

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY A ÚDRŽBY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo smlouvy Objednatel: INO/40/06/003626/2022

Číslo smlouvy Poskytovatele: 21/TP/512

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“, „obč. zák.“ nebo „o.z.“), a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

## Hlavní město Praha

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

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

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

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

(dále jen „Objednatel“)

a

## TOM – computer, s.r.o.

se sídlem: Sládkova 476/3, 170 00 Praha 7 - Bubeneč

jejímž jménem jedná/zastoupená: Ing. Tomáš Huml, jednatel

IČ: 60465832

DIČ: CZ60465832

bankovní spojení: ČSOB a.s., č.ú. 482684133/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26737

(dále jen „Poskytovatel“)

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

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Smluvní strany dne 26.09.2014 uzavřely smlouvu o dílo č. DII/40/06/003088/2014 (dále jen „Smlouva o dílo“), jejímž předmětem je dodání a implementace informačního systému podpory správy bytového fondu (dále jen „Informační systém“ nebo „IS“), jehož popis je v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 1.2. Služby podpory a údržby Informačního systému je oprávněn poskytovat výhradně Poskytovatel. S ohledem na tuto skutečnost uzavírají Smluvní strany tuto Smlouvu.

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Informačního systému (dále jen „Služby“). Povinnost Poskytovatele zahrnuje:

2.1.1. Služby údržby Informačního systému – maintenance, zahrnující:

- 2.1.1.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů dle aktuální technologické úrovně prostředí.
  - 2.1.1.2. Legislativní podporu (úpravy funkcionality Informačního systému) v souladu s platnou legislativou České republiky.
  - 2.1.1.3. Poskytování dokumentace k novým verzím Informačního systému.
- 2.1.2. Služby základní podpory Informačního systému, zahrnující:
- 2.1.2.1. Pravidelný monitoring serverů ve vztahu k funkčnosti Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému
  - 2.1.2.2. Poskytování pravidelné profylaxe Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému.
  - 2.1.2.3. Základní servisní podporu Informačního systému při odstraňování vad Informačního systému.
  - 2.1.2.4. Poskytování služby HotLine/Helpdesk.
- 2.1.3. Služby rozšířené podpory Informačního systému, zahrnující:
- 2.1.3.1. Vyžádané služby mimo základní podporu (zejména školení, konzultační podporu, součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran, spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování informačního systému Objednatele, úpravy a funkční doplnění programového vybavení a vazeb na okolní informační systémy, aktualizace provozní dokumentace, součinnost při migraci dat do nového systému).
- 2.2. Součástí služeb dle této Smlouvy je povinnost poskytovatele udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy, uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, po celou dobu trvání Smlouvy.
- 2.3. Objednatel je povinen 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. Poskytovatel je povinen 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 Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

### **4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1. a 2.1.2. této Smlouvy činí 89.600 Kč (slovy: osmdesát devět tisíc šest set korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 4.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.3. této Smlouvy bude stanovena na základě hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 2** 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. 11.8. této Smlouvy.

- 4.3. Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle obecně závazných právních předpisů.
- 4.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.5. Cena za Služby dle čl. 2.1.1. a 2.1.2. této Smlouvy bude Objednatelům hrazena měsíčně zpětně, 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 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 Objednatelů, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 4.6. 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 Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
  - (i) číslo Smlouvy Objednatelů a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
  - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednatelům a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednatelům. Za den úhrady daně faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatelů.
- 4.8. 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 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) Objednatelům.
- 4.9. Poskytovatel je oprávněn každoročně navrhnout Objednatelům navýšení cen uvedených v čl. 4.1. této Smlouvy, jakož i hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 2** této Smlouvy, a to ve výši vzrůstu úhmného indexu spotřebitelských cen zboží a služeb (meziroční inflace), kterou vyhláší každým kalendářním rokem Český statistický úřad za rok předcházející, vyjádřenou v procentech, nejdříve však od 1. (prvního) měsíce roku 2023. Toto zvýšení ceny musí být upraveno formou oboustranně podepsaného dodatku ke Smlouvě.

## **5. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.1. TĚTO 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 školicí dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k Informačnímu systému).
- 5.4. Upgrade se rozumí vylepšení (optimalizace) 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 školicí dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent Informačního systému).
- 5.5. Poskytovatel do 3 dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 19.1. této Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 5.6. Poskytovatel předá Objednateli instalační sadu pro provedení update i upgrade na cílové infrastruktuře na vhodném nosiči. O takovém předání update i upgrade bude vyhotoven předávací protokol. Součástí předání musí být veškerá dokumentace k update i upgrade. Poskytovatel následně provede implementaci update či upgrade nejdříve do testovacího prostředí udržovaného Poskytovatelem. Následně Poskytovatel implementovaný upgrade či update otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update za součinnosti Objednatele do produkčního prostředí.
- 5.7. 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. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.2. TĚTO SMLOUVY**

- 6.1. Legislativní podpora zahrnuje úpravy Informačního systému Poskytovatelem, tak aby Informační systém byl 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 Informačního

systému. Služba dle článku 2.1.1.2. této Smlouvy zahrnuje návrh dočasného fungování Informačního systému v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.

