

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo smlouvy Objednatele: 2021/00968/OI

Číslo smlouvy Poskytovatele: 32/2021

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:

Městská část Praha 3

se sídlem: Havlíčkovo nám. 700/9, 130 85 Praha 3

zastoupené: Bc. Janem Bartkem, uvolněným členem ZMČ

IC: 00063517

DIČ: CZ00063517

bankovní spojení: účet č.: 27-2000781379/0800, vedený u Česká spořitelna, a.s.

(dále jen „**Objednatel**“)

a

T-MAPY spol. s r.o.

se sídlem: Špitálská 150, 500 03 Hradec Králové

jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem

IC: 47451084

DIČ: CZ47451084

bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové, č.ú. 8688743/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u KS v Hradci Králové, oddíl C, vložka 9307

(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 26.4.2021 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku na dodávku a implementaci agendového informačního systému pro „Správu zeleně“. Nabídka Poskytovatele byla na základě hodnotících kritérií vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.
- 1.2. Smluvní strany dne [bude doplněno] uzavřely smlouvu o dílo č. [bude doplněno] (dále jen „**Smlouva o dílo**“), jejímž předmětem je dodávka a implementace agendového informačního systému pro „Správu zeleně“ (dále jen „**Informační systém**“).
- 1.3. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit podporu daného Informačního systému.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Informačního systému (dále jen „**Služby**“). Závazek Poskytovatele zahrnuje:
 - 2.1.1. Služby údržby Informačního systému – maintenance, zahrnující:
 - 2.1.1.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů.
 - 2.1.1.2. Poskytování dokumentace k novým verzím Informačního systému.
 - 2.1.2. Služby základní podpory Informačního systému, zahrnující:
 - 2.1.2.1. Poskytování služby Hotline včetně základní servisní technické podpory Informačního systému při odstraňování vad Informačního systému.
 - 2.1.3. Služby rozšířené podpory Informačního systému, zahrnující:
 - 2.1.3.1. Školení
 - 2.1.3.2. Konzultační podporu
 - 2.1.3.3. Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran
 - 2.1.3.4. Úpravy a funkční doplnění programového vybavení
- 2.2. Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat produkční i testovací prostředí Informačního systému po celou dobu účinnosti této Smlouvy a udržovat vazby Informačního systému na okolní systémy určené Objednatelům po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 2.3. 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. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatel a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatel.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy činí 8 666,67 Kč (slovy: *osmtisícšestsetšedesátšest korun českých šedesátšedm haléřů*) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 4.2. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy činí 416 000,00 Kč (slovy: *čtyřistašestnácttisíc korun českých*) bez DPH za 48 kalendářních měsíců.
- 4.3. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.3 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 po přijetí Výzvy dle čl. 8.9. této Smlouvy. Maximální cena za

služby uvedené v čl. 2.1.3 v celkovém max. předpokládaném rozsahu 384 člověkohodin čini 480 000,00 Kč (slovy: *čtyřistaosmdesát tisíc korun českých*) bez DPH.

- 4.4. Celková maximální cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.31, 2.1.2 a 2.1.3 čini 896 000,00 Kč (slovy: *osmsetdevadesát šest tisíc korun českých*) bez DPH.
- 4.5. Objednatel se zavazuje hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 4.6. 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.
- 4.7. Cena za Služby dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena čtvrtletně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušných tří kalendářních měsíců, v nichž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 4.1 této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 2.1.3 této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po jejich řádné akceptaci ze strany Objednatele, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 4.8. 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 Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.9. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.10. 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 v něm 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) Objednateli.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.1 TÉTO SMLOUVY

- 5.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
 - (i) poskytování aktualizací a nových verzí Informačního systému včetně

dokumentací k těmto aktualizacím a novým verzím;

