

**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY A ROZVOJE SW PRO VÝKON STÁTNÍ SPRÁVY NA ÚSEKU ODPADOVÉHO
HOSPODÁŘSTVÍ**

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Praha – Staré Město, Mariánské náměstí 2/2, PSČ 11000

IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

bank. spojení: PPF banka, a.s.,

č. účtu: 27-0005157998/6000

zastoupené: Mgr. Jiřím Károly, ředitelem Odboru informatických činností MHMP

číslo Smlouvy Objednatele: INO/40/06/003641/2022

(dále jen „**Objednatel**“)

a

INISOFT s.r.o.

se sídlem: Rumjancevova 696/3, 460 01, Liberec 1

IČO: 25417657

DIČ: CZ25417657

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem

oddíl C vložka 16913

bank. spojení: ČSOB a.s.

č. účtu: 1805806583/0300

zastoupená: Ing. Davidem Marečkem, jednatelem

číslo Smlouvy Poskytovatele: 64581/000/2022-1

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále též společně jen „**Smluvní strany**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a příslušnými ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

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

PREAMBULE

- (A) Objednatel oznámil svůj úmysl zadat nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Zajištění softwarové podpory pro výkon státní správy na úseku odpadového hospodářství“ (dále jen „Veřejná zakázka“), a to v souladu se zadávací dokumentací Veřejné zakázky (dále jen „Zadávací dokumentace“).
- (B) V jednacím řízení bez uveřejnění realizovaném podle § 63 odst. 3 písm. c) ZZVZ Objednatel rozhodl, že nabídka na plnění Veřejné zakázky, kterou Poskytovatel předložil Objednateli dne 08.03.2022 (dále jen „Nabídka“) je nejvýhodnější nabídkou, přičemž obsah této Smlouvy je výsledkem společného jednání Smluvních stran uskutečněného v rámci jednacího řízení bez uveřejnění.
- (C) Objednatel se rozhodl realizovat Veřejnou zakázku prostřednictvím Poskytovatele a Poskytovatel je ochoten se na realizaci podílet v souladu s podmínkami stanovenými v této Smlouvě a zadávacími podmínkami předmětné Veřejné zakázky.
- (D) Poskytovatel je odborníkem v oboru dodávky informačních technologií a je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy řádně a včas a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s principy „best practice“ dle svého nejlepšího vědomí, ve prospěch Objednatele a s ohledem na hospodárné nakládání s finančními prostředky Objednatele.
- (E) Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu za účelem plnění Veřejné zakázky.

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je veřejnoprávní korporací; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle právního řádu České republiky;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 disponuje veškerými profesními znalostmi, dovednostmi a kapacitou k řádnému splnění předmětu Veřejné zakázky, a že všechny osoby, které použije k plnění této Smlouvy, mají potřebné vzdělání, zkušenosti či jinou profesní způsobilost k plnění, které má Poskytovatel dle této Smlouvy poskytovat a které doložil v souladu se Zadávací dokumentací. Poskytovatel se zavazuje Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které by vedly ke změně výše uvedeného prohlášení, stejně jako o dalších změnách v jeho kvalifikaci, kterou prokázal v rámci Nabídky;
 - 1.2.4 má zájem Veřejnou zakázku pro Objednatele řádně a včas plnit a splnit za úplaty sjednanou v této Smlouvě. Dále Poskytovatel prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu Veřejné zakázky, zejména že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci, těmto podmínkám rozumí a je schopen je dodržet; a
 - 1.2.5 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů a dle nejlepšího vědomí Poskytovatele ani takové řízení nehrozí, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zajištění realizace předmětu Veřejné zakázky dle Zadávací dokumentace, tj. zejména podpora a další rozvoj software pro výkon státní správy na úseku odpadového hospodářství tak, aby Objednatel byl schopen plnit své zákonné povinnosti.
- 2.2 Poskytovatel touto Smlouvou garantuje a zavazuje se Objednateli ke splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato

garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.2.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.2.2 v případě chybějících ustanovení této Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace; a
- 2.2.3 Poskytovatel je vázán svou Nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli a městským částem Hlavního města Prahy 1 - 22 (dále jen „MČ“), řádně a včas plnění k software, který je blíže specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Programové vybavení“ nebo „IS“) sestávající z:

- 3.1.1 poskytování údržby (maintenance) sestávající z:

- a) poskytování nových verzí Programového vybavení a opravných patchů dle aktuální technologické úrovně;
- b) legislativní podpory Programového vybavení; a
- c) poskytování Dokumentace (jak je tento pojem definován níže) k novým verzím Programového vybavení;

(dále jen „Maintenance“);

- 3.1.2 poskytování základní podpory sestávající z/ze:

- a) poskytování pravidelné profylaxe Programového vybavení včetně indikace a předcházení možným problémům při užívání Programového vybavení;
- b) základní servisní podpory Programového vybavení při odstraňování vad Programového vybavení; a
- c) poskytování služby Hotline, jejíž popis je uveden v Příloze č. 11;

(dále jen „Základní podpora“);

- 3.1.3 poskytování rozšířené podpory a rozvoje sestávající z/ze:

- a) školení pracovníků Objednatele;
- b) konzultační podpory;
- c) součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran;
- d) spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování informačního systému Objednatele;
- e) úpravy a funkční doplnění Programového vybavení;
- f) součinnost při aktualizaci provozní Dokumentace; a
- g) dalších Objednatelem požadovaných služeb ve vazbě na Programové vybavení;

(dále jen „Služby na objednávku“);

3.1.4 provedení či provádění dalších činností, které jsou výslovně uvedeny v této Smlouvě (zejména v **Příloze č. 1** této Smlouvy);

(dále jen „**Plnění**“)

a tomu odpovídající povinnost Objednatele platit za řádně a včas poskytnuté Plnění dohodnutou cenu.

3.2 Plnění je blíže popsáno také v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

3.3 Na ty části Plnění, které Poskytovatelem byly poskytnuty před účinností této Smlouvy v období od 1. 3. 2022 a nejpozději do 31. 3. 2022, se plně vztahují ustanovení této Smlouvy.

4. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ PLNĚNÍ

4.1 Plnění dle čl. 3.1.1, čl. 3.1.2 a čl. 3.1.4 je Poskytovatel povinen poskytovat na základě Smlouvy a dle harmonogramu uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy (dále jen „**Harmonogram**“). Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění tak, aby provedení jednotlivých výstupů Plnění této Smlouvy bylo dokončeno nejpozději v termínu, který je uveden pro dotčený výstup v Harmonogramu.

4.2 Plnění dle čl. 3.1.3 (Služby na objednávku) je Poskytovatel povinen poskytovat na základě výzev Objednatele (dále jen „**Výzva**“) potvrzených Stranami a vznikajících postupem specifikovaným v čl. 8 této Smlouvy.

4.3 Nedílnou součástí poskytování Plnění je též dodání a pravidelná aktualizace příslušné dokumentace (alespoň uživatelské, administrátorské, školící, bezpečnostní a technické) vztahující se k poskytovanému Plnění (dále jen „**Dokumentace**“), a to v rozsahu a způsobem dle požadavků Objednatele a této Smlouvy.

4.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Plnění Poskytovatelem v rozsahu, který je vymezen v této Smlouvě a případně v příslušné Výzvě.

4.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Plnění, to vše za podmínek dále stanovených touto Smlouvou a příslušnou Výzvou.

4.6 Poskytovatel se zavazuje plnit Smlouvu prostřednictvím osob definovaných v **Příloze č. 3**, jež splňují minimální technické předpoklady kladené na příslušnou vykonávanou pozici (dále jen „**Realizační tým**“). Každý člen Realizačního týmu bude při plnění Smlouvy osobně vykonávat činnosti dle jejich odbornosti (kvalifikace) a v rozsahu, který takové pozici běžně odpovídá.

4.7 Činnosti, pro jejichž realizaci není nezbytná odbornost příslušných členů Realizačního týmu, je Poskytovatel oprávněn zabezpečit prostřednictvím dalších osob.

4.8 Každý člen Realizačního týmu se bude na plnění Smlouvy podílet po celou dobu trvání Smlouvy a v rozsahu dle své pozice uvedené v této Smlouvě.

4.9 Nebude-li se člen Realizačního týmu řádně podílet na poskytování Plnění v rozsahu stanoveném Smlouvou, např. v důsledku ukončení spolupráce s Poskytovatelem nebo její dlouhodobé absence (zejména dlouhodobá nemoc pravděpodobně překračující délku jednoho (1) měsíce), je Poskytovatel povinen neprodleně namísto člena Realizačního týmu zahájit poskytování Plnění náhradním členem Realizačního týmu, a nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne, kdy taková situace nastala, informovat Objednatele o této skutečnosti.

4.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu Plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by Plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Poskytovatel sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto článku má Poskytovatel odpovědnost, jako by Plnění dle této Smlouvy poskytoval sám. Poskytovatel je rovněž povinen seznámit

poddodavatele s právy a povinnostmi dle Smlouvy, zejména ve smyslu úpravy kybernetické bezpečnosti, které se týkají anebo mohou týkat jeho poddodávek a dohlížet na jejich plnění poddodavatelem.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1 Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou, a to do 28. 2. 2026.
- 5.2 Služby na objednávku je Objednatel oprávněn objednávat po celou dobu trvání Smlouvy, a to na základě příslušné Výzvy.
- 5.3 Hlavním místem plnění Smlouvy je území hlavního města Prahy. Konkrétním místem plnění bude lokalita, kde se nachází aktuální IT prostředí Objednatele a MČ vč. datových center Objednatele a MČ, dále sídlo Poskytovatele a MČ nebo jakékoliv jiné místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Plnění dle této Smlouvy.
- 5.4 Smluvní strany se dále dohodly, že místa plnění mohou být po dobu trvání této Smlouvy měněna také v souvislosti s novým IT prostředím Objednatele nebo MČ, přemístěním aktuálních prostor datových center či jejich částí apod.
- 5.5 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Plnění dle této Smlouvy také vzdáleným přístupem.