- 6.2. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího Informačního systému, 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 Informační systém nepokrývalo
- 6.3. 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 přechodné období.
- 6.4. Legislativní úprava Informačního systému bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 2.1.1.1 této Smlouvy.
- 6.5. 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 Informačního systému. Pokud by se ovšem rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy nebo Rady hl. m. Prahy týkalo funkcionality aplikace, Poskytovatel bude povinen provést nezbytné úpravy Informačního systému na základě čl. 2.1.3.1 této Smlouvy.
- 6.6. 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
- 6.7. 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. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.3. TĚTO SMLOUVY**

- 7.1. Poskytovatel je povinen předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci Informačního systému v elektronické podobě ve formátu PDF. Lhůta pro dodání dokumentace dle čl. 7.1. této Smlouvy v takovém případě bude činit 30 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li dohodnuta lhůta kratší
- 7.2. Služba dle článku 2.1.1.3. této Smlouvy zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím Informačního systému, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty.
- 7.3. Cena za poskytování Služeb dle článku 7. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. této Smlouvy.

## **8. ZPUSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.1. TĚTO SMLOUVY**

- 8.1. Služby pravidelného monitoringu serverů zahrnují monitoring ve vztahu k funkčnosti Informačního systému zejména:
  - (i) kontrolu logů.

- (ii) bezpečnostní update,
  - (iii) upozornění na možné problémy při užívání Informačního systému a návrh jejich řešení,
- 8.2. Služba bude poskytována v Pracovní době (jak je tento termín definován v čl. 10.2. této Smlouvy) v rozsahu do 2 člověkohodin měsíčně.
- 8.3. Konkrétní termíny poskytování Služeb stanoví Objednatel vždy dopředu s měsíčním předstihem.
- 8.4. O poskytnutých Službách dle tohoto čl. 8. bude vyhotoven zápis, který bude obsahovat zejména seznam možných problémů při užívání Informačního systému včetně návrhu na jejich řešení, resp. popis konzultaci, a který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 19. této Smlouvy. Objednatelům odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 8.5. Cena za poskytování služeb dle čl. 8. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1. této Smlouvy.

#### **9. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.2. TÉTO SMLOUVY**

- 9.1. Pravidelná profylaxe Informačního systému zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Informačního systému včetně kontroly stavu databázi.
- 9.2. Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu Informačního systému bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Informačního systému a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce Informačního systému bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
- (i) kontrola vazeb,
  - (ii) kontrola stavu databázi
  - (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
  - (iv) řešení problémových stavů v datech,
  - (v) optimalizace výkonu,
  - (vi) mapování využití Informačního systému (přihlašování),
  - (vii) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Informačního systému.
- 9.3. Služba bude poskytována v Pracovní době (jak je tento termín definován v čl. 10.2. této Smlouvy) v rozsahu do 2 člověkohodin měsíčně. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „člověkohodina“).
- 9.4. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 9. bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb
- 9.5. Poskytovatel je povinen provádět služby dle čl. 9. této Smlouvy dle požadavků Objednatele.
- 9.6. Cena za poskytování služeb dle čl. 9. této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1. této Smlouvy.

#### **10. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.3. TÉTO SMLOUVY**

##### **10.1. 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 a e-mailové adresy 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**



V případě potřeby se telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedena v čl. 19.1. této Smlouvy.

#### **10.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine**

10.2.1. 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.

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

#### **10.3. Reakce Poskytovatele**

10.3.1. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 10.5.1 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. 10.5.1. 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.

#### **10.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine**

10.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 19. této Smlouvy:

- Emailem na formulář Hotline na adresu uvedenou v čl. 10.1. této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 10.1. této Smlouvy.

Jen ve výjimečných případech:

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

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

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

1.1.2 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.

#### 10.4.3 Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

10.4.4. 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.

10.4.5. **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:

- chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
- nevhodným nebo neautorizovaným používáním Informačního systému v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
- neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Informačního systému vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- naplněním databáze chybnými údaji nesyntetickým přístupem mimo Informační systém, které odporují zabudovaným kontrolám



v Informačním systému, ze strany Objednatele.

#### 10.4.6. 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 části, nebo hrozi poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací, nebo je znemožněno provést operaci, nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.

**(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 částí je zachována.

10.4.7. 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.

10.4.8. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 19. této Smlouvy.

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

10.4.10. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 10.5.1. této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 10.4.1. této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B, nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu odpovídající klasifikaci Objednatele:

- 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, popř. se jedná o vadu jiné kategorie než je klasifikace Objednatele, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, popř. že se jedná o vadu odpovídající jiné kategorii, než bylo Objednatelem nahlášeno:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Informačního systému, resp. že vadu klasifikuje jinak než Objednatel, to vše s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, dá pokyn k řešení vady v jiné kategorii nebo dá pokyn k pokračování řešení vady v režimu kategorie nahlášené (např. v případě nahlášení vady Objednatelem jako vady kategorie A Poskytovatel bude vadu odstraňovat v režimu této kategorie);
- Poskytovatel postupuje podle pokynu Objednatele a dále postupem dle předchozího bodu.

(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. 10.6.1. této Smlouvy.

## 10.5. Lhůty na odstranění vad

10.5.1. Poskytovatel je povinen 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 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20 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.

10.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 10.5.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

#### 10.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

10.6.1. 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.