- (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Informačního systému.
- 5.2. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k Informačnímu systému (upgrade nebo update Informačního systému) vydané během účinnosti této Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich implementace u Objednatele (vyjma poskytnutí nezbytné součinnosti), ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
- 5.3. Update se rozumí aktualizace Informačního systému formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé) včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k Informačnímu systému).
- 5.4. Upgrade se rozumí vylepšení dosavadního Informačního systému na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent Informačního systému).
- 5.5. Součástí předmětu plnění dle čl. 2.1.1.1 této Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí Informačního systému, vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele, případně jiného uživatele Informačního systému, včetně dokumentace k takto vytvořeným novým verzím Informačního systému.
- 5.6. Poskytovatel do 30 dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 16.1 této Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 5.7. Poskytovatel předá Objednateli update i upgrade formou vzdálené instalace. O takovém předání update i upgrade bude vyhotoven zápis. Součástí předání musí být veškerá dokumentace k update i upgrade. Objednatel za součinnosti Poskytovatele provede implementaci update či upgrade nejdříve do testovacího prostředí udržovaného Poskytovatelem. Následně Objednatel implementovaný upgrade či update otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update za součinnosti Poskytovatele do produkčního prostředí. Po dohodě stran lze provést implementaci do produkčního prostředí.
- 5.8. Cena za poskytování Služeb dle článku 5 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.2 TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Poskytovatel je povinen předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci Informačního systému, zahrnující uživatelskou, administrátorskou a technickou dokumentaci v elektronické podobě ve formátu PDF. Lhůta pro dodání dokumentace dle tohoto čl. 6.1 této Smlouvy v takovém případě bude činit 30 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li dohodnuta lhůta kratší.

- 6.2. Služba dle článku 2.1.1.2 této Smlouvy zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím Informačního systému, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty.
- 6.3. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1 této Smlouvy.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.1 TÉTO SMLOUVY

7.1. Služba Helpdesk a HotLine

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele 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 Informačního systému a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k Hotline bude zřízen neprodleně po podpisu této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 19.1 této Smlouvy

Kontaktní údaje Helpdesk a Hotline

www stránky: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Tel: v případě potřeby se k telefonické komunikaci použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 19.1

7.2. Dostupnost služby Helpdesk a Hotline

7.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 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.

7.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a Hotline je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

7.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 7.5.1 této Smlouvy. V případě vady Informačního systému 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. 7.5.1 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.

7.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

7.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 16.1 této Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 8.1. této smlouvy

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář Holtine na adresu uvedenou v čl. 5.5 této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 7.1 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 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.

7.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.

7.4.1. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 16.1 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. 19. 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

7.4.2. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Informačního systému dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.

7.4.3. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

7.4.4. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Informační systém) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Informačního systému a řešit požadavky Objednatele.

7.4.5. **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost Informačního systému není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Informačnímu systému (cílový koncept, akceptační protokol apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci Informačního systému, a to za podmínek, že Informační systém je využíván 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 Informačního systému byly způsobeny:

- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
- (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Informačního systému 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 Informačního systému 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 Informačním systému, ze strany Objednatele.

7.4.6. Kategorie vad:

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

- (i) **Vady kategorie A:**
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Informačního systému nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.
- (ii) **Vady kategorie B:**
Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
- (iii) **Vady kategorie C:**
Informační systém vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Informačního systému nebo jeho dílčí části je zachována.

7.4.7. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím služby HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

7.4.8. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 16.1 této Smlouvy.

7.4.9. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku na HotLine písemně e-mailem. 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.

7.4.10. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 7.5.1 této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 7.4.1 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 helpdesk nebo hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 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 Informačního systému 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. 2.1.2.1 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 7.5.1 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 18.3 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. 2.1.3 této Smlouvy.

- Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na Helpdesk) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 8.8.1

(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. 7.6.1 této Smlouvy.

7.5. Lhůty na odstranění vad

7.5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Informačního systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	-	-
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Informačnímu systému nebo odpovídá stavu při akceptaci Informačního systému).	Do 5-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Informačního systému.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Informačního systému.

