

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Objednatel: INO/40/06/003617/2021

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 „**ZZVZ**“ a „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

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

Zastoupené: Mgr. Jiřím Károly, ředitelem odboru infromatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

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

(dále jen „**Objednatel**“)

a

INISOFT s.r.o.

se sídlem: Rumjancevova 696/3, Liberec 1460 01

Zastoupená: Ing. Davidem Marečkem, jednatelem společnosti

IČO: 25417657

DIČ: CZ25417657

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeným Krajským soudem v Ústí nad Labem, spisová značka C 1691

Bankovní spojení: 1805806583/0300

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Programového vybavení pro sběrné dvory (dále jen „**Služby**“), jehož specifikace je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

1.2. Závazek Poskytovatele zahrnuje:

1.2.1. Služby údržby Programového vybavení – maintenance:

1.2.1.1. Poskytování nových verzí Programového vybavení a opravných patchů,

1.2.1.2. Legislativní podporu Programového vybavení,

1.2.1.3. Poskytování dokumentace k novým verzím Programového vybavení.

1.2.2. Služby základní podpory Programového vybavení:

1.2.2.1. Poskytování služby HelpDesk a HotLine včetně základní servisní technické podpory Programového vybavení při odstraňování vad Programového vybavení,

1.2.2.2. Poskytování pravidelné profylaxe Programového vybavení vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Programového vybavení,

- 1.3. 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.
- 1.4. Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat vazby Programového vybavení na okolní systémy určené Objednatelem po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 1.5. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

2. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1. Poskytovatel zahájí poskytování Služeb ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 2.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 1.2.1 a čl. 1.2.2 této Smlouvy činí 32.036 Kč (slovy: třicetdva tisíc třicetšest korun českých) bez DPH za jeden měsíc.
- 3.2. Celková maximální cena za poskytování Služeb činí 64.072 (slovy: šedesátčtyři tisíc sedmdesát dva korun českých) bez DPH (dále jen "Cena")
- 3.3. Objednatel se zavazuje hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 3.4. 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.
- 3.5. Cena za Služby dle čl. 1.2.1 a čl. 1.2.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatele, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celé kalendářní měsíce, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 3.1 této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíce. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 1.1.3 této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatele. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 3.6. 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 Objednatele potvrzený Výkaz poskytnutých Služeb, jehož závazný min. obsah 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.
- 3.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel v jednom vyhotovení 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.

- 3.8. 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 Objednatele 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 doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.1.1 TÉTO SMLOUVY

- 4.1. Poskytování nových verzí Programového vybavení a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
- (i) poskytování aktualizací a nových verzí Programového vybavení včetně dokumentací k těmto aktualizacím a novým verzím;
 - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Programového vybavení.
- 4.2. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k Programovému vybavení (update Programového vybavení) vydané během účinnosti této Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto update není jejich implementace u Objednatele (vyjma poskytnutí nezbytné součinnosti), ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah update.
- 4.3. Update se rozumí aktualizace Programového vybavení 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 Programovému vybavení).
- 4.4. Součástí předmětu plnění dle čl. 1.2.1.1 této Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí Programového vybavení vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele.
- 4.5. Poskytovatel do 5 pracovních dnů ode dne vydání update oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 15.1 této Smlouvy uvolnění každého update a důvod, proč k update dochází.
- 4.6. Poskytovatel bude update implementovat přímo na servery Objednatele.
- 4.7. Cena za poskytování Služeb dle článku 4 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.1.2 TÉTO SMLOUVY

- 5.1. Legislativní podpora zahrnuje úpravy Programového vybavení Poskytovatelem, tak aby Programové vybavení bylo v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Služba dále zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování Programového vybavení. Služba dle článku 1.2.1.2 zahrnuje návrh dočasného fungování Programového vybavení v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zapracovat ke dni účinnosti legislativní změny.
- 5.2. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího Programového vybavení, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila uživatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající Programové vybavení nepokrývalo.
- 5.3. Legislativní úpravy budou realizovány tak, aby bylo možné tyto úpravy předat Objednateli standardně v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v účinnost. Nebude-li splnění této lhůty vzhledem

k rozsahu nutných úprav možné, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit neprodleně po zjištění této skutečnosti, sdělit lhůtu, ve které dojde k dodání příslušné legislativní úpravy a navrhnout opatření pro plynulé období.