10.6.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah nedsouhlasí, 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 nedsdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

10.6.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli

10.6.4. 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.

- 10.7. 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
- 10.8. Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 10.6. této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 10.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4 I. této Smlouvy

## **11. ZPUSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3. TÉTO SMLOUVY**

- 11.1. 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.
- 11.2. 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“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 10.1. této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 10.1. této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné
- 11.3. 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.
- 11.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
  - (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
  - (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
  - (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
  - (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
  - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 2** této Smlouvy a zahrnující veškeré další

náklady

- 11.5. Pokud by plnění **Objednatel**em stanovených **Služeb** v **Návrhu** výzvy vedlo k zhoršení výkonu **Informačního systému** či vzniku poruch a škod, je **Poskytovatel** povinen na tuto skutečnost **Objednatel**e upozornit; neučini-li tak, **Poskytovatel** odpovídá **Objednatel**i 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 **Poskytovatel**e 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.
- 11.6. **Poskytovatel** je povinen zaslat nebo předat **Návrh** výzvy, doplněný o údaje dle článku 11.4 této **Smlouvy** zpět **Objednatel**i do 5 Pracovních dnů od obdržení **Návrhu** výzvy, nebude-li mezi **Smluvními** stranami dohodnuta jiná lhůta. **Objednatel** do 5 Pracovních dnů po obdržení **Poskytovatel**em doplněného a podepsaného **Návrhu** výzvy buď (i) tento **Návrh** výzvy přijme, na důkaz čehož **Návrh** výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí **Poskytovatel**i své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad **Objednatel**em považuje za doručení nového **Návrhu** výzvy dle článku 11.2. této **Smlouvy** a **Poskytovatel** dále postupuje dle článku 11.4 této **Smlouvy**.
- 11.7. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního **Návrhu** výzvy **Poskytovatel**i nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného **Návrhu** výzvy dle čl. 11.6. této **Smlouvy**, týkajícího se stejných **Služeb**, oběma **Smluvními** stranami, je **Objednatel** oprávněn od této **Smlouvy** odstoupit.
- 11.8. Podpisem **Návrhu** výzvy **Poskytovatel**em a **Objednatel**em 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**.
- 11.9. **Poskytovatel** provede realizaci **Výzvy** ve **Výzvě** stanovených termínech a za podmínek ve **Výzvě** stanovených.
- 11.10. **Cena** za poskytování **Služeb** dle čl. 11. této **Smlouvy** bude stanovena ve **Výzvě** podle článku 11.4. odst. (v), přičemž tato **cena** je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně **Poskytovatel**e související s poskytováním **Služeb** dle **Výzvy**. **Objednatel** není povinen hradit poskytnuté **Služby** nad rámec **ceny** vymezené ve **Výzvě** dle článku 11.4. odst. (v) této **Smlouvy**.
- 11.11. O **Službách** poskytnutých dle tohoto čl. 11. bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 10.6.1. této **Smlouvy**.
- 11.12. **Poskytovatel** služby rozšířené podpory dle čl. 2.1.3. této **Smlouvy** poskytne v max. rozsahu 768 člověkohodin. Tento limit nemusí být vyčerpán. **Poskytovatel** není oprávněn poskytovat služby rozšířené podpory dle čl. 2.1.3. této **Smlouvy** nad zmíněný rozsah. V případě porušení tohoto omezení **Poskytovatel** nebude mít nárok na jakoukoli úhradu **ceny** či jakékoli jiné plnění ze strany **Objednatel**e.
- 11.13. **Smluvní** strany výslovně sjednaly, že pokud na základě tohoto článku 11. dojde k jakémukoli rozšíření či úpravě **informačního systému**, služby podle čl. 2.1.1. a 2.1.2. této **Smlouvy** budou ve vztahu k rozšířenému či upravenému **informačnímu systému** poskytovány v plném rozsahu, a to bez navýšení **ceny** dle čl. 4.1. této **Smlouvy**.

## **12. AUTORSKÉ DÍLO**

- 12.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen „**Dílo**“) ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), pak Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užití Díla všemi způsoby uvedenými v § 12, ve spojení s § 66 Autorského zákona, jakož i k provádění jakýchkoliv úprav Díla (dále jen „**Licence**“) Licence se uděluje ve formě nevýhradní Licence podle tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená, bez územního a množstvího omezení. Objednatel není povinen Licencí využít. Poskytovatel projevuje souhlas s tím, aby Objednatel poskytl oprávnění tvořící součást Licence třetí osobě zcela nebo zčásti. Takovými třetími osobami však smí být bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele jen městské části hlavního města Prahy, příspěvkové organizace zřízené hlavním městem Prahou a v nezbytném rozsahu i externí správcovské subjekty, které vykonávají správu bytového fondu hlavního města Prahy. Odměna za Licencí v rozsahu uvedeném v tomto článku 12 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby dle této Smlouvy. Licence se má za poskytnutou dnem vzniku Díla.

## **13. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 13.1. Objednatel se je povinen 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.
- 13.2. Objednatel je povinen 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.
- 13.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 13.1. této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 13.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

## **14. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 14.1. Poskytovatel je povinen 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.
- 14.2. 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.
- 14.3. Poskytovatel je povinen zajistit, 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.