7.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 7.5.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

7.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

- 7.6.1. 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;
- 7.6.2. 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 z jednání, 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.
- 7.6.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 7.6.4. Primárním místem průběžné evidence 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 objednatel je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.
- 7.7. V případě vad Informačního systému či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Informačního systému souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 7.8. Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 7.6 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 7.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

8. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3 TÉTO SMLOUVY

- 8.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 2.1.3 této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s Informačním systémem a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 2.1.1 a/nebo 2.1.2 této Smlouvy, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 8.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Informačního systému dle čl. 2.1.3 zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“), jejíž vzor je v příloze č. 2 této Smlouvy. Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 7.1 této

Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné.

- 8.3. 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.
- 8.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- (i) Analýza požadavku.
 - (ii) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (iii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iv) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (v) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - (vi) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
 - (vii) Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv dle čl. 8.5 této Smlouvy.
- 8.5. Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle článku 9.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Poskytovatel je oprávněn navrhnout v Návrhu výzvy odchylky od článku 9.1 této Smlouvy.
- 8.6. Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Informačního systému 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 provedeného 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.
- 8.7. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 8.4 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 8.2 této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 8.4 této Smlouvy.
- 8.8. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 8.7 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

- 8.9. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelem 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.
- 8.10. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 8.11. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 8.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 12 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout převzít příslušné Služby a zaplatit Poskytovatelem požadovanou cenu za příslušné Služby.
- 8.12. Cena za poskytování Služeb dle čl. 8 této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 8.4 odst. (vi), 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 8.4 odst. (vi) této Smlouvy.
- 8.13. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 8 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 7.6.1 této Smlouvy.

9. AUTORSKÉ DÍLO

- 9.1. 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 užit všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona (dále jen "**Licence**").
- 9.2. Licence podle článku 9.1 této Smlouvy bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově omezená na dobu trvání majetkových práv k dílu a platná na území České republiky.
- 9.3. Objednatel není povinen Licenci využít.
- 9.4. Objednatel je oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla.
- 9.5. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 9 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 9.6. Licence se má za poskytnutou dnem vznikem Díla, vyjma případů kdy jde o Dílo, na jehož vznik Poskytovatel předtím Objednatele v Návrhu výzvy dle čl. 8.5 této Smlouvy neupozornil a zároveň písemně informoval Objednatele, že s poskytnutím licence za podmínek stanovených v článku 9.1 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. 15.7 této Smlouvy nejsou dotčena.
- 9.7. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchytil se od podmínek tohoto článku 9 vzájemnou písemnou dohodou, případně v rámci sjednávání příslušné Výzvy.

10. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1. 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.

- 10.2. 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.
- 10.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 10.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 10.4. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

11. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 11.1. 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.
- 11.2. 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.
- 11.3. 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.
- 11.4. 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.
- 11.5. 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.
- 11.6. 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.
- 11.7. 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 ve výši 1.000.000, - Kč.
- 11.8. Poskytovatel je oprávněn použit k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 11.9. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle Občanského zákoníku 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.
- 11.10. V případě, že pro řádné fungování Informačního systému je nutná součinnost třetích osob, je Zhotovitel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.
- 11.11. Poskytovatel je dle Smlouvy o Dílo povinen nejpozději ke dni předání Informačního systému podle Smlouvy o Dílo Objednateli předat Objednateli zdrojové kódy Informačního systému. Poskytovatel je dle této Smlouvy povinen tyto zdrojové kódy v případě změny Informačního systému průběžně aktualizovat a po každé provedené aktualizaci je poskytovat Objednateli vč. dokumentace provedených změn. Poskytovatel je povinen předat Objednateli poslední verzi zdrojových kódů Informačního systému připravených ve formě ke kompilaci (a postupů kompilace zdrojových kódů do výsledného kódu (včetně seznamu všech nástrojů/komponent pro tuto kompilaci) ke dni ukončení této Smlouvy nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Objednatel je oprávněn využít zdrojový kód pouze v následujících případech:
- (i) úpadek Poskytovatele;
 - (ii) zánik či zrušení Poskytovatele bez právního nástupce;
 - (iii) v případě, že Poskytovatel v přiměřené lhůtě neodstraní či odmítne odstranit řádně nahlášenou vadu Informačního systému, která brání jeho řádnému provozu;
 - (iv) v případě, kdy Poskytovatel odmítne poskytnout Objednateli součinnost nutnou pro zajištění řádného provozu či rozvoje Informačního systému;
 - (v) ode dne následujícího po dni ukončení této Smlouvy.
- 11.12. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Informačního systému včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Informační systém bude ke dni předání dle tohoto čl. 11.12 funkční v rozsahu dle Smlouvy o dílo a úprav provedených dle této Smlouvy, a dále zaručuje, že Informační systém bude ke dni předání prostý jakýchkoliv vad. O předání Informační systém bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

12. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 12.1. 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 sídle Objednatele. 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.
- 12.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.3 této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.6.1 a **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy.
- 12.3. O Službách dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 12.4. O Službách dle článku 2.1.3 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 8.13 této Smlouvy.
- 12.5. 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.
- 12.6. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který 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.

13. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 13.1. 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.
- 13.2. Obě Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a nepřístupnit 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.
- 13.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
 - 13.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 13.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 13.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné.

- 13.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 13 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 13.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 13.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 13.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 13.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 13.5. 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.
- 13.6. 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.
- 13.7. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 13.8. 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.
- 13.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 16 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 13.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 16 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 13.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování 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.
- 13.12. Nehledě na ustanovení článků 13.1 až 13.7 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, 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 Objednatelem. 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.

14. SANKCE

- 14.1. 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.
- 14.2. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinností informovat Objednatele o uvolnění update a/nebo upgrade v termínu dle čl. 5.6 této Smlouvy a/nebo za každý započatý den prodlení se splněním povinností zajistit dostupnost update a/nebo upgrade dle čl. 5.7 této Smlouvy.
- 14.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé porušení povinnosti Poskytovatele provádět Služby dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy v termínu dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy.
- 14.4. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele dle čl. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této Smlouvy řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele.
- 14.5. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti dle čl. 6.1 této Smlouvy dodat Objednateli na vyžádání aktuální dokumentaci k Informačnímu systému a/nebo povinnosti předat tuto aktuální dokumentaci k Informačnímu systému automaticky při dodání update či upgrade Informačního systému.
- 14.6. 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 hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
 - (b) ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
 - (c) ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
 - (d) ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
 - (e) ve výši 2.000, - Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
 - (f) ve výši 1.000, - Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** této

Smlouvy;

- 14.7. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 8.7 této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 8.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 8.10 této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 14.8. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 11.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem 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 Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 11.8 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
- 14.9. V případě, že Prodávající poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 13.2 a 13.6 této Smlouvy a/nebo Prodávající v rozporu s čl. 13.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Kupujícího dle ustanovení čl. 13.8 této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 13.11 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 14.10. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 11.10 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každé takové porušení.
- 14.11. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti předat Objednateli zdrojové kódy a/nebo povinnost aktualizovat zdrojové kódy dle čl. 11.11 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každé takové porušení
- 14.12. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 14 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 14.13. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 14 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 14.14. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

15. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 15.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti.

- 15.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran a účinnosti dnem následujícím po řádném dokončení díla dle čl. 5.11 Smlouvy o dílo.
- 15.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědi dle tohoto článku 15 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 15.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 15.5. 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.
- 15.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 15.7. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 8.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 9.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 15.8. 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.
- 15.9. 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.
- 15.10. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
 - (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací a
 - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 15.11. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

16. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

17. OPRÁVNĚNÝMI OSOBAMI OBJEDNATELE JSOU:

Oprávněnou osobou Objednatele ve věcech smluvních je:

Tomáš Hilmar, vedoucí odboru informatiky, e-mail: [REDACTED]
[REDACTED]

Oprávněnými osobami Objednatele jsou ve věcech technických:

Tomáš Hilmar, vedoucí odboru informatiky, e-mail: [REDACTED]
[REDACTED]

Zita Šimůnková, vedoucí oddělení správy a provozu informačních systémů, e-mail: [REDACTED]

Oprávněnou osobou Objednatele je ve věcech odborného obsahu:

Ing. Jana Caldrová, vedoucí odboru ochrany životního prostředí, e-mail: [REDACTED]
[REDACTED]

(i) Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 16.1 i další osoby písemně určené Objednatelem. 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.