6. POSKYTOVÁNÍ MAINTENANCE

- 6.1 Vznikne-li při poskytování Plnění dle Smlouvy nebo bude-li do Programového vybavení zařazen výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Maintenance, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Maintenance rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování Plnění dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Maintenance.
- 6.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Maintenance nepřetržitě od termínu zahájení jejího poskytování až do termínu jejího ukončení dle Harmonogramu, a to prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 3 této Smlouvy a případně dalších osob Poskytovatele či prostřednictvím jeho poddodavatelů.
- 6.3 **Poskytování nových verzí Programového vybavení a opravných patchů dle aktuální technologické úrovně dle čl. 3.1.1a) této Smlouvy**
 - 6.3.1 Poskytování nových verzí Programového vybavení a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
 - a) poskytování aktualizací a nových verzí Programového vybavení včetně Dokumentace k těmto aktualizacím a novým verzím; a
 - b) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Programového vybavení.
 - 6.3.2 Poskytovatel je povinen Objednateli a MČ poskytnout veškerá zlepšení anebo dodatky k Programovému vybavení (upgrade nebo update Programového vybavení) vydané během účinnosti této Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich implementace u Objednatele nebo MČ (vyjma poskytnutí nezbytné součinnosti), ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update. Implementaci a rozdílové školení lze objednat na základě Služeb na objednávku.
 - 6.3.3 **Update** se rozumí aktualizace Programového vybavení formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy včetně veškeré Dokumentace (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 technické Dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k Programovému vybavení).

- 6.3.4 **Upgrade** se rozumí vylepšení dosavadního Programového vybavení na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškeré Dokumentace (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) administrátorské a technické Dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent Programového vybavení).
- 6.3.5 Součástí Plnění dle čl. 3.1.1a) této Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí Programového vybavení vytvořených na základě individuální Výzvy Objednatele.
- 6.3.6 Poskytovatel do pěti (5) pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 15 této Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 6.3.7 Dojde-li k potvrzení Výzvy, je Poskytovatel povinen update a upgrade implementovat přímo na servery Objednatele, případně servery MČ dle rozhodnutí Objednatele.
- 6.4 **Poskytování legislativní podpory Programového vybavení dle čl. 3.1.1b) této Smlouvy**
- 6.4.1 Legislativní podpora zahrnuje úpravy Programového vybavení Poskytovatelem tak, aby Programové vybavení bylo v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Toto Plnění dále zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování Programového vybavení. Legislativní podpora zahrnuje návrh dočasného fungování Programového vybavení v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zapracovat ke dni účinnosti legislativní změny.
- 6.4.2 Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkcionality stávajícího Programového vybavení, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by byla v rozporu s novou legislativní úpravou nebo by nutila uživatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění nové funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající Programové vybavení nepokrývalo.
- 6.4.3 Legislativní úpravy je Poskytovatel povinen realizovat tak, aby bylo možné tyto úpravy předat Objednateli v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do třiceti (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 předání příslušné legislativní úpravy a navrhnout opatření pro přechodné období.
- 6.4.4 Legislativní úprava Programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 3.1.1a) této Smlouvy. Součástí legislativní podpory není aplikace (implementace) těchto upgrade a update. Aplikaci (implementaci) lze objednat na základě Služeb na objednávku.
- 6.4.5 Pro účely této Smlouvy se rozhodnutí Zastupitelstva hl. m. Prahy a Rady hl. m. Prahy nepovažují za součásti právního řádu České republiky, na základě kterých by měl Poskytovatel provádět legislativní úpravy Programového vybavení.
- 6.4.6 V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do čtyřiceti osmi (48) hodin po obdržení předmětného požadavku.

6.5 **Poskytování Dokumentace k novým verzím Programového vybavení dle čl. 3.1.1c) této Smlouvy**

- 6.5.1 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. 6.5 této Smlouvy v takovém případě bude činit třicet (30) dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li Smluvními stranami dohodnuta lhůta kratší.
- 6.5.2 Poskytování Dokumentace k novým verzím Programového vybavení zahrnuje dodávku aktuální Dokumentace ke všem novým verzím Programového vybavení, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty.
- 6.5.3 Poskytovatel je dále povinen 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.

7. POSKYTOVÁNÍ ZÁKLADNÍ PODPORY

- 7.1 Vznikne-li při poskytování Plnění dle Smlouvy nebo bude-li do Programového vybavení zařazen výstup (např. část Programového vybavení), k němuž bude možné a účelné poskytovat Základní podporu, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Základní podpory rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování Plnění dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za Základní podporu.
- 7.2 Poskytovatel je povinen poskytovat Základní podporu nepřetržitě od termínu zahájení jejího poskytování až do termínu jejího ukončení dle Harmonogramu, a to prostřednictvím členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Smlouvy a případně dalších osob Poskytovatele či prostřednictvím jeho poddodavatelů.
- 7.3 Poskytovatel je povinen:
- 7.3.1 poskytovat Základní podporu s odbornou péčí a s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Základní podporu řádně bez zavinění Objednatele či v důsledku překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší deseti (10) pracovních dnů od prvního dne, kdy se Poskytovatel dostal do prodlení, je Objednatel oprávněn zajistit poskytování Základní podpory dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním Poskytovatel;
- 7.3.2 poskytovat Základní podporu v rozsahu a v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) dle této Smlouvy;
- 7.3.3 poskytnout součinnost a nejpozději do tří (3) měsíců od účinnosti Smlouvy ve spolupráci s Objednatelem zpracovat podklady pro interní předpis Objednatele, který zejména: i) specifikuje procesy reakce na bezpečnostní události a incidenty; ii) stanoví míru proaktivnosti; a iii) určí způsob a parametry předávání příslušných informací zejména v rámci Základní podpory (ohlášení vad, incidentů, hlášení poruch a stavů jejich řešení aj.). Poskytovatel je dále povinen zabezpečit dodržování takového interního předpisu Objednatele či jeho aktualizované verze nebo jiného interního předpisu, který Objednatel stanovil a poskytnul Poskytovateli; a
- 7.3.4 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel převzal do užívání.

- 7.4 Poskytovatel je povinen nejpozději ke dni zahájení poskytování Základní podpory založit a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu řešení pro evidenci (reporting) poskytování Základní podpory. Zprovozněné řešení reportingu umožní předávání a přijímání informací ke sledování kvalitativních a kvantitativních parametrů Základní podpory (dále jen „Reporting“) ve středisku technické podpory Objednatele. Z Reportingu bude jednoznačně zřejmé, zda byla Základní podpora poskytována v kvalitě definované v jednotlivých SLA. Pro vyloučení pochybností může být Reporting poskytován také prostřednictvím služby Hotline.
- 7.5 Přehledné a kompletní výkazy a výsledky a další informace relevantní pro Reporting budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období tří (3) kalendářních měsíců (dále jen „Vyhodnocovací období“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do deseti (10) pracovních dní od ukončení daného Vyhodnocovacího období.
- 7.6 Reporting podléhá schvalování Objednatelem. Nebyla-li Základní podpora poskytnuta řádně, bude Reporting vyčíslovat příslušné smluvní pokuty dle této Smlouvy.
- 7.7 Poskytovatel je dále povinen:
- 7.7.1 udržovat vlastní technické prostředky, které slouží k poskytování Základní podpory ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality SLA a prostředky dle tohoto článku Smlouvy bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zabezpečení řádného provozu Programového vybavení a poskytování Základní podpory, které mohou nastat v průběhu trvání této Smlouvy;
 - 7.7.2 přijmout potřebná technická a věcná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této Smlouvy;
 - 7.7.3 provádět odstávky Plnění či jeho části prováděné za účelem plánované údržby (dále jen jako „Odstávka“) mimo Pracovní dobu (jak je tento pojem definován níže). Odstávka delší než dvě (2) hodiny je možná pouze s předchozím souhlasem Objednatele, v takovém případě se Objednatel zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovou Odstávku provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení údržby; a
 - 7.7.4 provádět nepřetržitý monitoring provozu Programového vybavení a Základní podpory dle podmínek dle čl. 7.4 Smlouvy a zabezpečovat průběžně správu pro optimální provoz Programového vybavení a Základní podpory.
- 7.8 **Poskytování pravidelné profylaxe Programového vybavení včetně indikace a předcházení možných problémů při užívání Programového vybavení dle čl. 3.1.2a)**
- 7.8.1 Pravidelná profylaxe Programového vybavení zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Programového vybavení včetně kontroly stavu databází.
 - 7.8.2 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 Objednatele nebo MČ. Inspekce Programového vybavení bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
 - a) kontrola vazeb;
 - b) kontrola stavu databází;
 - c) kontrola zaplňování databázového prostoru;
 - d) řešení problémových stavů v datech;
 - e) optimalizace výkonu; a
 - f) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Programového vybavení.

- 7.8.3 Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 7.8 této Smlouvy bude uveden v Zázpisu o zásahu (jak je tento pojem definován níže).
- 7.8.4 Poskytovatel je povinen provádět Plnění dle tohoto čl. 7.8 této Smlouvy dle požadavků Objednatele.
- 7.9 **Poskytování základní servisní podpory Programového vybavení při odstraňování vad Programového vybavení a poskytování služby Hotline dle čl. 3.1.2b) a 3.1.2c)**
- 7.9.1 Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu po účinnosti Smlouvy, nejpozději ale ke dni zahájení poskytování Základní podpory, založit a po celou dobu trvání Smlouvy udržovat v provozu nástroj Hotline a Objednateli udělit náležitá oprávnění k přístupu do Hotline u a sdělit mu příslušné přihlašovací identifikátory a hesla. Hotline je dostupný prostřednictvím:
- a) webové stránky: [https://\[REDACTED\]](https://[REDACTED])
 - b) elektronické pošty na adrese: [REDACTED]
 - c) telefonického kontaktu na čísle [REDACTED] případně i telefonické kontakty oprávněných osob;
 - d) jen ve výjimečných případech osobním předáním oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.
- 7.9.2 Poskytovatel je povinen zabezpečit dostupnost Hotline v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen „Pracovní doba“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek. 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.
- 7.9.3 Poskytovatel je povinen zabezpečit, aby Hotline dle čl. 7.9.1a) a 7.9.1b) byl v provozu nonstop, tj. 24/7.
- 7.9.4 Je-li požadavek nebo vada nahlášována zadáním na webové stránky Hotline, pak se za čas nahlášení považuje čas vytvoření ticketu v Hotline. Je-li požadavek nebo vada nahlášována písemně na emailovou adresu, pak se za čas nahlášení považuje čas odeslání e-mailu z emailového serveru ohlašovatele, nebo v případě hlášení telefonicky čas ukončení telefonického hovoru. Měl-li by čas nahlášení vycházet mimo Pracovní dobu, považuje se za čas nahlášení bezprostředně nadcházející Pracovní doba (tj. následující pracovní den v 8:00 hodin).
- 7.9.5 Hotline zahrnuje mimo jiné příjem a evidenci vad, incidentů, reakcí, požadavků, Výzev a dalších zpráv, potvrzování jejich přijetí, předávání jednotlivých úkolů, sledování stavu a průběhu vyřízení vad, incidentů, požadavků, Výzev a dalších zpráv a informování Objednatele o stavu řešení.
- 7.9.6 Za Objednatele jsou oprávněni požadavek nebo vadu nahlásit ohlašovatelé stanovení Objednatel. Ohlašovatelem je i oprávněná osoba dle čl. 15 této Smlouvy. Objednatel předá Poskytovateli seznam ohlašovatelů. Objednatel je oprávněn změnit ohlašovatele i bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě, je však povinen na takovou změnu Poskytovatele písemně upozornit.
- 7.9.7 Jestliže požadavek nebo vadu nahlásí jiná osoba než ohlašovatel, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku nebo vady.
- 7.9.8 Poskytovatel je povinen reagovat na všechny ohlašovatelem vznesené a potvrzené požadavky nebo vady podle této Smlouvy ve lhůtě dle čl. 7.9.15 této Smlouvy. Pro požadavky, které nejsou vadami, platí reakční doba pro vady kategorie C.