- 14.4. 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.
- 14.5. 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.
- 14.6. 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.
- 14.7. 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 3 000 000 Kč (slovy tři miliony korun českých).
- 14.8. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 14.9. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinností, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele,
  - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Zhotovitele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 14.10. Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinnosti objednatel dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.11 Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Informační systém včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Informační systém bude ke dni předání dle tohoto čl. 14.11. 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 Informačního systému bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

## **15. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ**

- 15.1. 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.
- 15.2. 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. 10.6.1 této Smlouvy.
- 15.3. 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.
- 15.4. 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. 11.11. této Smlouvy
- 15.5. 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
- 15.6. 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.

## **16. OCHRANA DUVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 16.1. 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.
- 16.2. Obě Smluvní strany jsou povinny 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.
- 16.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace.
  - 16.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - 16.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;



- 16.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné.
- 16.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 16. této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 16.4.1 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
  - 16.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
  - 16.4.3 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - 16.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 16.5. 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.
- 16.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit 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.
- 16.7. Poskytovatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 16.8. 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.
- 16.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 16. Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 16.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 16. Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 16.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecné nařízení o ochraně osobních údajů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem či nařízením, 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. Pokud by v souvislosti s plněním této Smlouvy mělo dojít ke zpracování osobních údajů, budou podmínky zpracování osobních údajů řešeny samostatnou smlouvou uzavřenou Smluvními stranami.
- 16.12. Nehledě na ustanovení článků 16.1 až 16.7. 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 a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

## **17. SANKCE**

- 17.1. 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.
- 17.2. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti informovat Objednatele o uvolnění update a/nebo upgrade v termínu dle čl. 5.5. této Smlouvy.
- 17.3. 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. 6 1. této Smlouvy v termínu dle čl. 6 3. této Smlouvy
- 17.4. 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. 6.6. této Smlouvy řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele.
- 17.5. 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. 7.1. 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.
- 17.6. 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 10.5.1. 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 10.5.1. 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 10.5.1. 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 10.5.1. 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 10.5.1. této Smlouvy;
  - (f) ve výši 1.000 Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 1 této Smlouvy;

- 17.7. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jedem tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 11.6. této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 11.4. 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. 11.9. této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 17.8. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 14.5. 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. 14.8. této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatelů, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každé takové porušení
- 17.9. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 16.2. a 16.6. této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 16.7. této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatelů dle ustanovení čl. 16.8. této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 16.11. této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 17.10. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 17. jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 17.11. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 17. proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelům, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny
- 17.12. Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Zhotovitele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinností, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

## **18. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**

- 18.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců ode dne její účinnosti.
- 18.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu zástupci obou Smluvních stran. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, zajistí Objednatel.

- 18.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědi dle tohoto článku 18. nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 18.4. 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.
- 18.5. 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.
- 18.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 18.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tři (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 18.8. 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.
- 18.9. 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
- 18.10. 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.

## 19. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 19.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran.
- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:
- a. ve věcech smluvních: Mgr. Jiří Károly, [REDACTED]
  - b. ve věcech technických: Ing. Jan Obruča, [REDACTED]  
[REDACTED] Ing. Nora Lebrová, [REDACTED]
  - c. za věcnou problematiku: Ing. Jan Rak, [REDACTED]  
Josef Tunkl, [REDACTED]

- (ii) Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 19.1. i další osoby písemně určené Objednatel. 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 Poskyvatele jsou:
  - a. ve věcech smluvních a za věcnou problematiku: Ing. Tomáš Huml,  
[REDACTED]
  - b. ve věcech technických za věcnou problematiku: Ing. Jan Ptáček,  
[REDACTED]

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

- 19.2. 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 Poskyvatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasilání požadavků dle článku 10.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.
- 19.3. 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.

## **20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 20.1. Vyjma změn podle článku 19.1 a 19.2, této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.
- 20.2. Poskyvatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 20.3. 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.
- 20.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany jsou povinny 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.

- 20.5. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 20.6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:  
**Příloha č. 1: Popis IS iDES MHMP**  
**Příloha č. 2: Podrobné členění ceny**  
**Příloha č. 3: Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“**
- 20.7. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 20.8. 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 \_\_\_\_\_

**Objednatel:**  
**Hlavní město Praha**

**Poskytovatel:**  
**TOM – computer, s.r.o.**

Podpis: \_\_\_\_\_  
 Jméno: Mgr. Jiří Károly  
 Funkce ředitel odboru inforatických činností  
 Magistrátu hl. m. Prahy

Ing. TOMÁŠ HUML Datum: 2022.02.17  
 13:25:01 +01'00'  
 Podpis: \_\_\_\_\_  
 Jméno: Ing. Tomáš Huml  
 Funkce jednatel

v.z. Ing. Markéta Horská  
 vedoucí odd. rozvoje IS/ICT  
 odboru inforatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

