**Smlouva o technické podpoře a rozvoji**

Prion tech, s.r.o.

IČ: 10890831

DIČ: CZ10890831

sídlem Poljanovova 3241/1, Praha 4 - Modřany, PSČ: 143 00

zastoupená: Josef Polách, jednatel

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace

IČ: 70850917

sídlem Na Hrádku 100, Fryšták, PSČ: 763 16

zastoupená Mgr. Ing. Adéla Machalová, ředitelka

(dále jen „**Objednatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ust. § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto Smlouvu o technické podpoře a rozvoji (dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

# SMLUVNÍ STRANY

## Objednatel prohlašuje, že je příspěvkovou organizací územního samosprávného celku České republiky.

## Poskytovatel prohlašuje, že je obchodní společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky.

# předmět smlouvy

## Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli za úplatu a za dále stanovených podmínek podporu, servisní a konzultační služby a částečně i rozvoj, to vše specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „Podpora“) k dílu specifikovaném v **Příloze č. 1** Smlouvy (dále jen „**Dílo“).**

## Předmětem této Smlouvy je dále závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli poradenské a konzultační služby v souvislosti s rozvojem nových verzí Díla a po vzájemné dohodě a odsouhlasení i samotnou realizaci rozvoje (též jako „**Change Request**“ či „**změnový požadavek**“) podle podmínek a v rozsahu vyplývajícím z **přílohy č. 3** Smlouvy (dále jen „**Rozvoj**“).

# Poskytované služby podpory a rozvoje

## Podpora zahrnuje služby Poskytovatele specifikované v Příloze č. 2 Smlouvy. Způsob poskytování, doba odezvy, nezbytná součinnost ze strany Objednatele, jakož i související práva a povinnosti Smluvních stran pro jednotlivé služby jsou rovněž součástí Přílohy č. 2 Smlouvy.

## Rozvoj zahrnuje služby Poskytovatele specifikované v Příloze č. 3 Smlouvy. Způsob poskytování, nezbytná součinnost ze strany Objednatele, jakož i související práva a povinnosti Smluvních stran pro jednotlivé služby jsou rovněž součástí Přílohy č. 3 Smlouvy.

## Za účelem prokázání poskytnutých prací bude Poskytovatel provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých služeb v aplikaci **Jira Atlassian Cloud** na adrese: priontech.atlassian.net/browse/HRS, dále jen „HelpDesk”.

## Poskytovatel bude poskytovat služby Podpory dle této Smlouvy pro aktuální (poslední akceptovanou) verzi Díla. Nové funkčnosti, které byly Poskytovatelem připraveny po uzavření Smlouvy formou Rozvoje, jsou rovněž podporovány formou Podpory, a to za stejných podmínek uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy.

## Bez ohledu na cokoliv v této Smlouvě stanovené smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění předmětu této Smlouvy své stálé subdodavatele v postavení pracovníků, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely této Smlouvy nepovažují za třetí osoby. Poskytovatel odpovídá za plnění subdodavatele tak, jako by plnil sám.

# cena a platební podmínky

## Cena Podpory je stanovena v **Příloze č. 2** Smlouvy. Cena Rozvoje je stanovena v **Příloze č. 3** Smlouvy.

## Ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění. Výjimku tvoří výše sankcí uvedená v odstavci 2.8. Přílohy č. 2 Smlouvy. Tyto ceny jsou konečné.

## Cena nad rámec uvedený v odstavci 1.1. c) Přílohy č. 2 Smlouvy za poskytnuté služby Rozvoje a na základě Rozvoje uvedeného v Příloze č. 3 Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem a odsouhlasené Objednatelem po poskytnutých službách. Odsouhlasení bude provedeno v rámci aplikace HelpDesk.

## Paušální cena stanovená v Příloze č. 2 Smlouvy bude uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a to v měsíci lednu. V roce 2021 bude uhrazena cena v srpnu ve výši poloviny nákladů na Podporu.