- 7.9.9 **Reakcí** se rozumí potvrzení přijetí požadavku nebo nahlášení vady pomocí příslušných nástrojů systému Hotline, nebo v případě komunikace o požadavku nebo vadě mimo systém Hotline, písemně nebo e-mailem na adresu oprávněné osoby Objednatele uvedené v čl. 15 této Smlouvy. Součástí přijetí požadavku nebo vady ze strany Poskytovatele je vyhodnocení, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.
- 7.9.10 Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy odstraňovat v termínech uvedených níže vady Programového vybavení a řešit požadavky Objednatele.
- 7.9.11 **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 provozováno na odborně provozované počítačové síti Objednatele nebo MČ. Nárok na odstranění vady v rámci ceny Základní podpory se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Programového vybavení byly způsobeny:
- a) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
 - b) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou Dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - c) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Programového vybavení vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - d) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele; a
 - e) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v Programovém vybavení, ze strany Objednatele.
- 7.9.12 Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:
- a) **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.
 - b) **Vady kategorie B:** Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
 - c) **Vady kategorie C:** Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo existuje podezření na vadu, ale základní funkčnost Programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.
- 7.9.13 Objednatel je povinen při nahlášení vady stanovit její kategorii. Jestliže Objednatel nestanoví kategorii vady, Smluvní strany se dohodly, že se jedná o vadu kategorie C.
- 7.9.14 Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 7.9.15 této Smlouvy řešení vady či požadavku a 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 (zprávou na Hotline) převzetí opravy vady a potvrdí Zápis o zásahu (jak je tento pojem definován níže);
- jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku 7.9.14b) této Smlouvy.

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 vady;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda vadu ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení vady;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení vady jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení vady, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu v rámci poskytování Základní podpory, a to v termínech dle čl. 7.9.15 této Smlouvy. Zároveň je Poskytovatel oprávněn řešit tento spor postupem dle čl. 23 této Smlouvy;
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení vady zruší (zprávou na Hotline) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení vady tak, jako by se jednalo o Služby na objednávku;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel (zprávou na Hotline) převzetí opravy vady a potvrdí Zápis o zásahu (jak je tento pojem definován níže).

c) Objednatel požaduje jiné Plnění, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy bude Plnění poskytováno;
- 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; a
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí Zápis o zásahu (jak je tento pojem definován níže).

7.9.15 Poskytovatel je povinen dodržovat následující SLA:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a doručení reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 hodin od času nahlášení vady.	Do 11 hodin od času nahlášení vady.	Do 22 hodin od času nahlášení vady.
Zprovoznění Programového vybavení alespoň náhradním řešením pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	N/A Náhradní řešení není vyžadováno	N/A Náhradní řešení není vyžadováno
Úplné odstranění vady.	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 Programového vybavení.

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

7.9.16 Lhůty stanovené v tabulce v čl. 7.9.15 této Smlouvy počínají běžet od nahlášení vady do Hotline a běží po dobu Pracovní doby, mimo Pracovní dobu se lhůty v čl. 7.9.15 této Smlouvy staví a pokračují dále v běhu od začátku bezprostředně následující Pracovní doby.

7.9.17 V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 7.9.15 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

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

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

Pro vyloučení pochybností může být Zápis o zásahu proveden a poskytnut také prostřednictvím služby Hotline.

- 7.9.19 Objednatel zkontroluje obsah Zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem Zápisu o zásahu tento Zápis o zásahu potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od vyhotovení Zápisu o zásahu. Toto sporné Plnění bude řešeno 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, je Zápis o zásahu schválen.
- 7.9.20 Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.
- 7.9.21 Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Hotline Poskytovatele s přímým přístupem ohlašovatelů. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému Hotline. V případě požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen záznamy ze systému Hotline převést do formy protokolu pro další komunikaci.
- 7.9.22 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.
- 7.9.23 Schválený Zápis o zásahu dle čl. 7.9.19 této Smlouvy bude součástí Reportingu.

8. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele a za podmínek dle této Smlouvy a příslušné Výzvy poskytovat Objednateli výhradně prostřednictvím specialistů, tj. členů Realizačního týmu uvedených v **Příloze č. 3** této Smlouvy na svůj náklad a nebezpečí Služby na objednávku, které budou realizovány nad rámec Maintenance a Základní podpory, a to dle aktuálních potřeb Objednatele.
- 8.2 Služby na objednávku zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Plnění, které souvisejí s Programovým vybavením a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele nebo MČ, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Maintenance nebo Základní podpory, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 8.3 Služby na objednávku budou poskytovány v rozsahu a způsobem popsáným v této Smlouvě, a to včetně průřezových požadavků. Rozsah a obsah Služeb na objednávku bude dále upřesněn v příslušné Výzvě.
- 8.4 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, Dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatелеm a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného provedení všech činností spojených s poskytováním Služeb na objednávku.
- 8.5 Každá Výzva se řídí touto Smlouvou. Součástí Výzvy jsou i podmínky stanovené v této Smlouvě, nestanoví-li Smluvní strany výslovně, že se konkrétní články této Smlouvy na konkrétní Výzvu neužijí.
- 8.6 Objednatel není povinen uzavřít, byť jedinou, Výzvu anebo objednat jakékoliv Služby na objednávku.
- 8.7 Výzva Objednatele musí být učiněna (i) prostřednictvím Hotline nebo (ii) listinnou formou nebo (iii) elektronickými prostředky; a musí být zaslána prostřednictvím oprávněných osob uvedených v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Vzor nezávazné Výzvy je uveden v **Příloze č. 9** této Smlouvy.

- 8.8 Každá Výzva bude obsahovat zejména následující náležitosti:
- 8.8.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Služeb na objednávku, které jsou objednávány, včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění Služeb na objednávku;
 - 8.8.2 požadovaný termín zahájení a případně ukončení poskytování Služeb na objednávku;
 - 8.8.3 Objednatel předpokládá rozsah Služeb na objednávku, případně cenu za Služby na objednávku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodů; 1 člověkod = 8 pracovních hodin, dále jen „ČD“ nebo dále jen „Člověkod“), který bude následně upřesněn ze strany Poskytovatele (viz čl. 8.10 této Smlouvy);
 - 8.8.4 specifikaci členů Realizačního týmu, pokud je vyplnění vyžadováno od konkrétních členů Realizačního týmu Poskytovatele dle Přílohy č. 3 této Smlouvy;
 - 8.8.5 akceptační kritéria, odpovídá-li to povaze Služeb na objednávku;
 - 8.8.6 stanovení případných dalších sankcí vztahujících se k objednávaným Službám na objednávku;
 - 8.8.7 případně další požadavky v rozsahu a dle potřeb Objednatele; a
 - 8.8.8 podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 8.9 V případě, že Výzva neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v čl. 8.8 této Smlouvy nebo prokazatelně obsahuje vady, je Poskytovatel oprávněn Výzvu odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení vad a těch částí Výzvy, které jsou v rozporu s čl. 8.8 této Smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů od jejího doručení. Vadou Výzvy je neurčitost zadání nebo rozpor s touto Smlouvou. Vadou Výzvy také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Výzvy, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Výzvu opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady Výzvy, je Poskytovatel povinen průběžně (minimálně 1x měsíčně) na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že Výzvu bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.
- 8.10 V případě že Výzva neobsahuje vady dle čl. 8.9 Smlouvy, Poskytovatel se zavazuje na tuto Výzvu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po uplynutí lhůty dle čl. 8.9 Smlouvy, písemně reagovat. Pokud Poskytovatel není schopen reagovat v takto stanovené době, musí Objednatele o této skutečnosti bez zbytečného odkladu informovat a písemně reagovat v přiměřené době stanovené dohodou Smluvních stran. Součástí této reakce musí být:
- 8.10.1 upřesnění anebo potvrzení časové náročnosti a rozsahu Služeb na objednávku;
 - 8.10.2 odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb na objednávku;
 - 8.10.3 specifikace postupu předávání Služeb na objednávku, např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb na objednávku; a
 - 8.10.4 upozornění o vzniku autorských práv.
- 8.11 Písemným potvrzením Výzvy ze strany Poskytovatele nebo marným uplynutím lhůty dle čl. 8.10 dojde ke schválení (uzavření) Výzvy. Každá Výzva, která podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRS“), nabývá platnosti dnem uzavření a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění příslušné Výzvy prostřednictvím tzv. registru smluv dle ZRS, není-li výslovně uvedeno pozdější datum jinak.
- 8.12 K potvrzení Výzvy jsou vedle statutárního zástupce Poskytovatele či zástupce zvlášť zmocněného plnou mocí v zastoupení oprávněné osoby uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy.
- 8.13 Smluvní strany si poskytnou v procesu uzavírání Výzvy navzájem veškerou nezbytnou součinnost, a to zejména pro účely srozumitelného vymezení všech náležitostí Výzvy dle čl. 8.8 této Smlouvy.
- 8.14 Pokud by plnění Objednatel stanovených Služeb na objednávku vedlo k zhoršení výkonu Programového vybavení či vzniku poruch anebo škod, je Poskytovatel povinen na tuto

skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklou újmu v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu plnění (jak je tento pojem definován níže). Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na poskytnutí dané Služby na objednávku trvá, Poskytovatel neodpovídá za újmu vzniklou plněním Služeb na objednávku, ledaže překročil pokyny stanovené ve Výzvě.

9. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 9.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny Smlouvy či změnu Výzvy. Objednatel není povinen navrhovanou změnu akceptovat. Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou Objednatelem akceptoval.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv Smluvní stranou navrhovaných změn na Harmonogram a termíny Plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv Smluvní strany druhé Smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 9.3 Jakékoliv změny Smlouvy a Výzev musí být písemně sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

10. AKCEPTACE

- 10.1 Každý výstup poskytování Plnění dle této Smlouvy a příslušné Výzvy, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „Dílčí plnění“), bude Objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Poskytovatelem poskytnuté Dílčí plnění je výsledkem, ke kterému se Poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých Dílčích plnění Poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou ve Smlouvě, Výzvě či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých Smluvními stranami. Nebyla-li stanovena akceptační kritéria, tak se Smluvní strany dohodly na tom, že akceptačními kritérii budou jakékoliv podmínky a kritéria, která musí Dílčí plnění splňovat, aby takové Dílčí plnění mohlo plně sloužit svému účelu.
- 10.2 **Obecná pravidla pro akceptaci Dílčích plnění**
 - 10.2.1 Předání a převzetí Objednatelem objednaného a Poskytovatelem řádně provedeného Dílčího plnění bude probíhat postupně akceptací jednotlivých Dílčích plnění, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.
 - 10.2.2 Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že Dílčí plnění ke dni předání k akceptační proceduře plně odpovídá platné a účinné legislativě, zejména právním předpisům uvedeným v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a že se nevyžaduje provedení jeho údržby.
 - 10.2.3 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené Poskytovatelem. Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zabezpečí Poskytovatel za přiměřené součinnosti Objednatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle čl. 10.1 Smlouvy Objednatel má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
 - 10.2.4 Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně pět (5) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury a umožní Objednateli se akceptační procedury zúčastnit. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví

Poskytovatel písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. Objednateli budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.

- 10.2.5 Jestliže jednotlivé Dílčí plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli toto Dílčí plnění převzít a Objednatel se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do deseti (10) pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat akceptační protokol (pro vyloučení pochybností může být akceptace provedena také prostřednictvím služby Hotline).
- 10.2.6 Nestanoví-li specifikace akceptačních testů jinak, Smluvní strany se dohodly, že Dílčí plnění splňuje stanovená akceptační kritéria za předpokladu, že toto Dílčí plnění nemá žádnou vadu kategorie A nebo B a současně nemá více než tři (3) vady kategorie C ve smyslu čl. 7.9.12 této Smlouvy. Objednatel je oprávněn Dílčí plnění převzít i v případech, kdy počet anebo druh vad překračuje maximální počet stanovený pro splnění akceptačních kritérií.
- 10.2.7 Pokud kterékoliv z jednotlivých Dílčích plnění nesplňuje akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli; pokud Objednatel takové Dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v akceptačním protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 10.2.8 Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné Dílčí plnění k opakované akceptaci dle této Smlouvy, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 10 Smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné Dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k Dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto akceptačního protokolu Smluvní strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 10.2.9 Dohodnuté termíny pro akceptaci Dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 10.2.10 Nejpozději v den podpisu akceptačního protokolu jednotlivého Dílčího plnění je Poskytovatel povinen předat Objednateli Dokumentaci k Dílčímu plnění.
- 10.2.11 Akceptační procedura konkrétního Dílčího plnění končí a Dílčí plnění se považuje za předané, převzaté, akceptované a provedené podpisem akceptačního protokolu Objednatelem v případě, že Objednatel neuvedl své připomínky k vadám v akceptačním protokolu nebo vypořádáním připomínek (odstraněním vad Dílčího plnění Poskytovatelem), vznesl-li Objednatel připomínky v akceptačním protokolu a potvrzením o vypořádání připomínek dle čl. 10.2.8 Smlouvy.
- 10.3 U Maintenance a Základní podpory bude akceptační procedura probíhat písemným schválením Reportingu Objednatelem za přiměřeného použití tohoto čl. 10 Smlouvy.
- 10.4 U Služeb na objednávku bude akceptační procedura probíhat písemným schválením Výkazu plnění (jak je tento pojem definován níže) za poskytnuté Služby na objednávku dle příslušné Výzvy Objednatelem za přiměřeného použití tohoto čl. 10 Smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany se mohou písemně dohodnout na změně lhůt uvedených v tomto čl. 10 Smlouvy.

11. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

11.1 Poskytovatel se dále zavazuje:

- 11.1.1 poskytovat Plnění podle této Smlouvy a Výzvy vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny Objednatele řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;

- 11.1.2 poskytovat Plnění podle této Smlouvy a Výzvy s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a Výzvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení se svým Plněním bez toho, aby to způsobil Objednatel či překážky vylučující povinnost k náhradě újmy po dobu delší než třicet (30) dnů, je Objednatel oprávněn zabezpečit náhradní plnění po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou; v takovém případě se Poskytovatel zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním. Ustanovení čl. 7.3.1 Smlouvy, které upravuje zvláštní způsob náhradního plnění pro Základní podporu tím není dotčeno;
- 11.1.3 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého Plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy anebo Výzvy nezbytné;
- 11.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy anebo Výzvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy anebo Výzvy;
- 11.1.5 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
- 11.1.6 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy anebo Výzvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy anebo Výzvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; jde-li o zamezení vzniku újmy nezapříčiněné Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 11.1.7 postupovat při poskytování Plnění podle této Smlouvy anebo Výzvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“ vč. provedení Plnění, které není v této Smlouvě výslovně uvedeno, ale Poskytovatel jako odborník v oboru ví anebo by měl vědět, že je nezbytné anebo vhodné je provést;
- 11.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s Objednatelem a třetími osobami, vyžadují-li to řádné poskytování Plnění, přičemž veškerá taková komunikace bude probíhat v českém jazyce (případně slovenském, nebo za využití překladatele do českého jazyka hrazeného Poskytovatelem);
- 11.1.9 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy anebo Výzvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností Smluvních stran;
- 11.1.10 zabezpečit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele obeznámil;
- 11.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví Objednatele a třetích osob;
- 11.1.12 upozorňovat Objednatele na možné rozšíření či změny Maintenance a Základní podpory za účelem jejího lepšího využívání pro jejich účel;
- 11.1.13 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
- 11.1.14 dodržovat obecně závazné právní předpisy;
- 11.1.15 dodržovat ICT standardy Objednatele, které tvoří **Přílohu č. 7** této Smlouvy vč. jejich případných aktualizací a další dokumentace nahrazující ICT standardy Objednatele uvedené v **Příloze č. 7** této Smlouvy.
- 11.2 Poskytovatel je dále povinen:
 - 11.2.1 bezodkladně oznamovat podezření na jakékoliv zranitelnosti bezpečnosti informací Objednateli;
 - 11.2.2 informovat Objednatele o rizicích Plnění a jejich řízení ze strany Poskytovatele;

- 11.2.3 informovat Objednatele o významné změně ovládání Poskytovatele nebo změně vlastnictví zásadních aktiv, popřípadě změně oprávnění nakládat s těmito aktivy využívanými k plnění Smlouvy (dále jen „Změna kontroly Poskytovatele“). Ovládním se rozumí vliv, ovládání či řízení dle § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), či ekvivalentní postavení, dle VKB. Poskytovatel je povinen nechat si předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatelem. Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení Smlouvy.
- 11.3 Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 11.4 Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Plnění podle této Smlouvy. Nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 11.5 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy a všech Výzev uzavřených na základě Smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (zejména Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 5.000.000 Kč za rok. Pojistnou smlouvu dle tohoto článku, pojistku potvrzující uzavření takové smlouvy nebo pojistný certifikát potvrzující uzavření takové smlouvy je Poskytovatel povinen předložit Objednateli nejpozději do deseti (10) pracovních dnů po uzavření této Smlouvy a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání Objednatele. Nepředložením pojistné smlouvy, pojistky nebo pojistného certifikátu do (10) pracovních dnů po uzavření Smlouvy nebo do jednoho (1) měsíce po vyžádání ze strany Objednatele vzniká Objednateli právo na odstoupení od Smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel se zavazuje provést nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uskutečnění jakékoli podstatné změny Plnění provedeného Poskytovatelem na základě této Smlouvy aktualizaci Dokumentace. Dojde-li k nepodstatné změně Plnění a za šest (6) po sobě jdoucích měsíců nedojde již k žádné podstatné změně, pak je Poskytovatel povinen provést aktualizaci Dokumentace o případné nepodstatné změny, k nimž v uplynulém období došlo, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od uplynutí dané šestiměsíční lhůty.
- 11.7 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatelem veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání Plnění dle této Smlouvy s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Objednatelem, MČ či třetími osobami určenými Objednatelem, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změn poskytovaného Plnění na další informační systémy a prostředí Objednatele. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění je zahrnuta v ceně Plnění podle této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v této souvislosti nevznikne Poskytovateli nárok na dodatečné finanční plnění ze strany Objednatele.
- 11.8 Poskytovatel se dále zavazuje poskytnout Objednateli veškeré informace potřebné ke splnění povinností Objednatele dle § 219 ZZVZ, zejména, nikoli však výlučně:
- 11.8.1 nejpozději do 15. března následujícího kalendářního roku informaci o ceně uhrazené za Plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy.
- 11.9 Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání oprávněn provést platby přímo konkrétnímu poddodavateli Poskytovatele, a to dle § 106 ZZVZ. Předpokladem provedení přímé platby poddodavateli je čestné prohlášení poddodavatele o tom, že Poskytovatel je v prodlení

s úhradou ceny za poddodavatelské plnění provedené na základě této Smlouvy o více než šedesát (60) dní, přičemž přílohou čestného prohlášení bude příslušný daňový doklad (faktura) vystavený poddodavatelem a potvrzení o jeho doručení Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že Objednatel se provedením přímé platby poddodavateli nemůže dostat do prodlení s platbou cen, neboť provedením přímé platby poddodavateli závazek Objednatele v rozsahu částky fakturované poddodavatelem Poskytovateli zaniká splněním.