## Příloha č. 1

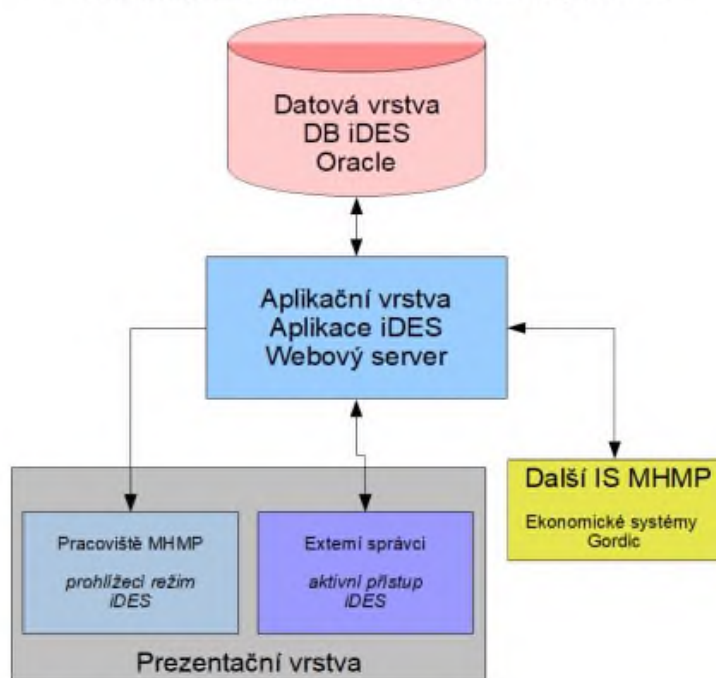
### Popis IS iDES MHMP

- IS iDES je 1. plně internetová aplikace pro správu domů. To znamená, že je možné s IS iDES pracovat odkudkoliv prostřednictvím sítě Internet.
- Jedná se o specializovaný program určený pro evidenci a správu domů bytů a nebytových prostor.
- IS iDES je komplexní software obsahující veškeré evidence, funkce a výstupy, včetně vedení podvojného účetnictví potřebné pro správu domů, bytů a nebytových prostor. Veškeré evidence jsou vzájemně provázány, iDES pracuje nad jednou datovou základnou.
- iDES zajišťuje On-line přístup k datům pro správce i pro pracovníky MHMP, po rozšíření může poskytovat i přístupy pro nájemníky.
- iDES poskytuje vysokou bezpečnost provozu, zabezpečené datové přenosy, protokol https.
- Databáze i aplikace iDES jsou instalovány na serverech MHMP.
- Jednotná datová základna iDES je umístěna na databázovém serveru MHMP v DC.
- Aplikační vrstva iDES je umístěna na aplikačním (webovém) serveru MHMP v DC.
- Pracovníci externích správců přistupují k aplikaci iDES a příslušným datům prostřednictvím sítě (Internet) dle pravidel bezpečnostní politiky MHMP.
- Pracovníci MHMP přistupují k datům a aplikaci iDES prostřednictvím intranetu MHMP dle bezpečnostní politiky MHMP.
- Vazba na ekonomické systémy Gordic probíhá prostřednictvím samostatných datových dávek.
- Vazba na PPF banku probíhá prostřednictvím rozhraní API PPF, přímé bankovníctví (Modul API PPF)
- IS iDES je dostatečně robustní a výkonný systém (zohlednění objemu dat, počtu uživatelů), zkušenosti z 6letého provozu.
- iDES umožňuje práci externích správců přímo z jejich provozoven na iDES MHMP.
- iDES umožňuje práci odborným pracovištím MHMP, rozmístěných v různých administrativních budovách.
- iDES je platformě nezávislý.
- iDES má minimální nároky na údržbu na straně koncových uživatelů.
- iDES umožňuje vzdálenou správu systému jak pro jeho údržbu, tak pro poskytování podpory koncovým uživatelům.



## ARCHITEKTURA IS IDES MHMP

- Data iDES jsou umístěna na databázovém serveru (Oracle) v jedné datové základně.
- Business logika (aplikace iDES) je na aplikačním serveru, včetně zajištění komunikace s uživateli.
- Na straně uživatelů iDES je ultratenký klient.



Obr.1. třívrstvá architektura iDES systému v prostředí MHMP

Datová vrstva zajišťuje uložení veškerých dat IS iDES včetně nástrojů pro zajištění jejich integrity.

Aplikační vrstva iDES zajišťuje přenos dat mezi datovou a prezentační vrstvou a obsahuje veškerou business logiku. Součástí aplikační vrstvy je i webový server.

Prezentační vrstva. Ultratenký klient, webový prohlížeč (Mozilla FireFox, Chrome, apod). Využití tohoto řešení sebou přináší možnosti přístupu k systému z libovolného standardního počítače. Také tím zaručuje platformní nezávislost (nezávislost na použitém OS pracovní stanice).