(ii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech smluvních: Ing. Jiří Bradáč, e-mail: [REDACTED]

ve věcech technických: [REDACTED]
[REDACTED]

ve věcech odborných: [REDACTED]
[REDACTED]

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

17.1. 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 zaslání požadavků dle článku 7.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

17.2. 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.

18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 17.1 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 18.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
- 18.3. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 18.4. 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 se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 18.5. Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 18.6. Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním 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), přičemž smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 18.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1:** Podrobné členění ceny
 - Příloha č. 2:** Vzor „Výzvy k poskytnutí Služeb“
 - Příloha č. 2:** Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“
- 18.8. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze dne

V Praze dne 11. 05. 2021

Objednatel:
Městská část Praha 3

Poskytovatel:
T-MAPY spol. s r.o.

Bc. Jan Bartko
uvolněný člen ZMČ

Ing. Jiří Bradáč
jednatel společnosti

Doložka dle § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, v platném znění, potvrzující splnění podmínek pro platnost právního jednání městské části Praha 3.

Uzavření této smlouvy bylo schváleno rozhodnutím RMČ Praha 3 a to usnesením ze dne 2. 6. 2021 č. 362

PŘÍLOHA Č. 1

Podrobné členění ceny

Služba	Cena paušálu bez DPH za 1 měsíc	DPH za 1 měsíc	Cena paušálu s DPH za 1 měsíc
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb základní podpory (včetně maintenance)	8 666,67 Kč	1 820,00 Kč	10 486,67 Kč

Služba rozšířené podpory (zejména školení, konzultační podpora, spolupráce při rozvoji systému, součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran)	Cena za „člověkohodinu“ bez DPH	DPH za „člověkohodinu“	Cena za „člověkohodinu“ vč. DPH
Cena za 1 člověkohodinu	1 250,00 Kč	262,50 Kč	1 512,50 Kč

PŘÍLOHA Č. 2
Vzor „Výzvy k poskytnutí Služby“

VÝZVA Č. ... K POSKYTNUTÍ SLUŽEB DLE číslo smlouvy dle MČ

Vyplňuje Objednatel:

Číslo požadavku	
Cíl zadání:	
Popis zadání:	
Očekávaný termín realizace:	

Datum:

Jméno

Podpis Objednatele:

Vyplňuje Poskytovatel:

Analýza požadavku:	
Požadavek na součinnost:	
Odhadovaná pracnost:	
Termín dodání:	
(Detailní harmonogram plnění:)	
Cena:	
Doba záruky:	
Autorská práva, pokud vzniknou	

Datum:

Jméno a příjmení

Podpis: Poskytovatele

Podepisují oprávněné osoby dle Smlouvy

PŘÍLOHA Č. 3
Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	T-MAPY spol. s r.o.
Objednatel	Městská část Praha 3
Zakázka (č. Dohody MČ, název, zkratka)	(Č. Smlouvy MČ) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(doplň účastník)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	[REDACTED]

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Číslo výzvy/ID požadavku	Popis požadavku	Věcný garant	Podpis

SEZNAM PŘÍLOH

Typ přílohy (manuál, CD, ...)	Název	Označení přílohy (číslo, název souboru)	Doplňující informace
1.			
2.			
3.			

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

SEZNAM ZÁVAD

č.	ZÁVADA	Popis závady	Termín odstranění	Osoba zodpovědná za odstranění
1.				
2.				

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtněte)

<input type="checkbox"/>	Při akceptaci nebyly zjištěny závady.
<input type="checkbox"/>	Při akceptaci byly zjištěny závady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady NEBRÁNÍ akceptaci.
<input type="checkbox"/>	Při akceptaci byly zjištěny závady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady BRÁNÍ akceptaci.

Schvalovací tabulka

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení Role		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		

Oprávněné osoby dle Smlouvy