- 5.4. Legislativní úprava Programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 1.2.1.1 této Smlouvy. Součástí legislativní podpory není aplikace (implementace) těchto upgrade a update.
- 5.5. Pro účely této Smlouvy se rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy a Rady hl. m. Prahy nepovažují za součást právního řádu České republiky, na základě, kterých by měl Poskytovatel provádět legislativní úpravy Programového vybavení. Pokud by se ovšem rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy nebo Rady hl. m. Prahy týkalo funkcionality aplikace, Poskytovatel bude povinen provést nezbytné úpravy Programového vybavení.
- 5.6. V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku.
- 5.7. Cena za poskytování Služeb dle článku této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.2.1.3 TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Poskytovatel je povinen předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci nových verzí Programového vybavení, zahrnující uživatelskou, administrátorskou a technickou dokumentaci v elektronické podobě. Lhůta pro dodání dokumentace dle tohoto čl. 6.1 této Smlouvy v takovém případě bude činit 7 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li dohodnuta lhůta kratší.
- 6.2. Služba dle článku 1.2.1.3 této Smlouvy zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím Programového vybavení, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty.
- 6.3. Poskytovatel se dále zavazuje průběžně informovat Objednatele o připravovaných nových verzích Programového vybavení. Součástí informací bude přehled připravovaných nových verzí Programového vybavení, specifikace plánovaných funkcionalit, které budou v nových verzích odlišné od stávajícího Programového vybavení, plánovaný harmonogram uvolňování nových verzí Programového vybavení pro uživatele, přehled podporovaných starších verzí Programového vybavení atd.
- 6.4. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.2.2.1 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 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. 15.1 této Smlouvy

Kontaktní údaje HelpDesk a HotLine





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

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 16.00 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 k dispozici 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. 8.5.1 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. 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. 15 této Smlouvy:

- Zápísem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 7.1. této smlouvy

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář Holtline na adresu uvedenou v čl. 7.1 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 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.

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

- 7.4.3. 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.

7.4.4. 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

7.4.5. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy odstraňovat v termínech uvedených níže vady Programového vybavení a řešit požadavky Objednatele.

7.4.6. **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 podmínek, 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. 3.3 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.

7.4.7. 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 Programového vybavení 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:**
Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.

7.4.8. 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.

7.4.9. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 17 této Smlouvy.

7.4.10. 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.

7.4.11. 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. 7.4.3 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. 7.6.2 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. 1.2.2.1 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 7.5.1 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 18.4 této Smlouvy;
- Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HelpDesk) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 7.6.2 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 Programového vybavení 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.	Do 5ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady(**).	Do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Programového vybavení.

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

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

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 jí 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 Objednatele je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.

7.7. 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.

- 7.8. Objednatelům 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. 7 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.2 této Smlouvy.

8. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.2.2.2 TĚTO SMLOUVY

- 8.1. Pravidelná profylaxe Programového vybavení zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Programového vybavení včetně kontroly stavu databází.
- 8.2. 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 Objednatel. 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.
- 8.3. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 8 bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb.
- 8.4. Poskytovatel je povinen provádět Služby dle čl. 8 této Smlouvy dle požadavků Objednatel.
- 8.5. Cena za poskytování Služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.3 této Smlouvy.

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 11.1 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 Objednatel a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatel 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 Objednatel. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatel na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatel 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 2.000.000 Kč (slovy: dvou milionů korun českých).
- 10.8 V případě, že se vyskytne jakákoliv překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, 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 jakýkoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 10.9 Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti při plnění povinností Objednatele dle ZZVZ, zejm. k poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá § 219 ZZVZ, resp. jiné právní předpisy upravující zadávání veřejných zakázek.
- 10.10 V případě, že pro řádné fungování Programového vybavení je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.
- 10.11 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. 12.13 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.

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. 1.2.1 až 1.2.2 této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.6.1 a čl. 8.3 této Smlouvy.
- 11.3** O Službách dle čl. 1.2.1 a čl. 1.2.2 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle **Přílohy č. 3** 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 Službu 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 měsíce, 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 Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.
- 12.4** Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 12 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 12.4.1** které jsou nebo se stanou všeobecné 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 poddodavatele 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. 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.
- 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 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, 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 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. 4.6 této Smlouvy a/nebo za každý započatý den prodlení se splněním povinností dle čl. 4.7 této Smlouvy.
- 13.3 Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé porušení povinností Poskytovatele provádět Služby dle čl. 5.1 této Smlouvy v termínu dle čl. 5.4 této Smlouvy.
- 13.4 Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se splněním povinností Poskytovatele dle čl. 4.7 této Smlouvy řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele.
- 13.5 Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinností dle čl. 6.1

této Smlouvy dodat Objednateli na vyžádání aktuální dokumentaci k Programovému vybavení a/nebo povinnosti předat tuto aktuální dokumentaci k Programovému vybavení automaticky při dodání update či upgrade Programového vybavení.