## FUNKCIONALITA IS IDES MHMP

Popis funkcionality iDES je rozdělen do skupin:

- Obecné vlastnosti
- Operativní a provozní evidence
- Účetnictví

### 1. Obecné a technologické vlastnosti

- On-line přístup k datům oprávněným uživatelům
- Vysoká bezpečnost dat.
- Otevřenost nového systému k dalším integracím
  - Možnost definovat uživatelskou roli
- Vyhledávání a výběry dat dle různých kritérií
- Tiskové výstupy ve formátu PDF
- Výstupy ve formátu CSV
- Uživatelsky vytvářené výstupy (jednorázové výstupy dle aktuálního požadavku)
- Možnost nahrávat k evidovaným objektům binární dokumenty (např. plány bytů a nebytů, obrázky, ...)
- Napojení na registry – zpracováno v samostatných kapitolách
- Možnost vzdálené podpory
- Automatizované zálohování dat (nezávislé na uživateli)
- Možnost práce nad ostrými daty nebo nad testovacími daty (trenažer)
- Evidování požadavků na opravy od nájemníků

### 2. Provozní a operativní evidence

#### Evidence domů

- Evidence domů
- Vazba na vlastníka
- Pasportizační údaje, technický popis domů
- Konstrukční prvky, KP
- Sledování životnosti KP
- Evidence tzv. patních měřidel
- Evidence odpočtů tzv. patních měřidel
- Možnost vkládání elektronických dokumentů (foto, video, plánky, texty, ...) k domům

- Vazba na adresní registry
- Sledování technického stavu objektů
- Sledování technických prohlídek k objektům

#### **Evidence bytů a nebytových prostor**

- Nový prostor bude do nového systému vytvářen na základě vazby na ENO.
- Pořízení nové místnosti.
- Ukončení místnosti
- Oprava ploch a koeficientů v místnosti

#### **Evidence místností a ploch**

- jednotlivé místnosti dle číselníku
- pasport místností (rozměry, koeficienty pro ÚT a TUV, ...)
- evidence ploch dle metodických potřeb vlastníka (celková, započitatelná pro nájemné, pro ÚT, TUV, ...)

#### **Evidence zařizovacích předmětů prostorů a konstrukčních prvků domů**

- Evidence zařizovacích předmětů (ZP) včetně informací pro určení výše jejich pronájmu a pro sledování odpočtů.
- Pořízení, ukončení a výměna ZP nebo KP.
- Hromadná výměna ZP (zejména měřidla)
- Pořizování odpočtů (hromadně, jednotlivě) pro jednotlivá měřidla

#### **Evidence revizí**

- Evidence jednotlivých typů revizí
- Sledování platnosti revizí
- Provázání revizí na jejich objednávání a fakturaci, revizní technici

#### **Evidence objednávek**

- Pořízení objednávky s vazbou na evidovaný objekt
- Vazba na druhy práce a dodavatele
- Oprava a storno objednávky

### **3. Předpis nájemného**

#### **Evidence nájemních vztahů**

- Evidence nájemních smluv, možnost jejich tisku, nebo ukládání v elektronické podobě

- Různé typy nájemních smluv (byty, nabyty, doba určitá, ...)
- Ukončení uživatele prostoru, ukončení smlouvy
- Pořízení nového uživatele prostoru
- Výměna uživatele prostoru
- Evidence kaucí
- Běžná změna výše záloh u jedné položky předpisu.
- Předepsání / zrušení nové položky předpisu.
- Změna způsobu výpočtu položky předpisu.
- Změna počtu osob s vazbou na evidenci spolubydlících osob.
- Změna druhu platby.
- Změna inkasního čísla.
- Změna kódu poplatku SIPO.
- Změna výše záloh u více položek předpisu
- Změna výše nájemného
- Různé období předpisu (měsíční, čtvrtletní, ...)
- Volitelné položky předpisů
- Návrh na výši nájemného dle novely OZ.
- Evidence DPH
- Funkcionalita pro OBF MHMP - filtrování smluv

#### **Evidence plateb**

- Pořizování plateb
- Oprava platby
- Rozepsání platby
- Nahrání plateb ze SIPO
- Platby pokladnou
- Platby bankovním převodem, automatizované přiřazování plateb k jednotlivým nájemním vztahům
- Rozepisování plateb na dlužné předpisy

#### **Evidence předpisů a úhrad**

- Měsíční závěrka agendy nájemného
- Opravné doklad k předpisu (dobropis)



- Dodatečný předpis, opravný doklad - vytvoření
- Promítnutí opravných dokladů předpisů do evidence
- Vytvoření výstupu pro SIPO
- Evidence historie předpisů a úhrad
- Vazba na účetní evidenci
- Předkontace pro automatickou tvorbu účetních dokladů z předpisů a úhrad

#### **Sledování pohledávek**

- Sledování dlužných částek u jednotlivých nájemních vztahů
- Hromadný výpočet neplatičů.
- Definice pro výpočet.
- Provedení výpočtu.
- Výpočet penále (poplatků a úroků z prodlení)
- Individuální výpočet neplatičů za zvolené období
- Evidence soudních poplatků
- Tvorba a evidence upomínek
- Tvorba evidence dohod o splácení dluhů
- Splátkové kalendáře
- Evidence žalob, právního zastoupení, exekucí
- Časové členění pohledávek
- Odpisy pohledávek (nedobytné, účetní)
- Sledování procesu vymáhání dlužných částek (individuálně i hromadně)
- Hlídaní dluhu ve výši trojnásobku měsíčního předpisu

#### **4. Vyúčtování služeb**

- Definice parametrů pro vyúčtování.
- Nastavení odběrných míst (FM)
- Provedení výpočtu
- Kontroly pro řádné provedení vyúčtování.
- Dotažení záloh
- Nastavení realizace vyúčtování před převodem do evidence předpisu.
- Převod vyúčtování do evidence předpisu

## **Evidence faktur**

- Pořizování faktur za opravy s vazbou na objednávky.
- Pořizování faktur za služby.