- 11.10 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zabezpečit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli). Poskytovatel se také zavazuje zabezpečit, že všechny osoby, které se na plnění Veřejné zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR.
- 11.11 V případě, že Poskytovatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle článku 11.10 Smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Poskytovatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Smlouvy.
- 11.12 Objednatel mj. i v souladu s principy sociálně odpovědného veřejného zadávání zavazuje Poskytovatele provádět třídění odpadu na i) papír, ii) pet láhve a umělé hmoty, iii) sklo a iv) ostatní směsný odpad. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zabezpečit v souvislosti s jejím plněním dodržování právních předpisů z oblasti práva životního prostředí, především zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.13 Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli ve vztahu k Programovému vybavení veškerou aktualizovanou Dokumentaci nezbytnou pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Programové vybavení bude ke dni předání dle tohoto čl. 11.13 této Smlouvy funkční v rozsahu úprav provedených dle této Smlouvy, a dále zaručuje, že Programové vybavení bude ke dni předání prosto jakýchkoliv vad. O předání bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.
- 11.14 Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli součinnost za účelem provedení plnohodnotné migrace dat uložených prostřednictvím Programového vybavení do jiných aplikací. Služby dle tohoto čl. 11.14 této Smlouvy zahrnují zejména:
- 11.14.1 export dat uložených prostřednictvím Programového vybavení nebo jeho části ve tvaru čitelném aplikací třetí strany;
- 11.14.2 poskytnutí Objednatelem požadované součinnosti při provádění migrace dat z Programového vybavení do jiné aplikace.

12. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

12.1 Cena Maintenance a Základní podpory a její hrazení

- 12.1.1 Cena za tři (3) měsíce poskytování Maintenance a Základní podpory je dohodou Smluvních stran stanovena ve výši dle Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- 12.1.2 Nestanoví-li tato Smlouva jinak, cena Maintenance a Základní podpory je cena pevná, úplná a nejvýše přípustná, tj. zahrnuje veškerá Plnění dle Smlouvy v rámci poskytování Maintenance a Základní podpory za tři (3) měsíce.

12.1.3 Smluvní strany dále sjednávají, že:

- a) cena Maintenance a Základní podpory bude zaplacená vždy za období tří (3) měsíců, ve kterém byla Maintenance a Základní podpora poskytována, a to na základě řádně vystavené faktury Poskytovatelem;
- b) k ceně Maintenance a Základní podpory bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění; a
- c) během trvání Smlouvy bude Objednatelem hrazena pouze aktuálně poskytovaná Maintenance a Základní podpora.

12.1.4 Cena za Maintenance a Základní podporu bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem a doručené Objednateli nejpozději do (5) pracovních dnů po skončení rozhodného období, v němž byly schváleny všechny Reportings. Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit po vyhotovení kvartálního akceptačního protokolu za Maintenance a Základní podporu a jeho schválení Objednatelem.

12.1.5 V případě, že Maintenance a Základní podpora nebyla poskytována po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejího zahájení nebo ukončení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli pouze alikvotní část měsíční ceny Maintenance a Základní podpory. Obdobně se může cena Maintenance a Základní podpory přiměřeně snížit, pokud dle příslušného Reportingu bude zřejmé, že Maintenance nebo Základní podpora nebyla poskytována v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

12.2 Cena Služeb na objednávku a její hrazení

12.2.1 **Cena Služeb na objednávku** je dohodou Smluvních stran stanovena jako jednotná sazba pro všechny členy Realizačního týmu Poskytovatele v **Příloze č. 6** této Smlouvy. K ceně za poskytnutí Služeb na objednávku bude Poskytovatelem připočteno DPH ve výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Jednotková cena Služeb na objednávku uvedená v **Příloze č. 6** této Smlouvy je cenou pevnou a úplnou a nejvýše přípustnou po dobu trvání této Smlouvy a zahrnuje veškerá Plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování Služeb na objednávku za jeden (1) ČD pro příslušného člena Realizačního týmu.

12.2.2 Celkový objem prací v rámci Služeb na objednávku za celou dobu trvání Smlouvy je 150 ČD.

12.2.3 Celkový objem prací v rámci Služeb na objednávku uvedený v čl. 12.2.2 Smlouvy je stanoven jako předpoklad Objednatele a Objednatel není povinen zahájit čerpání Služeb na objednávku, ani uvedenou celkovou cenu za poskytnutí Služeb na objednávku vyčerpat.

12.2.4 Cena za poskytnutí Služeb na objednávku bude zaplacená vždy po akceptaci Služby na objednávku dle čl. 10.4 Smlouvy, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem, a bude stanovena následovně:

- a) Cena Služeb na objednávku vychází ze součinu rozsahu skutečně a účelně poskytnutého plnění příslušným členem Realizačního týmu Poskytovatele vyjádřeného v ČD nebo jejich částech, a příslušné jednotné sazby uvedené v **Příloze č. 6** této Smlouvy;
- b) v případě, že Služby na objednávku nebudou trvat celý ČD, stanoví Poskytovatel jejich cenu poměrně, a to s přesností na celé člověkohodiny pro příslušné členy Realizačního týmu;
- c) Poskytovatel předloží Objednateli spolu s fakturou akceptovaný výkaz plnění obsahující seznam realizovaných prací a jejich náročnost v ČD při realizaci Služeb na objednávku (dále jen „**Výkaz plnění**“), jehož vzor je uveden v **Příloze č. 10**;
- d) přílohou faktury musí být akceptovaný Výkaz plnění.

Pro vyloučení pochybností může být Výkaz plnění realizován také prostřednictvím služby Hotline.

- 12.3 Maximální celková cena za celou dobu trvání Smlouvy a veškeré Plnění je uvedena v **Příloze č. 6** této Smlouvy.
- 12.4 Smluvní strany se dohodly, že jedenkrát (1x) za kalendářní rok je Poskytovatel oprávněn písemným oznámením, tj. bez nutnosti písemného dodatku této Smlouvy, jednostranně navýšit jednotkovou cenu pro veškerá Plnění dle této Smlouvy za použití ročního indexu průměrné meziroční míry inflace uveřejňovaného Českým statistickým úřadem k prosinci kalendářního roku (průměrná roční míra inflace), a to vždy s účinností od prvního (1.) dne měsíce následujícího po měsíci, v němž bude takové vyhlášení oficiálně učiněno. Poskytovatel je oprávněn k takovému navýšení pokud průměrná roční míra inflace přesáhne 5 % za předchozí rok, nejvýše však takové navýšení může činit 10 %. Poskytovatel je oprávněn navýšit jednotkovou cenu pro veškerá Plnění dle této Smlouvy nejdříve po uplynutí jednoho (1) roku do účinnosti této Smlouvy. Toto navýšení se nedotýká finančního limitu maximální celkové ceny za celou dobu trvání Smlouvy a za veškeré Plnění.
- 12.5 Cena dle tohoto čl. 12 Smlouvy je pevná a úplná a nejvýše přípustná po dobu trvání této Smlouvy a zahrnuje veškeré Plnění dle této Smlouvy, odměnu za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení oprávnění dle čl. 13 Smlouvy, jakož i výdaje a náklady, které Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Plnění vzniknou či mohou vzniknout.
- 12.6 **Platební podmínky pro veškeré Plnění dle Smlouvy**
- 12.6.1 Doba splatnosti jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury Objednateli. Případně-li termín splatnosti na den, který není pracovním dnem, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den. Ke splnění dluhu Objednatele dojde odepsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře.
- 12.6.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o DPH“) a Občanským zákoníkem, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení Smluvních stran a jejich adresy, jejich IČO a DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého Plnění, číslo faktury, den vystavení a doba splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 12.6.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebo jejich přílohách nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit v době splatnosti faktury Poskytovateli, a to i opakovaně. V takovém případě se přerušuje běh doby splatnosti a nová doba splatnosti počne běžet doručením opravené faktury s opravenými přílohami.
- 12.6.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé Smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 12.6.5 V případě prodlení kterékoliv Smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné Smluvní straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé újmy.
- 12.6.6 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 12.6.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dní.

- 12.6.8 Získá-li Poskytovatel v průběhu trvání závazkového vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status Nespolehlivého plátce anebo se Objednatel dozví o jiných skutečnostech rozhodných pro zákonné ručení Objednatele za odvod daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109 Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z provedení plnění ve smyslu § 109a Zákona o DPH přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně je Objednatel oprávněn uhradit Poskytovateli cenu poniženou o takto zaplacenou daň, přičemž úhrada daně z přidané hodnoty se bude považovat za úhradu příslušné části ceny Poskytovateli. Poskytovatel je povinen na faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH. Je-li na faktuře vystavené Poskytovatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Poskytovateli k opravě, kdy čl. 12.6.3 Smlouvy se užije obdobně. Poskytovatel prohlašuje, že je majitelem a beneficentem účtu uvedeného Objednateli dle tohoto čl. 12.6.8 Smlouvy, a to na základě smlouvy uzavřené s bankou se sídlem v České republice, jejíž je Poskytovatel účastníkem jako majitel účtu.

13. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 13.1 K výstupům poskytování Plnění podle této Smlouvy anebo Výzvy, které jsou movitými věcmi a mají se stát vlastnictvím Objednatele (s výjimkou věcí uvedených v čl. 13.2 této Smlouvy), nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového výstupu Plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou Smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami Smluvních stran.
- 13.2 Vzhledem k tomu, že součástí Plnění dle této Smlouvy a Výzev je i Plnění, které může naplňovat znaky předmětů duševního vlastnictví chráněných zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), je k těmto součástí Plnění poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku Smlouvy.
- 13.3 Objednatel je oprávněn Programové vybavení a dále veškeré součásti výstupů poskytování Plnění Poskytovatele považované za předměty duševního vlastnictví ve smyslu Autorského zákona (dále jen „Duševní vlastnictví“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 13.3.1 Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu dle čl. 13.3.3 této Smlouvy užívat toto Duševní vlastnictví v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je oprávněn užívat Duševní vlastnictví v původní i změněné podobě, v množstevním rozsahu stejném, jako je stanoven pro samotné Programové vybavení (23 kusů licencí (pro Objednatele a 22 MČ) pro alespoň 100 uživatelů), v územním rozsahu pro Českou republiku, a v časovém rozsahu po dobu trvání majetkových práv příslušného předmětu Duševního vlastnictví (zejména práv autorských a zvláštního práva pořizovatele databáze), a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a k jakémukoliv účelu (dále jen „Licence“). Licence je poskytována jako neomezená nevýhradní. Objednatel není povinen Licenci využít, a to ani zčásti.
- 13.3.2 V případě počítačových programů se Licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze počítačových programů upravených na základě této Smlouvy.
- 13.3.3 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli Licenci, přičemž účinnost této Licence nastává nejpozději okamžikem akceptace výsledku Plnění, který příslušné Duševní vlastnictví obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Duševní vlastnictví užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výsledku Plnění. Licence k Programovému vybavení je udělena současně s účinností této Smlouvy.
- 13.3.4 Licence zahrnuje nevýhradní oprávnění Objednatele a osob oprávněných Objednatелеm Duševní vlastnictví upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, dokončovat, vytvářet a užívat odvozená díla, zpracovávat včetně překladu (například do

jiného programovacího jazyka) a sdělovat Duševní vlastnictví veřejnosti pod jménem Objednatele, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.

- 13.3.5 Poskytovatel výslovně souhlasí s postoupením (zcela anebo z části) Licence nebo poskytnutí oprávnění tvořících součást této Licence (podlicenci) zcela nebo zčásti jakékoliv třetí osobě podle volby Objednatele a bez jakéhokoli omezení.
- 13.3.6 Udělení Licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
- 13.3.7 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování Plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem, případně, že k okamžiku vzniku takového díla spoluautorů postoupil Poskytovatel Objednateli právo vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů, a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena dle čl. 12 Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu či jinou úhradu.
- 13.3.8 Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.
- 13.4 Pokud je součástí Duševního vlastnictví opensource program ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, je Poskytovatel povinen zabezpečit Objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na takovou část Duševního vlastnictví vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Plnění anebo odkazem ve zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění aktuálních licenčních podmínek veřejné licence. Poskytovatel je povinen zabezpečit poskytnutí podpory („subscription/license maintenance“) opensource programu, tj. zabezpečit poskytování nejnovějších verzí opensource programu Objednateli a dalších služeb v souladu s jeho standardními obchodními podmínkami alespoň v podobě zpřístupňování updatů a upgradů na stránkách (repozitáři) spojených s takovým opensource programem, po dobu trvání Smlouvy.
- 13.5 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 13.6 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení oprávnění dle tohoto čl. 13 Smlouvy je zahrnuta v ceně dle čl. 12 Smlouvy. Bude-li z jakéhokoli důvodu nezbytné nebo účelné určit vyšší odměny za poskytnutí oprávnění dle tohoto čl. 13 Smlouvy, pak se Smluvní strany zavazují vyčíslit vyšší této odměny bez zbytečného odkladu po doručení požadavku na toto vyčíslení druhé Smluvní straně a poskytnout si v tomto ohledu vzájemně veškerou potřebnou součinnost.
- 13.7 Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře přípustné českým právem nejen na Duševní vlastnictví, ale také na veškeré součásti poskytovaného Plnění a veškeré výstupy Plnění Poskytovatele, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které Poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním Smlouvy. Poskytovatel tak tímto uděluje licenci rovněž k takovým předmětům práv k nehmotným statkům.
- 13.8 Poskytovatel není povinen předat Objednateli zdrojový kód k výstupům poskytování Plnění.

14. ZÁRUKA

- 14.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část výsledku Plnění dle této Smlouvy má ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, zejména **Přílohou č. 1** této Smlouvy, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou. Dále Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku, že pokud mají být na základě Služeb na

- objednávku rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti Programového díla či jeho částí, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním Objednatele.
- 14.2 Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledku Plnění dle této Smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců od akceptace výsledku Plnění dle této Smlouvy jako celku, nebude-li ve Výzvě stanoveno jinak. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření výsledku Plnění dle této Smlouvy realizovaném formou Služeb na objednávku či jiné úpravě funkčních vlastností provedených na základě Služeb na objednávku tak, že bude trvat až do uplynutí dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne akceptace takového rozšíření či úpravy provedené v rámci Služeb na objednávku, nebude-li ve Výzvě stanoveno jinak.
- 14.3 Po dobu poskytování Základní podpory budou veškeré záruční i mimozáruční vady (incidenty) řešeny v rámci poskytování Základní podpory a následující ustanovení čl. 14.4, čl. 21.1.22, čl. 21.1.23 a čl. 21.1.24 Smlouvy se po tuto dobu nepoužijí. Tím není dotčeno použití uvedených ustanovení po skončení poskytování Základní podpory. Toto ustanovení se dále žádným způsobem nedotýká práv Objednatele z vadného plnění.
- 14.4 Není-li v této Smlouvě stanoveno výslovně jinak:
- 14.4.1 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady (incidentu) kategorie A okamžitě po jejím nahlášení, s tím, že vadu (incident) nejpozději do deseti (10) pracovních dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení;
- 14.4.2 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady (incidentu) kategorie B maximálně do čtyř (4) hodin od jejího nahlášení s tím, že vadu (incident) nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů od jejího nahlášení odstraní nebo poskytne akceptovatelné náhradní řešení;
- 14.4.3 Poskytovatel zahájí řešení odstranění vady (incidentu) kategorie C maximálně do dvou (2) dnů od jejího nahlášení s tím, že termín odstranění vady (incidentu) bude předmětem dohody Smluvních stran, nepřekročí však dobu dvaceti (20) pracovních dnů od jejího nahlášení;
- 14.4.4 poskytnutí náhradního řešení vady (incidentu) kategorie A se považuje za nahlášenou vadu (incident) kategorie B a náhradní řešení vady (incidentu) kategorie B se považuje za nahlášenou vadu (incidentu) kategorie C (Poskytovatel v tomto případě ale už není oprávněn poskytnout další náhradní řešení), přičemž náhradní řešení vady (incidentu) je výjimečným postupem a Poskytovatel je povinen je Objednateli řádně písemně zdůvodnit; a
- 14.4.5 pokud Objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady (incidentu) není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost Poskytovateli a vada (incident) se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada (incident) původní (vyšší) kategorie s tím, že Poskytovatel je povinen tuto vadu (incident) odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 14.5 Kategorizace vad (incidentů) je uvedena v čl. 7.9.12 této Smlouvy.
- 14.6 Lhůty pro odstranění / vyřešení vad (incidentů) dle jednotlivých kategorií jsou počítány v Pracovní době.
- 14.7 Objednatel je oprávněn vady (incidenty) výsledku Plnění dle této Smlouvy nahlásit Poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 14.8 Doba od zjištění vady (incidentu) do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 14.9 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho Plnění poskytnuté/dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní anebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého Plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s Plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Plnění či jeho částí, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit náhradní řešení

a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez nároku na úplatu nad rámec ceny podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

- 14.10 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k Duševnímu vlastnictví, které bude součástí Plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních osob k poskytnutí oprávnění podle čl. 13 této Smlouvy, případně je povinen tyto souhlasy zabezpečit; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením Duševního vlastnictví teprve vznikla.

15. OPRAVNĚNÉ OSOBY

- 15.1 Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že:
- 15.1.1 osoby oprávněné jednat v **záležitostech smluvních** jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a Výzvy a uzavírat k nim dodatky dle čl. 25.1 této Smlouvy;
- 15.1.2 osoby oprávněné v **záležitostech obchodních** jsou oprávněny vést s druhou Smluvní stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 9 této Smlouvy, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí Plnění dle čl. 10 Smlouvy a Výzev, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy a Výzev a připravovat dodatky ke Smlouvě anebo Výzvám; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto Smlouvu a Výzvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle čl. 25.1 této Smlouvy;
- 15.1.3 osoby oprávněné jednat v **záležitostech týkající se věcné odbornosti** jsou oprávněny vést jednání ve věcné problematice, poskytovat stanoviska v otázkách věcné problematiky a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad (incidentů) a při uplatňování záruky podle čl. 14 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu a Výzvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle čl. 25.1 této Smlouvy;
- 15.1.4 osoby oprávněné jednat v **záležitostech technických** jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem Smluvních stran v rámci reklamace vad (incidentů) a při uplatňování záruky podle čl. 14 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu a Výzvy měnit či rušit ani k nim uzavírat dodatky dle čl. 25.1 této Smlouvy.
- 15.2 Oprávněné osoby dle čl. 15.1.2 a 15.1.3 Smlouvy nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 15.3 Jména oprávněných osob jsou uvedena v **Příloze č. 4** této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 15.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby i bez nutnosti uzavřít dodatek k této Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

16. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 16.1 S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**Osobní údaje**“) obsažené v datech koncových uživatelů, zaměstnanců Objednatele či v jednotlivých subsystémech Objednatele.
- 16.2 Nedílnou součástí Smlouvy je tak i ujednání o zpracování Osobních údajů mezi Objednatelem jako správcem a Poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené v **Příloze č. 8** této Smlouvy.
- 16.3 Zpracování Osobních údajů bude Poskytovatel provádět jako součást poskytování Plnění dle této Smlouvy, kdy odměna Poskytovatele za zpracování Osobních údajů je součástí ceny dle čl. 12 této Smlouvy.

- 16.4 Zpracování Osobních údajů bude ze strany Poskytovatele probíhat po dobu účinnosti Smlouvy. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po celou dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.

17. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 17.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:

17.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „Důvěrné informace“),

17.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé Smluvní strany.

- 17.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé Smluvní strany.

- 17.3 Za třetí osoby podle čl. 17.2 této Smlouvy se nepovažují:

17.3.1 zaměstnanci Smluvních stran a osoby v obdobném postavení,

17.3.2 orgány Smluvních stran a jejich členové,

17.3.3 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,

17.3.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny Smluvními stranám v této Smlouvě.

- 17.1 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za Důvěrné informace, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za Důvěrné informace, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou Důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 17.2 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)(dále jen „Nařízení GDPR“) a ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zabezpečit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.