## Faktura musí mít náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH. Splatnost faktury je 14 dnů od doručení faktury Objednateli. Splatností se rozumí datum odepsání částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele č. 2801991739/2010 vedený u Fio banka, a.s.

## Fakturu lze objednateli doručit jako poštovní zásilku, datovou schránkou, osobně nebo elektronicky na e-mail: ekonomka@hradek-radost.cz

## Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která obsahuje cenu vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou. Lhůta splatnosti opravné faktury začíná v takovém případě znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.

## Výše ceny je stanovena ke dni uzavření této Smlouvy a jakákoliv změna Ceny je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran.

## V případě prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky dle této Smlouvy může Poskytovatel požadovat po Objednateli uhradit smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

## Neuhrazení jakékoliv části Ceny Objednatelem za shora stanovených podmínek po dobu delší než 60 dnů znamená jeho prodlení a závažné porušení této Smlouvy a zakládá právo Poskytovatele odstoupit od této Smlouvy.

# záruka, ODPOVĚDNOST ZA VADY, Náhrada škody

## Poskytovatel zaručuje, že každá služba, kterou Poskytovatel poskytuje na základě této Smlouvy, bude provedena s vynaložením přiměřené péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby (včetně kritérií plnění) obsaženému v příslušné příloze Smlouvy.

## Poskytovatel poskytuje na služby, které jsou předmětem této Smlouvy záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba na službu začíná běžet od okamžiku ukončení poskytnutí služby, tzn. datem nasazení na ostré prostředí Díla. V případě, že služba nebude poskytnuta v odpovídající kvalitě, má Objednatel právo požadovat od Poskytovatele bezplatnou nápravu. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.

# práva duševního vlastnictví

## Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.

# UKONČENÍ SMLOUVY

## Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Nejméně však na dobu pěti let. Platnost a účinnost této smlouvy lze ukončit:

a) písemnou dohodou Smluvních stran,

b) písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu, s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně,

c) odstoupením kterékoliv ze Smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud toto porušení trvá po dobu 30 dnů poté, co byla smluvní strana, která závazek porušila, o porušení písemně informována.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely této Smlouvy považuje opakované prodlení z důvodů zaviněných výhradně na straně Poskytovatele s poskytnutím garantované Podpory podle článku 2 Přílohy č. 2 Smlouvy a také Rozvoje dle Přílohy č. 3 Smlouvy.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatele se pro účely této Smlouvy považuje:

* prodlení s úhradou faktur po dobu delší 60 dnů,
* opakované nesplnění nezbytné součinnosti.

## Smlouvu je možno ukončit i z dalších důvodů neuvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

## V případě ukončení smlouvy dohodou mezi smluvními stranami, písemnou výpovědí ze strany Poskytovatele nebo Objednatele nebo z důvodu podstatného porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele, které nastane v průběhu kalendářního roku, tzn. během období, na které byla již Objednatelem zaplacena v lednu paušální částka za Podporu uvedenou v Příloze č. 2 Smlouvy, vykompenzuje Poskytovatel Objednateli finančně nevyužité hodiny v rámci kalendářního roku za Rozvoj definovaný v Příloze 2 a alikvotní část za Podporu Díla.

# Ochrana osobních údajů

## Pro případ, že by jedna ze smluvních stran v průběhu plnění této Smlouvy pro druhou smluvní stranu zpracovávala osobní údaje fyzických osob, uzavírají smluvní strany současně touto Smlouvou smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění (dále jen „**ZZOU**“) a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“).

## Smluvní strana poskytující osobní údaje má pro účely ochrany osobních údajů postavení správce osobních údajů (dále též jako „**správce**“) a smluvní strana přijímající osobní údaje má postavení zpracovatele (dále též jako „**zpracovatel**“) ve smyslu ZZOU a GDPR. Správce prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů zpřístupněných zpracovateli za účelem plnění této Smlouvy disponuje dostatečným právním titulem.