- 13.6 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 pracovní 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 pracovní 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 pracovní 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 pracovní 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 pracovní 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 8.2 této Smlouvy;
- 13.7 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 9.7 této Smlouvy.
- 13.8 V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 12.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelům 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 Objednatelům Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 12.8 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.9 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nepřístupnit 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 poddodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatelů 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 Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.10 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 10.10 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.
- 13.11 V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost předat Objednateli veškerou dokumentaci nezbytnou pro provoz Programového vybavení v souladu s touto Smlouvou, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: *dva tisíce korun českých korun českých*) za každé takové porušení.
- 13.12 V případě, že Poskytovatel v rozporu s touto Smlouvou nezajistí účast alespoň 1 osoby z osob uvedených v čl. 15 této Smlouvy na min. 2 po sobě následujících jednáních

s Objednatelem, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: *deset tisíc korun českých korun českých*) za každé takové porušení.

- 13.13 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.
- 13.14 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 Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 13.15 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 nejdéle však do 28.2.2022.
- 14.2 Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 15 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 14.3 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) dní od doručení písemné výzvy Objednatelem.
- 14.4 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v den nabytí účinnosti nové smlouvy na poskytování podpory programového vybavení pro sběrné dvory na další časové období.
- 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 Objednatelem na vznik Díla podle článku 9.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 10.1 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) týdne počíná běžet prvním dnem kalendářního týdne následujícího po týdnu, 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 dvou (2) týdnů počíná běžet prvním dnem kalendářního týdne následujícího po týdnu, 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 OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

(i) Oprávněnými osobami Objednatelů jsou:

Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností, tel.: [REDAKCE] e-mail: [REDAKCE] ve věcech smluvních a technických

Ing. Nora Lebrová, tel.: [REDAKCE] ve věcech technických

Ing. Zuzana Zadražilová, tel.: [REDAKCE] ve věcech týkajících se odboru ochrany prostředí MHMP

Ing. Radim Polák, tel.: [REDAKCE] ve věcech týkajících se odboru ochrany prostředí MHMP

(ii) Oprávněnými osobami jsou dle tohoto čl. 16.1 též osoby písemně určené Objednatelům 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 Poskytovatelů jsou:

Ing. David Mareček, jednatel, tel.: [REDAKCE] ve věcech smluvních i technických

Mgr. Tomáš Čejchan, vedoucí oddělení podpory, tel.: [REDAKCE] email: [REDAKCE] ve věcech technických

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

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 Poskytovatelů je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zaslání požadavků dle článku 7.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednatelům 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 obsah 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 náležitostí 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 jedna 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 nevykonalným, 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 nevykonalné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a smlouvě jako celku.
- 16.6 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.
- 16.7 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 dnem jejího 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:** Popis Programového vybavení
- Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny
- Příloha č. 3:** Vzor Výkazu poskytnutých Služeb
- 16.11 V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 16.12 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

Datum:

Jméno: Mgr. Jiří Károly,
ředitel odboru inforatických činností
Magistrátu hl. m. Prahy

V Liberci

Datum:

Jméno: Ing. David Mareček, funkce **jednatel**
INISOFT s r.o.

PŘÍLOHA Č. 1

Popis Programového vybavení

Základní informace o programu SKLAD Odpadů 8

Popis programu

Program Sklad odpadu 8 je provozní program určený pro firmy, které nakládají s odpady na zařízeních typu dočasný sklad, skládka, spalovna, sběrna surovin atd. Program umožňuje průběžnou evidenci příjmu, výkupu, prodeje a výdeje odpadu, údržbu adresáře stálých zákazníků, evidenci vozidel aj. Ze zadaných údajů lze v programu např. fakturovat, přijímat platby, přenášet průběžnou evidenci odpadu do programu EVI 8 – evidence odpadu. Tyto dva programy společně mohou sdílet datové jádro (tj. adresář subjektu, číselníky apod.).

Program obsahuje všechny potřebné číselníky, tj. Katalog odpadu, kódy nakládání, katalog územních jednotek, obcí, PSČ atd.