## **5. Účetnictví**

- Definice účetní jednotky
- Parametry účetní jednotky, včetně nastavení pro vedení agendy DPH
- Číselníky – definice
  - Účetní rozvrh (účetní osnova)
  - Definice vazby na Ginis včetně PAP
- Definice předkontace včetně PAP a DPH
  - Definice druhu předpisu pro předkontaci
  - Definice typu předpisu pro předkontaci
  - Definice skupiny prostoru pro předkontaci
- Definice deníku (číselné řady)
- Dodavatelé, odběratelé
- Pořizování UCE dokladů
  - Ruční pořízení dokladu
  - Pořízení další položky k účetnímu dokladu
  - Automatické zaúčtování dokladů
- Zaúčtování předpisu nájemného
  - Kontrola zaúčtovaných předpisů
  - Zrušení zaúčtování předpisu
- Banka
  - Modul API PPF, přímé bankovníctví
  - Pořízení hlavičky bankovního výpisu
  - Pořízení jednotlivých položek bankovního výpisu
  - Zaúčtování bankovního výpisu
  - Hromadné zaúčtování bankovního výpisu
- Pokladna
  - Pořízení pokladního dokladu
  - Další položky pokladního dokladu

- Pořizování pokladního dokladu s vazbou na zápornou platbu
- Zaúčtování pokladny
- Hromadné zaúčtování pokladny
- Faktury
  - Vytvoření hlavičky faktury
  - Pořízení položky faktur.
  - Zaúčtování faktur.
  - Hromadné zaúčtování faktur
  - Provázání faktur na objednávky
  - Provázání faktur na evidované objekty (domy, byty, nebytové prostory)
- Sledování pohledávek a závazků (saldokonto)
  - Základní definice
  - Definice účtů pro zjištění aktuálních stavů (výpočet)
  - Presentace stavu pohledávek a závazků
- Tisky
  - Tisky přehledových a kontrolních sestav
  - Tisky standardních účetních sestav (Rozvaha, výsledovka, předvaha, hlavní kniha)
  - Tisky pro zpracování DPH
  - Tisk daňového dokladu
- Opravné položky (410/2009) Sb. §65)
  - Definice výpočtu – vytvoření indexu
  - Definice předpis, ze kterých se bude provádět výpočet pro daný index
  - Výpočet opravných položek
  - Tisk protokolu opravných položek
  - Výpočet nového výpočtu k datu u stávajícího indexu
- Automatická tvorba účetních záznamů pro PAP
- Měsíční závěrka
  - zpracování měsíční uzávěrky
  - Výstup dávky do Ginis
  - Výstup podkladů pro DPH
- Roční závěrka
  - Definice účtu v účetním rozvrhu

- Roční závěrka
  - Zrušení roční závěrky
  - **Vazba na Registr plátců DPH**
    - on line ověřování spolehlivosti plátců a bankovních účtů plátců DPH
    - evidence správců daně
    - evidence nespolehlivých plátců
    - evidence registrovaných bankovních účtů
    - možnost hlídání bankovních účtů při tvorbě příkazů k úhradě
- 6. Modul Požadavky**
- Umožňuje zadávání a sledování požadavků zejména na opravy a údržbu v iDES. Může sloužit jako help desk pro zápis požadavků interně v rámci správní firmy, nebo mezi MHMP a správní formou.
- 7. Modul IR, vazba n a insolvenční rejstřík**
- Zajišťuje automatické sledování insolvenčních řízení vedených s uživateli jednotek evidovanými v IS iDES.
- 8. Modul Rozpočet**
- Umožňuje sledování čerpání rozpočtu na opravy a údržbu nemovitostí jednotlivými správci. Čerpání je možné sledovat jak na úrovni evidence nákladů (přijatých faktur), tak na úrovni vystavování objednávek.
- 9. Modul EDD, elektronická distribuce dokladů**
- Možnost odesílání dokladů z iDES emailem včetně jejich evidence, rozesílání daňových dokladů, objednávek, evidenčních listů, výsledků vyúčtování, ...
- 10. Modul Pozemky**
- evidence pozemků s možností evidence jejich pronájmů, předpisů a úhrad, automatické zaúčtování dle předkontací, sledování pohledávek.



## SPECIFIKACE NĚKTERÝCH TISKOVÝCH VÝSTUPŮ IDES

Kromě standardních tiskových výstupů IS iDES obsahuje nástroj na tvorbu uživatelských výstupů:

- tiskové výstupy do formátu PDF
- datové výstupy do formátu CSV

### 11. Specifikace některých tiskových výstupů (sestav)

ID	Název	Poznámka
DES_01	Evidenční list	
DES_02	Výpočtový list	
DES_03	Pasport domu	
DES_04	Pasport prostoru	
DES_05	Objednávka	některé SF evidují objednávky mimo DES
DES_06	Odpočtové listy	
DES_07	Přehled nájemného po majitelích	
DES_08	Přehled storen a dodatečných předpisů	
DES_09	Přehled plateb	
DES_10	Zátěž SIPO	
DES_11	Upomínka	některé SF evidují upomínky mimo DES
DES_13	Seznam neplatičů	
DES_14	Vyúčtování služeb pro uživatele	
DES_15	Přehled vyúčtovaných služeb	
DES_16	Soupis počtu osob (soupiska)	
DES_17	Evidence předpisu a plateb (pro uživatele)	
DES_18	Poukázka A	předtištěné formuláře
UCE_01	Hlavní kniha	
UCE_02	Předvaha	
UCE_03	Rozvaha	
UCE_04	Výsledovka	
UCE_05	Účetní pohyby dle stran	
UCE_06	Účetní pohyby dle data	
UCE_07	Účetní doklad	
UCE_08	Kniha faktur přijatých	
UCE_09	Likvidační list (košilka)	
UCE_10	Příkaz k úhradě	
UCE_11	Protokol výstupu Gordic	
UCE_12	Účetní položky dle ZJ	daňová doloženost