- 17.3 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat Osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které Nařízení GDPR vyžaduje a které mohou být dle Nařízení GDPR splněny zpracovatelem Osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů Osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle Nařízení GDPR v konkrétním případě vyžadovány.

- 17.4 Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné

úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě Smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem Důvěrné informace druhé Smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít Důvěrné informace druhé Smluvní strany jinak než za účelem plnění této Smlouvy.

- 17.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za Důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 17.6 Za Důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, které Programové vybavení či jeho část obsahuje, která do Programového díla mají být, byla nebo budou Poskytovatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z Programového díla byla získána.
- 17.7 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 17.7.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající Smluvní strany či právních předpisů;
 - 17.7.2 měla přijímající Smluvní strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi Smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 17.7.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 17.7.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající Smluvní straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi;
 - 17.7.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci; a
 - 17.7.6 jsou obsažené ve Smlouvě anebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.
- 17.8 Za Důvěrné informace se ve smyslu čl. 17.7 Smlouvy zejména nepovažují:
- 17.8.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh; a
 - 17.8.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce.
- 17.9 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 17.9.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků a
 - 17.9.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 17.10 Za porušení povinnosti mlčenlivosti Smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v čl. 17.3 Smlouvy, které daná Smluvní strana poskytla Důvěrné informace druhé Smluvní strany.
- 17.11 Objednatel je dále výslovně oprávněn zpřístupnit jakékoliv výstupy poskytování Plnění (zejména Duševní vlastnictví a Dokumentaci) uživatelům či třetím osobám v rozsahu a způsoby vhodnými pro využití oprávnění dle čl. 13 Smlouvy. Takové zpřístupnění ze strany Objednatele není považováno za porušení jakýchkoli povinností Objednatele týkajících se Důvěrných informací či porušení obchodního tajemství Poskytovatele.
- 17.12 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

- 17.13 Poskytovatel neprodleně na žádost Objednatele, a vždy v případě zániku Smlouvy, vrátí Objednateli všechny písemné dokumenty obsahující Důvěrné informace a jakékoliv další materiály obsahující anebo odvozuující jakékoliv Důvěrné informace a dále informace neveřejného charakteru; Poskytovatel rovněž zabezpečí, že totéž učiní všechny další osoby, kterým byly Důvěrné informace Poskytovatelem zpřístupněny. Poskytovatel se zavazuje, že si v takovém případě neponechá žádné kopie, výpisy anebo jiné celkové nebo částečné reprodukce či záznamy Důvěrných informací. Všechny dokumenty, memoranda, poznámky a ostatní písemnosti vyhotovené Poskytovatelem anebo jinými osobami na základě Důvěrných informací je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zničit. Poskytovatel se výslovně zavazuje zničit materiály uložené v počítačích, textových editorech anebo jiných zařízeních obsahujících Důvěrné informace. Toto zničení a odstranění materiálů bude Objednateli písemně potvrzeno vedoucím zaměstnancem Poskytovatele, který byl zničením a odstraněním materiálů pověřen.

18. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 18.1 Poskytovatel se zavazuje uzavřít dodatek této Smlouvy zohledňující povinnosti vyplývajících z relevantních právních předpisů o kybernetické bezpečnosti, zejména zákona č. 181/2014 Sb., zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, pokud taková povinnost ve vztahu k Plnění během trvání této Smlouvy vyvstane.

19. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 19.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 19.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 19.3 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 15 této Smlouvy, statutárních orgánů Smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 19.4 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně nebo prostřednictvím datové schránky jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy uvedené v **Příloze č. 4** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že prostřednictvím e-mailu lze doručit zejména Výzvy, připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 10 této Smlouvy.
- 19.5 Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatелеm prostřednictvím informačního systému datových schránek. Poskytovatel bere na vědomí, že dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen v zásadě doručovat veškerou korespondenci právnické osobě, která má zpřístupněnu svou datovou schránku, prostřednictvím datové schránky.
- 19.6 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 19.7 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do pěti (5) pracovních dnů.

- 19.8 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele dle čl. 15.1.2 a 15.1.3 Smlouvy podílejší se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 19.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a to i po zániku této Smlouvy, bez nároku na jakoukoliv odměnu či náhradu nad rámec ceny dle Smlouvy. Toto spolupůsobení je povinen zabezpečit i u svých případných poddodavatelů.

20. NÁHRADA ÚJMY

- 20.1 Pojem „újma“ znamená vždy újmu na jmění (škodu) ve smyslu § 2894 odst. 1 Občanského zákoníku a dále vždy i nemajetkovou újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 Občanského zákoníku. Toto ustanovení je výslovným ujednáním o povinnosti Smluvních stran odčinit nemajetkovou újmu v případech porušení povinností dle této Smlouvy.
- 20.2 Každá ze Smluvních stran je povinna nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení újmy a k minimalizaci vzniklých škod či újmy.
- 20.3 Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli veškerou újmu, způsobenou porušením této Smlouvy či povinností uložených Poskytovateli dle Nařízení GDPR. Poskytovatel se zároveň zavazuje Objednatele odškodnit za jakoukoliv újmu, která mu v důsledku porušení povinností Poskytovatele vznikne na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného orgánu veřejné moci.
- 20.4 Žádná ze Smluvních stran není povinna nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Plnění dle této Smlouvy s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 20.5 Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 20.6 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě újmy bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě újmy.
- 20.7 Smluvní strany se dohodly, že omezují právo na náhradu újmy, která může při plnění této Smlouvy každé jedné Smluvní straně vzniknout, a to na celkovou částku odpovídající celkové nabídkové ceně v Kč bez DPH stanovené v Nabídce Poskytovatele na Veřejnou zakázku. Ustanovení § 2898 Občanského zákoníku však tímto není dotčeno.
- 20.8 Případná náhrada újmy bude zaplacená v penězích a v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočty na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku újmy.
- 20.9 Každá ze Smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu újmy i v případě, že se jedná o porušení povinností, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

21. SANKCE

- 21.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 21.1.1 v případě prodloužení Poskytovatele se zahájením poskytování Maintenance či Základní podpory dle Harmonogramu vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodloužení;

- 21.1.2 v případě, že Poskytovatel bude k poskytování Plnění využívat poddodavatele v rozporu s ustanoveními čl. 4.10 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 20.000 Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 21.1.3 v případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti informovat Objednatele o uvolnění update a/nebo upgrade v termínu dle čl. 6.3.6 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.4 v případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti předat Objednateli legislativní úpravy ve lhůtě dle čl. 6.4.3 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.5 v případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do čtyřiceti osmi (48) hodin po obdržení předmětného požadavku dle čl. 6.4.6 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.6 v případě prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální Dokumentaci nových verzí Programového vybavení dle čl. 6.5.1 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.7 v případě porušení povinnosti Poskytovatele zřídit řešení Reportingu ve lhůtě dle čl. 7.4 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.8 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení vady kategorie A a doručením reakce dle čl. 7.9.15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 21.1.9 v případě prodlení Poskytovatele se zahájením řešení vady kategorie B nebo C a doručením reakce dle čl. 7.9.15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 21.1.10 v případě prodlení Poskytovatele se zprovozněním Programového vybavení alespoň náhradním řešením v případě vady kategorie A dle čl. 7.9.15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení;
- 21.1.11 v případě prodlení Poskytovatele s úplným odstraněním vady kategorie A dle čl. 7.9.15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení;
- 21.1.12 v případě prodlení Poskytovatele s úplným odstraněním vady kategorie B nebo C dle čl. 7.9.15 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i započatý pracovní den prodlení;
- 21.1.13 v případě prodlení Poskytovatele provést inspekci Programového vybavení ve lhůtě dle čl. 7.8.2 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.14 v případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Výzvy ve smyslu čl. 8.10 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
- 21.1.15 v případě prodlení Poskytovatele s předáním výstupu Služby na objednávku v termínu dle Výzvy vzniká Objednateli nárok na slevu z ceny Služeb na objednávku ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
- 21.1.16 v případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 11.3 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Plnění podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem

Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;

- 21.1.17 v případě porušení povinnosti Poskytovatele mít sjednáno pojištění za podmínek dle čl. 11.5 této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
- 21.1.18 v případě prodlení Poskytovatele s provedením aktualizace Dokumentace v termínech stanovených dle čl. 11.6 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.19 v případě, že Poskytovatel poruší svoji povinnost reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle čl. 11.7 či 11.8 Smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.20 v případě prodlení Poskytovatele s předáním Dokumentace Objednateli dle čl. 11.13 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení;
- 21.1.21 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele dle čl. 13 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 200.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení;
- 21.1.22 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady (incidentu) kategorie A dle čl. 14.4.1 Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení; po dobu poskytování Základní podpory se však toto ustanovení nepoužije;
- 21.1.23 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady (incidentu) kategorie B dle čl. 14.4.2 Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý i započatý den prodlení; po dobu poskytování Základní podpory se však toto ustanovení nepoužije;
- 21.1.24 v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením vady (incidentu) kategorie C dle čl. 14.4.3 Smlouvy alespoň poskytnutím náhradního řešení vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý i započatý den prodlení; po dobu poskytování Základní podpory se však toto ustanovení nepoužije;
- 21.1.25 v případě porušení jakékoliv povinnosti Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy ohledně ochrany Důvěrných informací dle čl. 17 Smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení takovéto povinnosti.
- 21.2 Poskytovatel bere na vědomí, že další sankce anebo slevy z cen nad rámec čl. 21 této Smlouvy mohou být stanoveny v příslušné Výzvě.
- 21.3 Smluvní pokuty anebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k jejich úhradě povinné Smluvní straně, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 21.4 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 21.5 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v celém rozsahu. Výše smluvních pokut se nezapočítává do limitu náhrady újmy dle čl. 20.7 této Smlouvy.

22. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 22.1 Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného

elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.