V programu je rovněž obsaženo kompletní znění zákona č. 185/2001 Sb. (včetně novelizace zákonem 169/2013 Sb.) a příslušných prováděcích vyhlášek MŽP č. 294/2005 Sb., 376/2001 Sb. a 381–384/2001 Sb. včetně všech příloh, což je legislativní rámec pro nakládání s odpady, z něhož program SKLAD Odpadu 8 vychází.

Veškeré informace týkající se poskytování technické podpory programu (Centrum Informací, kontakty na HOT-LINE, programy a aktualizace ke stažení či legislativní příručka) naleznete na webových stránkách společnosti INISOFT s.r.o. na adrese www.inisoft.cz v secei Podpora a download.

Licenční politika

Na program SKLAD Odpadu 8, jeho dokumentaci a obal se vztahuje ochrana autorských práv podle autorského zákona. Součástí dodávky programu je licenční ujednání, které určuje rozsah zakoupené licence. Součástí licenčního ujednání je licenční číslo, počet provozu a výčet zakoupených volitelných modulů programu SKLAD Odpadu 8. Počet zakoupených licencí programu určuje, na kolika PC může být program nainstalován.

Typy licencí jsou:

Lokální licence: na 1 PC

Multilicence: nezávislá licence na více PC

Síťová licence – licence pro PC v síti, která přistupují ke společné sdílené databázi

Práva a povinnosti vlastníka jsou vymezeny v licenčním ujednání, které je zobrazeno při instalaci programu SKLAD Odpadu 8 na obrazovce PC. Bez souhlasu s tímto licenčním ujednáním nelze v instalaci pokračovat.

Moduly programu SKLAD

Program je řešen modulově. Jádrem programu je tzv. Základní modul pro skladové hospodářství. Tento modul obsahuje adresář zákazníků, vozů, ceníky odpadu a služeb, smlouvy – automatická generace do MS Word dle libovolně upravené šablony, fakturace, interní fakturaci, zakázky, export do EVI 8, tisk příslušných dokladů včetně příjemek, výdejek, hotovostních dokladů a faktur, jednotlivé karty odpadu, okamžitý přehled stavu na skladu, tisk adresních štítků, export do MS Excel a OpenOffice, atd. Základní modul lze rozšířit o tyto volitelné moduly:

OBCHOD

Výkup a prodej odpadu, výpočet zisku a cen skladového materiálu.

VÁHA

Podpurný jednoduchý modul umožňující zadávání dat nezaškolenou obsluhou

POKLADNA

Evidence hotovostních plateb – příjmy a výdaje do pokladny s možností autorizovaného přístupu.

HROMADNÉ OPERACE

Obsahuje exporty a importy skladových pohybů, příjemku pro více původců a plátců, skupinový ceník a hromadnou fakturaci s hromadným tiskem

SQL PŘEHLEDY

Sestavení vlastních přehledů a tiskových sestav nad příjemkami. Přímý převod dat do tabulkového editoru MS Excel.

ILNO

Identifikační listy nebezpečných odpadů. Možnost evidence a tisku identifikačních listů nebezpečných odpadů a označení sběrových nádob.

Limity pro příjem odpadů od občanů

Program Sklad Odpadu 8 umožňuje u zařízení s IČZ kontrolu limitu při příjmu odpadu v hmotnostních jednotkách.

- Okamžitý limit - jedná se o překročení maximální možné naplněnosti zařízení
- Denní limit - jedná se o limit maximálního možného příjmu odpadu do zařízení za kalendářní den
- Roční limit - jedná se o limit maximálního možného příjmu odpadu do zařízení za kalendářní rok
- limity jsou nastavitelné zvlášť pro kategorie odpadu O, N či za celkový příjem