ID	Název	Poznámka
UCE_13	Výpis z evidence pro danové účely PDP	pro faktury přijaté nebo vydané
UCE_14	Přehled DPH za období	
UCE_15	Podklad pro přiznání DPH	
UCE_16	Protokol obraty PAP	
SPE_01	Faktury, týkající se 1 akce (opravy, ...)	Liga-servis spec. sestava DES
SPE_02	Karty služeb	CENTRA spec. sestava DES
SPE_03	Inventarizační protokol	CENTRA spec. sestava DES

## SPECIFIKACE DATOVÝCH VAZEB IDES NA JINÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY IDES

- SIPO (Česká pošta, a.s.).
- Poukázky A a B (Česká pošta, a.s.).
- Banka API PPF.
- Gordic 56Eg včetně záznamů pro PAP (Gordic s.r.o.).
- Gordic XML §92 (Gordic s.r.o.).
- Ares evidence ekonomických subjektů.
- ČNB, úrokové sazby pro potřeby výpočtu sankčních poplatků.
- Vazba na registr nespolehlivých plátců DPH.
- Externí vyúčtovatelé měřených služeb (datové struktury řešeny individuálně).

## DALŠÍ VLASTNOSTI IS IDESAPLIKACÍ

### 12. Práce s obrázky

V aplikaci iDES je možné evidovat a ukládat obrázky – fotografie. Tyto je možné nahrávat k prakticky všem objektům, evidovaných v systému – k prostorům, domům, nájemcům atp.

### 13. Práce se soubory

Obdobně jako obrázky, je možné v iDES evidovat jakákoliv binární data – dokumenty (soubory). Systém iDES je nijak nezpracovává, slouží pouze jako „datový sklad“, je tedy možné ukládat jakákoli data.

## Příloha č. 2

### Podrobné členění ceny

<b>Služba údržby a základní podpory</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena vč. DPH</b>
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb údržby Informačního systému – maintenance	<b>83.600,-Kč</b>	17.556,-Kč	101.156,-Kč
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb základní podpory Informačního systému	<b>6.000,-Kč</b>	1.260,-Kč	7.260,-Kč
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb <u>údržby (maintenance)</u> a <u>základní podpory</u> Informačního systému	<b>89.600,-Kč</b>	18.816,-Kč	108.416,-Kč
Cena za poskytování služeb údržby a základní podpory Informačního systému za 48 měsíců	<b>4.300.800,-Kč</b>	903.168,-Kč	5.203.968,-Kč
<b>Služba rozšířené podpory</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena vč. DPH</b>
Cena za 1 člověkohodinu – rozšířené podpory dle čl. 2.1.3.1.	<b>1.600,-Kč</b>	336,-Kč	1.936,-Kč
Cena celkem za služby rozšířené podpory – v předpokládaném rozsahu 768 hod služeb dle čl. 2.1.3.1.	<b>1.228.800,-Kč</b>	258.048,-Kč	1.486.848,-Kč

<b>Služba údržby, základní a rozšířené podpory</b>	<b>Cena bez DPH</b>	<b>DPH</b>	<b>Cena vč. DPH</b>
<b>Celková cena za poskytování služeb údržby a základní podpory Informačního systému za 48 měsíců a služeb rozšířené podpory Informačního systému v rozsahu 768* člověkohodin</b>	<b>5.529.600,-Kč</b>	1.161.216,-Kč	6.690.816,-Kč

\*jedná se o předpokládaný objem, který nemusí být vyčerpán.

Příloha č. 3

Vzor „Výkazu poskytnutých Služeb“

<b>PRA PRA PRA PRA</b>	<b>HA GUE GA G</b>	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ  <b>VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB</b>
------------------------------------	--------------------------------	---

IDENTIFIKACE

<b>Poskytovatel</b>	(Firma, IČ)
<b>Objednatel</b>	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností MHMP IČ: 00064581
<b>Zakázka</b> (č. smlouvy MHMP, název, zkratka)	(Č. smlouvy MHMP) (Název) (Zkratka)
<b>Odpovědný pracovník Objednatele</b>	(Jméno a příjmení)
<b>Odpovědný pracovník Poskytovatele</b>	(Jméno a příjmení)
<b>Období</b>	(měsíc/rok nebo od –do)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Datum	Specifikace činnosti (popis, kdo provedl)	Počet „člověko hodin“	Potvrzení garanta
	[ ]		
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	

		X	
<b>Celkem hodin</b>			

### Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

### Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

### Schvalovací tabulka

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

Oprávněné osoby dle smlouvy