## Zpracovatel prohlašuje a zavazuje se zpracovávat osobní údaje výlučně v rozsahu odpovídajícímu účelu této Smlouvy a pouze pro účely zpracování dle předmětu této Smlouvy. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat osobní údaje výlučně v souladu s pokyny správce.

## Osobní údaje budou zpracovávány přesné, pravdivé, ověřené a aktuální. V případě, že se zpracovatel věrohodným způsobem dozví, že osobní údaje neodpovídají požadavku předchozí věty, je povinen je opravit a nesprávné údaje likvidovat a o těchto změnách bez odkladu informovat správce, případně informovat správce o nutnosti osobní údaje opravit.

## Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po dobu nutnou k provedení takového zpracování.

## Zpracovatel se zavazuje zajistit bezpečnost osobních údajů, dodržovat příslušné právní předpisy a obecně závazné regulatorní požadavky.

## Zpracovatel se zavazuje na písemnou výzvu správce postupovat ve vztahu k ochraně osobních údajů v souladu s jeho pokyny a zlikvidovat nebo vrátit veškeré osobní údaje, které od správce obdržel, a to bez zbytečného odkladu.

# společná ustanovení

## Poskytovatel prohlašuje:

* + 1. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti  
       s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
    2. že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá  
       a nevyžaduje.

V případě vzniku podezření ze spáchání korupčního trestného činu ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

## Poskytovatel prohlašuje:

* + 1. že se nepodílel a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb.,  
       o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
    2. že zavedl náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
    3. že učinil nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
    4. že provedl taková opatření, která měl provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,

V případě porušení shora uvedených závazků ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

# Závěrečná ustanovení

## Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, zveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění.

## Smluvní strany se dohodly, že uveřejnění smlouvy v registru smluv provede Objednatel.

## Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

## Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které by svým obsahem nejlépe odpovídalo záměru ustanovení neplatného či neúčinného.

## Jakékoliv změny a dodatky této Smlouvy jsou platné a účinné jen na základě písemných oboustranně odsouhlasených dodatků podepsaných smluvními stranami. K návrhu dodatků k této Smlouvě učiněných některou ze smluvních stran se druhá smluvní strana zavazuje vyjádřit písemně ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení návrhu dodatku druhé smluvní straně. Po tuto dobu je tímto návrhem vázána strana, která jej podala. Pro platnost dodatků se vyžaduje dohoda o celém textu dodatku.

## Tato Smlouva končí též zánikem Objednatele či Poskytovatele bez právního nástupce, eventuálně zánikem oprávnění některé ze smluvních stran, které je nezbytné ke splnění smluvních povinností této strany nebo k naplnění účelu této Smlouvy.

## Práva a povinnosti vzniklé z této Smlouvy nesmí být postoupeny bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.

## Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi účastníky ve stejné věci, a to ústní i písemná.

## Žádný projev stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

## Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozována z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.

## Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž kterákoliv z nich k datu uzavření této Smlouvy věděla nebo vědět musela, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o této Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této Smlouvy.

## Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této Smlouvy.

## Nedílnou součást této Smlouvy tvoří její přílohy:

Příloha č. 1 Dílo

Příloha č. 2 Specifikace plnění při Podpoře

Příloha č. 3 Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí Díla

## Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž jednu obdrží Poskytovatel a jednu obdrží Objednatel.

## Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem této Smlouvy včetně jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že tato Smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran a že nebyla ujednána v tísni či za nevýhodných podmínek pro žádnou z nich.

|  |  |
| --- | --- |
| Za Poskytovatele  Ve Zlíně, dne 31. 7. 2021 | Za Objednatele  Ve Zlíně, dne 31. 7. 2021 |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Prion tech, s.r.o.  Jméno: Josef Polách  Funkce: jednatel | Sociální služby pro osoby se zdravotním postižením, příspěvková organizace  Jméno: Mgr. Ing. Adéla Machalová  Funkce: ředitelka |

# Příloha č. 1

Dílo

# webové stránky (webová prezentace) organizace

Dílo detailně specifikované ve smlouvě číslo **2017071601 uzavřené** mezi Objednatelem a Poskytovatelem dne 22. 9. 2020 a Dodatku č. 1 ke smlouvě ze dne 13. 12. 2020.