Legislativní soulad

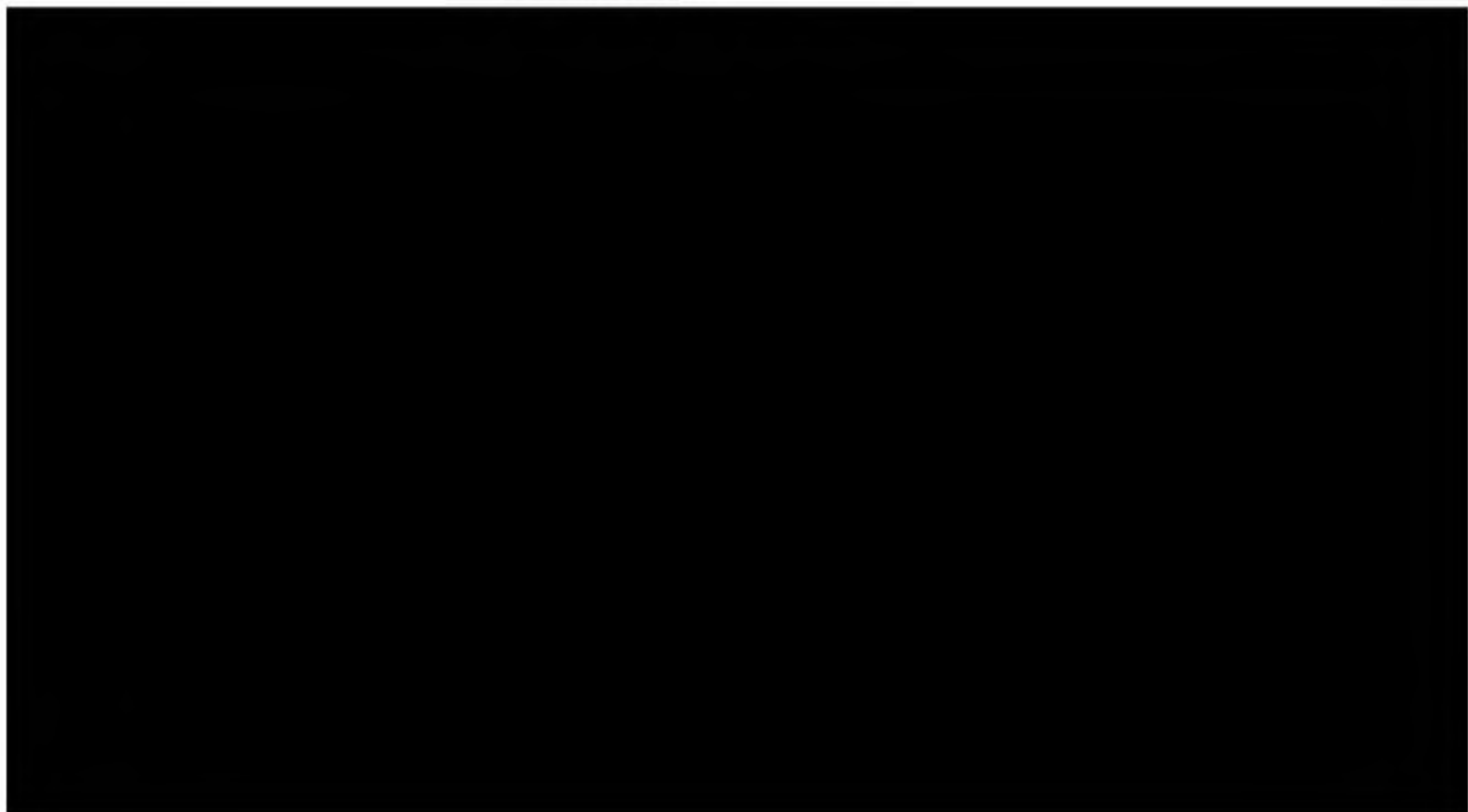
Program SKLAD Odpadu 8 vychází ze Zákona o odpadech č. 185/2001 Sb., a vyhlášek č. 93/2016 Sb., 383/2001 Sb., 294/2005 Sb

Zakázková úprava pro software SKLAD Odpadů 8

Zakázková úprava poskytuje řešení, pro sledování příjmu odpadu od občanů, dle limitu a to prostřednictvím výměnné databáze, se kterou bude komunikovat všech 19 sběrných dvorů. Jedná se o zakázkovou úpravu ke standardnímu obsahu krabicového software SKLAD Odpadu 8.

I. Schéma řešení

Evidence odpadů



Offline scénář

Založení příjemky odpadu / Dotaz na subjekt a stav limitů



VYSVĚTLIVKY

SKLAD Odpadů 8 provozní SW

- SKLAD Odpadů 8 jako provozní SW, má nastavené limity pro příjem odpadů od občanů
- Pokud limit občan překročil, zobrazí se v programu SKLAD Odpadů 8 upozornění, po zadání konkrétního odpadu s překročeným limitem na příjmu, v ten okamžik za příjem odpadu do SD občan platí. Pozn. limity jsou řešeny pouze u občanů (ne u všech ostatních subjektů)
- příjem odpadů i limity jsou evidovány v hmotnostních jednotkách

Lokální výměnná DB SKLAD Odpadů 8

Pokud nedojde k úspěšnému spojení s WS (sběrný dvůr je offline), budou data odeslána později pomocí časovače. Na základě toho, budou použity informace z lokální výměnné DB a občan předá odpad zdarma, nebo za něj platí. Následně při prvním připojení k WS, dojde k odeslání dat do centrální výměnné DB a aktualizaci stavu limitů pro daný subjekt.

