkazu bude součtováný výstup zápisů/protokolů a služeb z HelpDesk.
Součástí bude zejména:**

1. Identifikace Objednatele a Poskytovatele včetně odpovědných osob.
2. Číslo smlouvy.
3. Období.
4. Soupis všech poskytnutých služeb s příslušným počtem odpracovaných jednotek (hod, ks apod.) součtováný v členění dle čl. 2.1 této Smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 3

Specifikace Programového vybavení – není povinnou součástí nabídky

Popis současného stavu systému SYPOS:

SYPOS je provozován MHMP, systém je budován a aktivně rozvíjen od roku 2000 pro potřeby zajištění připravenosti na mimořádné události a krizové situace. Systém je využíván pro tyto oblasti:

- školská a zdravotnická zařízení, kdy jednotlivým organizacím/poskytovatelům zdravotních služeb umožňuje vytvářet strukturované plány pro případ vzniku mimořádné události nebo krizové situace a současně poskytuje MHMP, HZS a ZZS HMP souhrnné výstupy a přehledy pro potřebu strategického, ale i operativního rozhodování v rozsahu:
 - Správa a evidence informací o školských zařízeních
 - Zpracování Plánů opatření
 - Zpracování Plánů krizové připravenosti školských zařízení
 - Správa a evidence informací o vybraných poskytovatelích zdravotních služeb a zdravotnických zařízeních
 - Zpracování traumatologických plánů zdravotnických zařízení dle vyhlášky č. 101/2012 Sb. a zákona č. 372/2011 Sb.
- Chemické ohrožení, určené pro modelování úniku chemických látek v rozsahu:
 - Výpočty havarijních projevů scénářů chemických havárií (jednorázový a kontinuální únik, únik otvorem, požár louže aj.).
 - Modelování havarijních událostí: výbuch par, šíření toxické látky, požáry.
 - Predikce dosahů zdraví a majetek ohrožujících projevů, jako jsou dosahy toxických koncentrací, přetlaků nebo tepelné radiace.
 - Strukturovaná evidence objektů a zařízení, ve kterých jsou dislokovány chemické látky, včetně jejich druhu a množství a evidence databáze chemického ohrožení, zahrnující havarijní zóny v okolí těchto objektů.
 - Souhrnné výpisy z plánů, pasporty provozoven a objektů
 - Informace v kontextu zákona o prevenci závažných havárií
 - Správa informací o ohrožení a rizicích na území a jejich reflexe ve zpracovávaných plánech

Uživateli aplikace jsou pracovníci MHMP, HZS a dalších složek IZS, krizoví pracovníci MČ, poskytovatelé zdravotních služeb na území HMP, školy a školská zařízení na území HMP. Systém Sypos je integrován na systémy využívanými OSKŠ a KŠ MHMP.

Architektura informačního systému SYPOS

SYPOS je vícevrstvá webová aplikace s uživatelským rozhraním založeným na standardech a technologiích HTML5, CSS a Javascript. Jádrem systému je aplikační software, implementující potřebnou business logiku a relační databáze s integrovanými prostorovými daty PostgreSQL s rozšířením PostGIS.

Klíčové komponenty:

- web server, přístupný z Internetu (přes HTTPS, TCP/443) pod jménem „sypos.praha.eu“, pozn.: HTTPS využívá self-signed certifikát
- místní SMTP server pro posílání e-mailových zpráv
- HTTP/HTTPS připojení směrem ze serveru do Internetu pro přístup k webovým službám registru ARES
- HTTP/HTTPS připojení směrem ze serveru pro potřeby instalace aktualizací

MHMP využívá explicitně tyto moduly a agendy systému Sypos.

Modul zdravotnická zařízení s těmito agendami:

- Subjekty, objekty a zařízení
- Traumatologické plánování
- Výpisy z plánů
- Pasporthy zařízení
- Využívá 138 uživatelů. Kromě zdravotnických zařízení dále HZS HMP, MČ, ZZS, MP, BEZ MHMP, OSKŠ MHMP a ZDR MHMP

Modul školská zařízení s těmito agendami:

- Subjekty, objekty a zařízení
- Plánování opatření při MU/KS
- Plán krizové připravenosti
- Výpisy z plánů
- Pasporthy zařízení
- Využívá 684 uživatelů. Kromě školských zařízení dále HZS HMP, MČ, MP, BEZ MHMP, OSKŠ MHMP

• Chemické ohrožení a těmito agendami:

- Modelování úniku látky, výpočetní komponenta ROZEX
- Základní databáze látek
- Využívá 11 uživatelů, a to HZS HMP, BEZ a OSKŠ MHMP

• Společné jádro systému obsahuje:

- Povodňové ohrožení na území
- Mapová komponenta

Základní kontakty na území

PŘÍLOHA Č. 4

Poddodavatelé

TLP Solutions, spol. s r.o., se sídlem Na Březince 1513/14, Praha 5, PSČ: 150 00, IČO: 480 36 072

PŘÍLOHA Č. 5

Realizační tým

Ing. Jindřich Slunéčko

RNDr. Miloš Urbánek

Ing. Jan Sluka

Zdeněk Čejka