## Přehled předaného řešení:

### grafické řešení (UX design) na míru organizaci responzivní a přizpůsobené pro prohlížení v mobilních zařízeních

### dodané webové stránky na míru organizaci na bázi redakčního systému **Wordpress** a **Elementor** s licencí Pro

### jednoduché administrační rozhraní - možnost objednatele samostatně a jednoduchým způsobem webové stránky upravovat

### dílo splňuje podmínky přístupnosti dle zákona č. 99/2019 Sb. - Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

### analýza přístupnosti webu s vystaveným certifikátem

### implementace fulltextového vyhledávání

### implementace Google analytics - analytiky návštěvnosti webových stránek

### základní SEO analýza a implementace optimalizace pro webové vyhledávače

### školení uživatelů

### podrobná dokumentace díla a uživatelský návod

Dílo popsané v **Příloze č. 1** Smlouvy je dále též nazýváno Systémem.

# Příloha č. 2

**Specifikace plnění při Podpoře**

# Podpora zahrnuje:

## poskytování služeb Technické podpory - Software Assurance, a to konkrétně:

### opravy aktuální verze Díla po celou dobu trvání Smlouvy, instalace oprav, bezpečnostních a opravných patch aktuální verze Díla vzdáleným přístupem; v sídle a na pracovní stanici Objednatele je doprava zaměstnanců Poskytovatele navíc zpoplatněna dle bodu č. 1.1.d) Přílohy č. 2 Smlouvy.

### poskytování technické podpory a servisních zásahů vzdáleným přístupem

### konzultace, školení, vývoj a zpracování rozvojových požadavků v rozsahu 20 hodin ročně.

### servis v sídle firmy Objednatele / servis u zákazníka, tj. běžná servisní činnost prováděná na místech stanovených Objednatelem prováděná na jeho vyžádání; doprava se vyúčtovává na základě sazby za jeden kilometr dle vyhlášky MPSV ČR o změně sazby základní náhrady za používání silničních motorových vozidel a stravného a o stanovení průměrné ceny pohonných hmot pro účely poskytování cestovních náhrad, v platném znění. Počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo servisního zásahu a zpět.

### provedení nutných bezpečnostních aktualizací, maximálně však 4x ročně

### provedení zálohování webu a databáze do uložiště specifikovaného Objednatelem nebo přes službu managewp.com jednou měsíčně vždy k prvnímu dní v měsíci

### přístup k aplikaci Jira Atlassian Cloud (evidence chyb, požadavků, způsob a datum vyřešení atd.), a to na adrese: https://priontech.atlassian.net, jméno: [web@hradek-radost.cz](mailto:web@hradek-radost.cz) / heslo: C2Jz4vpLU!5Z\*I , dále jen jako „Helpdesk“. Uživatelské heslo musí být po předání přihlašovacích údajů Objednatelem změněno, aby byla zachována integrita požadavků a autenticita ze strany Objednatele.

## cena dle specifikace uvedené v odstavci 1. 1. Přílohy č. 2 Smlouvy za služby Software Assurance je dohodnuta ve výši 20.000,- Kč bez DPH ročně

## poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele nad rámec bodu 1.1 c) ve výši 1.000,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Dílo je vždy s přiměřeným úsilím upravováno, aby podporovalo i nejnovější bezpečnostní hrozby.

# způsob plnění

## Plnění dle odstavce 1.1. Přílohy č. 2 Smlouvy bude plně provedeno Poskytovatelem, přednostně vzdáleným přístupem nebo přes aplikaci Helpdesk.