WS

Webová služba slouží k odeslání dotazu na existenci subjektu a stav čerpání limitů pro odpady. V případě, že je sběrný dvůr připojen online i k odeslání skladového pohybu a tedy okamžité aktualizaci limitů v centrální výměnné databázi (in-time) a aktualizaci v lokálních DB ostatních sběrných dvorů.

Centrální výměnná DB

Je umístěna na serveru MHMP a poskytuje následující informace:

- který sběrný dvůr odpad přijal
- jaký odpad a v jakém množství
- informace o občanech
- sledujeme odpady, které jsou odebírány na sběrných dvorech MHMP
- Poskytuje výstupy informací o počtu návštěv na daném zařízení, celkové množství předaného odpadu konkrétního katalogového čísla za určité období a další souhrny těchto informací, ze všech 19 sběrných dvorů.

DB KSNKO

Import dat do KSNKO zajistí MHMP, je možné využít centrální výměnné DB nebo WS. Import dat z centrální výměnné DB do KSNKO si zajistí MHMP samostatně

Občan přivezl odpad

Občan není v DB - odpad bude přijat a v DB provozního SW bude založen nový subjekt a skladový pohyb. Toto bude také zaznamenáno do lokální výměnné DB a v případě připojení i odesláno do centrální výměnné DB.

Občan nemá v OP trvalé bydliště na území Prahy - odpad nebude přijat a občan za něj platí

Občan si změnil OP - bude řešeno porovnáním subjektů

PŘÍLOHA Č. 2
Podrobné členění ceny

Maintenance dle čl. 1.2.1 Smlouvy

Softwarový produkt (modul)	Cena maintenance celkem DPH/měsíc za bez	DPH	Cena za maintenance celkem vč. DPH/měsíc
12x SKLAD Odpadů 8 na sběrných dvorech mimo Pražské služby (krabicový SW) s napojením na LIMITY	4 776,00 Kč	1 002,96 Kč	5 778,96 Kč
12x RES Plus (krabicový SW)	823,00 Kč	172,83 Kč	995,83 Kč
LIMITY neboli 19x lokální a 1x centrální výměnná databáze a WS (zakázkový SW)	3 473,00 Kč	729,33 Kč	4 202,33 Kč
Celkem	9 072,00 Kč	1 905,12 Kč	10 977,12 Kč

	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč za 48 měsíců vč. DPH
Maintenance za 2 měsíce plnění smlouvy	18 144,00 Kč	3 810,24 Kč	21 954,24 Kč

Základní podpora dle čl. 1.2.2 Smlouvy

Softwarový produkt (modul)	Cena za základní podporu celkem bez DPH/měsíce	DPH	Cena za základní podporu celkem vč. DPH/měsíce
12x SKLAD Odpadů 8 na sběrných dvorech mimo Pražské služby (krabicový SW) s napojením na LIMITY	4 776,00 Kč	1 002,96 Kč	5 778,96 Kč
12x RES Plus (krabicový SW)	823,00 Kč	172,83 Kč	995,83 Kč
LIMITY neboli 19x lokální a 1x centrální	17 365,00 Kč	3 646,65 Kč	21 011,65 Kč

výměnná databáze a WS (zakázkový SW)			
Celkem	22 964,00 Kč	4 822,44 Kč	27 786,44 Kč

	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč vč. DPH
Základní podpora za 2 měsíce plnění smlouvy	45 928,00 Kč	9 644,88 Kč	55 572,88 Kč

	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč vč. DPH
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA*	64 072,00 Kč	13 455,12 Kč	77 527,12 Kč

*jedná se o nejvýše přípustnou cenu

PŘÍLOHA Č. 3

Vzor „Výkazu poskytnutých Služeb“

PRAHA PRAHA PRAHA PRAHA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB		

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	INISOFT s.r.o. IČ: 25417657
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČ: 00064581
Zakázka (č. Dohody MHMP, název, zkratka)	(č. Smlouvy MHMP) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(doplň účastník)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	Ing. David Mareček, jednatel INISOFT s.r.o.

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		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		

Oprávněné osoby dle Smlouvy