## Požadavky dle bodů 1.1. a) – c) Přílohy č. 2 Smlouvy budou zapisovány a řešeny prostřednictvím aplikace Helpdesk. Součástí informací bude taky v rámci Helpdesku uvedeno datum vyřešení požadavku, způsob vyřešení požadavku a čas, který byl nutný k vyřešení požadavku. Přístup do systému jen pod přihlašovacím jménem a heslem. Přihlašovací údaje jsou předávány po podpisu Smlouvy.

## Objednatel je povinen oznámit vady plnění dle této Přílohy Poskytovateli bez zbytečného odkladu do aplikace Helpdesk.

## Požadavky na servisní zásahy dle bodu 1.1. b) Přílohy č. 2 Smlouvy jsou Poskytovatelem hodnoceny jako vady a klasifikovány následovně:

### **Vada kategorie A (kritická)** – vada vylučující užívání Systému nebo jeho důležité a ucelené části (problém zabraňující provozu).

### **Vada kategorie B (porucha)** – vada způsobující problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části, ale umožňující provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození.

### **Vada kategorie C (nízká)** – vada Systému s nízkým (minimálním) dopadem na provoz, ztěžuje uživatelům provoz Systému, ale umožňuje zabezpečení základních činností se Systémem, nemá negativní dopad na kvalitu dat a výsledky jejich zpracování. Vadu jde řešit organizačním opatřením, popř. náhradním způsobem.

## Poskytovatel se zavazuje řešit nahlášené vady dle odstavce 2.4 Přílohy č. 2 Smlouvy v následujících garantovaných lhůtách od řádného nahlášení vady Objednatelem, je-li to objektivně možné:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Stav služby  (vada)** | Zaslání potvrzení  nahlášení vady do | Zahájení servisního  zásahu od nahlášení do | odstranění vady do |
| A | 6 hodin | 12 hodin | 36 hodin |
| B | 10 hodin | 20 hodin | 80 hodin |
| C | 12 hodin | 36 hodin | 160 hodin |

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:30 do 17:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo. Lhůta dále neběží, pokud je její řešení vázáno na součinnost Objednatele, kterou tuto neposkytuje, např. Poskytovatel čeká na vyjádření, poskytnutí dodatečných informací Objednatele apod.

## V závažných případech je možné individuálně písemně, a to přes aplikaci Helpdesk, dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody (přes aplikaci Helpdesk), zapíše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do aplikace Helpdesk.

## Lhůty pro řešení požadavků dle bodu 1.1. c) Přílohy č. 2 Smlouvy budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Poskytovatele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do aplikace Helpdesk.

## V případě, že Poskytovatel z důvodů na jeho straně nedodrží lhůtu pro odstranění vady podle odstavce 2.5 článku 2 Přílohy č. 2 Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť jen započatou hodinu až do splnění této povinnosti, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč.

## Smluvní pokuty, jakožto i jakákoliv jiná peněžitá plnění dle tohoto článku Přílohy s výjimkou úhrady ceny, jsou splatné do 30-ti dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany straně povinné.

Příloha č. 3

**Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí Díla**

# 1. rozvoj nových verzí DÍLA zahrnujE

## 1.1 Odborné poradenství, konzultace a rozvojové požadavky – projekt management budou poskytovány v oblastech:

### Rozvojové požadavky – vytváření nových funkcionalit

* + analýza a implementace nových funkcí či částí Díla
  + konzultace a odborné poradenství před započetím rozvojových požadavků

### Podpora projekt managementu:

* + řízení jednotlivých projektů rozvoje
  + zpracování plánů realizace jednotlivých projektů rozvoje

### Požadavky na rozvoj nebo změny Díla jsou evidovány v aplikaci HelpDesk.

# 2. Povinnosti poskytovatele

## Poskytovatel je povinen postupovat s přiměřenou odbornou péčí v souladu s platnými právními předpisy, chránit práva a oprávněné zájmy Objednatele, a to jak z hlediska optimalizace nákladů vynaložených na konzultované projekty, tak na jejich technické řešení. K plnění předmětu plnění dle této Přílohy č. 3 Smlouvy je Poskytovatel povinen důsledně využívat všechny zákonné prostředky a uplatňovat vše, co podle svého odborného přesvědčení a příkazů Objednatele pokládá za prospěšné. Je přitom vázán pouze zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky a v jejich mezích také příkazy Objednatele.

## Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu dle této Přílohy č. 3 Smlouvy, které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Zjistí-li Poskytovatel, že příkazy Objednatele jsou nevhodné či neúčelné pro plnění předmětu dle této Přílohy, je povinen na to Objednatele neprodleně písemně upozornit.

## Veškeré výstupy plnění Poskytovatele podle této přílohy budou (ať již jsou předávány Objednateli v průběhu plnění jakýmikoli cestami a způsoby) vždy následně verifikovány předáním v rámci aplikace HelpDesk.

## Poskytovatel je povinen vést písemně průkaznou evidenci poskytnutých služeb a jejich rozsahu (hodin práce pro Objednatele) jako podklad pro vyúčtování odměny podle čl. 5 této Přílohy č. 3 Smlouvy. Tuto evidenci je Poskytovatel povinen předkládat ke kontrole a k potvrzení stanovené kontaktní osobě Objednatele. Všechny požadavky budou řádně popsány a předány k odsouhlasení Objednatelem. Bez výslovného souhlasu Objednatele nebudou práce ze strany Poskytovatele započaty. Bez potvrzení touto kontaktní osobou nemůže být evidence Poskytovatele použita jako podklad k fakturaci odměny, s tím, že Objednatel se zavazuje potvrzení bezdůvodně neodepřít. Jako evidenční nástroj bude sloužit aplikace HelpDesk.

# Povinnosti Objednatele

## Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele dle této Přílohy č. 3 Smlouvy projeví jako potřebná pro plnění předmětu této Přílohy a/nebo je vyžádána Poskytovatelem. Součinnost je povinen poskytnout jen na písemné vyžádání Poskytovatele adresované kontaktní osobě Objednatele. Toto písemné vyžádání musí obsahovat specifikaci požadované součinnosti.

## Předání a převzetí originálních podkladů Objednatele musí být potvrzeno v aplikaci HelpDesk.

# Místo plnění

## Místem plnění je sídlo Poskytovatele: Poljanovova 3241/1, 143 00 Praha 4 – Modřany.

# Odměna a platební podmínky

## Odměna Poskytovatele za činnosti dle článku 1 této Přílohy č. 3 Smlouvy za každou hodinu práce pro Objednatele činí **1.000,- Kč bez DPH / hodinu.**

## Počet hodin práce pro Objednatele dle odstavce 5.1 bude Poskytovatelem písemně řádně prokázán na základě evidence v Helpdesku dle odstavce 2.4 Přílohy č. 3 Smlouvy.

## Výše uvedená odměna v sobě zahrnuje veškeré nezbytné náklady Poskytovatele, jako jsou např. administrativní práce, telefony, cestovné apod. spojené s poskytováním poradenských a konzultačních služeb dle této Přílohy č. 3 Smlouvy.

## V případě nutné osobní asistence Poskytovatele na místě určeném Objednatelem se doprava vyúčtovává na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na určené místo Objednatele a zpět. Stejným způsobem jako je uvedeno v bodě č. 1.1. d) Přílohy č. 2 Smlouvy.

## Odměna je sjednána dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

## Odměna bude uhrazena na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Součástí faktury bude evidence počtu hodin z aplikace Helpdesk za fakturované období odpracovaných Poskytovatelem pro Objednatele a vedená v souladu s článkem 2 odst. 2.4 Přílohy č. 3 Smlouvy. Faktura bude vystavena vždy k poslednímu dni měsíce, za který je fakturováno.

## Pro náležitosti a splatnost faktury a související okolnosti se obdobně použije ustanovení článku 4 této Smlouvy.