- 22.2 Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle ZRS. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 22.3 V souvislosti s aplikací ZRS na tuto Smlouvu se Smluvní strany dohodly, že Smlouva neobsahuje obchodní tajemství žádné ze Smluvních stran ani jiné informace vyloučené z povinnosti uveřejnění (s výjimkou uvedenou dále) a je včetně jejích příloh způsobilá k uveřejnění v registru smluv ve smyslu ZRS a Smluvní strany s uveřejněním Smlouvy, včetně jejích příloh, souhlasí; výjimkou jsou Osobní údaje v podobě jmen a kontaktních údajů osob uvedených v **Příloze č. 4** a **Příloze č. 5**, které budou znečitelněny.
- 22.4 Účinnost Výzvy může překročit dobu trvání této Smlouvy. V případě předčasného zániku Smlouvy z jakéhokoli důvodu není účinnost Výzev dotčena, ledaže by se důvod zániku Smlouvy vztahoval i na tyto Výzvy. V takovém případě se práva a povinnosti Smluvních stran ve Výzvách neupravené budou do splnění Výzev řídit zněním ustanovení této Smlouvy.
- 22.5 Zánik smluvního vztahu založeného Výzvou se nijak nedotýká trvání smluvních vztahů založených jinými Výzvami a touto Smlouvou. Tato Smlouva a jednotlivé Výzvy nepředstavují závislé smlouvy ve smyslu § 1727 Občanského zákoníku.
- 22.6 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu nebo Výzvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním (1.) dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 22.7 Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu nebo Výzvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním (1.) dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 22.8 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Smlouvy anebo Výzvy v případě jejího podstatného porušení ze strany Poskytovatele, zejména, nikoliv však výlučně, v případě:
- 22.8.1 prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Maintenance nebo Základní podpory oproti Harmonogramu anebo Služeb na objednávku oproti termínu plnění stanoveném ve Výzvě, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než deset (10) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
- 22.8.2 že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl Objednatel dle této Smlouvy nárok, dosáhne trojnásobku měsíční ceny Základní podpory,
- 22.8.3 trvání vady (incidentu) kategorie A, B nebo C po dobu delší, než je trojnásobek sjednané maximální doby pro její odstranění / vyřešení,
- 22.8.4 porušení povinnosti ochrany Důvěrných informací či Osobních údajů dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele;
- 22.8.5 že Poskytovatel porušil povinnost si nechat předem schválit Změnu kontroly poskytovatele Objednatel dle čl. 11.2.3 Smlouvy.
- 22.9 Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí písemně odstoupit od této Smlouvy nebo Výzvy, pokud:
- 22.9.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
- 22.9.2 na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 22.9.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo

- 22.9.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 22.10 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy nebo Výzvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy (v případě Výzvy dotčené Výzvy) po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 22.11 Účinky odstoupení od Smlouvy anebo Výzvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně, není-li v odstoupení stanoveno pozdější datum.
- 22.12 Smluvní strany se dohodly na vyloučení použití § 1978 odst. 2 Občanského zákoníku, který stanoví, že marné uplynutí dodatečně lhůty stanovené k plnění má za následek odstoupení od smlouvy bez dalšího.
- 22.13 Poskytovatel nemá právo odstoupit od této Smlouvy nebo Výzvy v případě nevhodných příkazů Objednatele či poskytnutí nevhodné věci Objednatelem dle § 2595 Občanského zákoníku.
- 22.14 Zánikem této Smlouvy anebo Výzvy nejsou dotčena zejména následující ustanovení Smlouvy: čl. 13 (Vlastnické právo a užívací práva), čl. 14 (Záruka), čl. 16 (Ochrana Osobních údajů), čl. 17 (Ochrana Důvěrných informací), čl. 18 (Kybernetická bezpečnost), čl. 19 (Součinnost a vzájemná komunikace), čl. 20 (Náhrada újmy), čl. 21 (Sankce), čl. 23 (Součinnost při ukončení), čl. 24 (Rozhodné právo a řešení sporů), čl. 25 (Závěrečná ustanovení), související ustanovení příloh, tento čl. 22.14 Smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku této Smlouvy anebo Výzvy.

23. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ

- 23.1 Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele v období až tři (3) měsíců po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou (z jakéhokoliv důvodu) provádět činnosti spočívajících v:
- 23.1.1 přípravě a předání výstupů Plnění, jež je možné předat (zejména dat), novému poskytovateli;
- 23.1.2 poskytování veškeré potřebné součinnosti, dokumentace a informací a účastnit se jednání s Objednatelem a třetími osobami;
- 23.1.3 zálohování veškerých uživatelských datových výstupů, a to ve standardních formátech využívaných pro přenos databázových dat (xml, csv, nebo i ve formátu, který se stal v době trvání Smlouvy běžně používaným);
- 23.1.4 migraci dat uložených prostřednictvím Programového vybavení do jiných aplikací postupem obdobně dle čl. 11.14 této Smlouvy;
- 23.1.5 poskytování další součinnosti dle tohoto čl. 23 této Smlouvy;
- (dále jen „Součinnost při ukončení“).
- 23.2 Součinnost Poskytovatele je poskytována v rámci paušálních služeb a odměna je zahrnuta v ceně dle čl. 12 Smlouvy. Maximální rozsah Součinnosti při ukončení je deset (10) Člověkodů za celou dobu poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.3 Poskytovatel se zavazuje Součinnost při ukončení poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí poskytování služeb obdobných Plnění novým poskytovatelem, nejdéle však do uplynutí sjednané doby poskytování Součinnosti při ukončení.
- 23.4 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se Plnění nebo jakékoli jeho části s novým poskytovatelem odlišným od Poskytovatele, zavazuje se Poskytovatel v období poskytování Součinnosti při ukončení poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných Plnění či jejich příslušné části novým poskytovatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Poskytovatel je v rámci Součinnosti při ukončení povinen zabezpečit osobní účast příslušných členů Realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž

tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí doby Součinnosti při ukončení. Poskytovatel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování Součinnosti při ukončení nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku.

- 23.5 Za účelem poskytování Součinnosti při ukončení se Poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat dle a na základě pokynů Objednatele plán vymezující veškeré podmínky pro převedení Plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele (dále jen „**Plán ukončení**“) a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Plánu ukončení za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli technické otázky, která se týká Plánu ukončení, může být Objednatelem určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
- 23.6 Poskytovatel se zavazuje vypracovat Plán ukončení do jednoho (1) měsíce od doručení požadavku Objednatele na vypracování Plánu ukončení, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší, přičemž takový požadavek může být doručen nejdříve jeden (1) měsíc před uplynutím doby trvání Smlouvy a kdykoliv poté; nebude-li doručen žádný požadavek, zavazuje se Poskytovatel vypracovat Plán ukončení do čtrnácti (14) dnů po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou. Vypracováním Plánu ukončení se rozumí jeho příprava Poskytovatelem. Odměna za vypracování Plánu ukončení je součástí je zahrnuta v ceně dle čl. 12 Smlouvy a jeho příprava se započítává do maximálního rozsahu Člověkohodin sjednaného pro Součinnost při ukončení.
- 23.7 V případě, že po zániku smluvního vztahu založeného touto Smlouvou bude novým poskytovatelem Poskytovatel, nebude Součinnost při ukončení realizována vyjma povinnosti Poskytovatele vypracovat Plán ukončení.

24. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 24.1 Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou anebo Výzvou výslovně neupravené se řídí právním řádem České republiky a příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména Občanským zákoníkem.
- 24.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou anebo Výzvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání pověřených osob nebo pověřených zástupců.
- 24.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do třiceti (30) dnů od započetí řešení dle čl. 24.2 Smlouvy, Smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

25. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 25.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou Smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem Smluvních stran, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak. Jakákoliv případná změna této Smlouvy musí být provedena v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ.
- 25.2 Smluvní strany vylučují možnost uzavření smlouvy nebo dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 Občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 25.3 Poskytovatel na sebe v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 Občanského zákoníku přebírá nebezpečí změny okolností.
- 25.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, s výjimkou dle čl. 22.3 této Smlouvy, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznamu poddodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za

obchodní tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

- 25.5 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu se ZZVZ platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 25.6 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce Smluvních stran.
- 25.7 Poskytovatel není oprávněn postoupit jakékoliv své pohledávky ze Smlouvy nebo Výzvy vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, a to ani částečně.
- 25.8 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je v souladu s použitelnou právní úpravou. Povede-li změna právní úpravy k nutnosti změnit tuto Smlouvu, zavazují se Smluvní strany tuto Smlouvu změnit prostřednictvím změnového řízení dle čl. 9 této Smlouvy.
- 25.9 V případě rozporů mezi touto Smlouvou a **Přílohou č. 1** této Smlouvy má přednost **Příloha č. 1** této Smlouvy. V případě rozporů mezi touto Smlouvou a jejími ostatními přílohami má přednost tato Smlouva. V případě rozporů mezi jednotlivými přílohami má přednost **Příloha č. 1** této Smlouvy.
- 25.10 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Technická specifikace
<u>Příloha č. 2:</u>	Harmonogram
<u>Příloha č. 3:</u>	Klíčové pozice v Realizačním týmu
<u>Příloha č. 4:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 5:</u>	Seznam poddodavatelů
<u>Příloha č. 6:</u>	Detailní rozpad ceny
<u>Příloha č. 7:</u>	ICT standardy Objednatele
<u>Příloha č. 8:</u>	Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů
<u>Příloha č. 9:</u>	Vzor Výzva k poskytnutí služeb
<u>Příloha č. 10:</u>	Vzor Výkaz plnění
<u>Příloha č. 11:</u>	Popis Hotline (Servicedesk)

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

PODPISOVÁ STRANA

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.

Objednatel

Poskytovatel

V Praze

V Praze

.....
Hlavní město Praha

Mgr. Jiří Károly

**ředitel Odboru informatických činností
MHMP**

.....
INISOFT s.r.o.

Ing. David Mareček

jednatel

Příloha č. 1

Specifikace Programového vybavení

1) POPIS PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Software EVI8 a ODPADY Praha jsou specializované programy pro řešení výkonu státní správy z pohledu obce s rozšířenou působností a kraje vyplývajících zejména ze zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech, zákona č. 25/2008 Sb., o integrovaném registru znečišťování životního prostředí a integrovaném systému plnění ohlašovacích povinností v oblasti životního prostředí, ve znění pozdějších předpisů (ISPOP), zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů (ISZR) a dalších. Součástí programů jsou i moduly řešící problematiku samosprávy v oblasti odpadů hlavního města Prahy např. data o komunálním odpadu, hlášení EKO-KOM apod.

Všechny programy a jejich moduly využívají sdílené databáze v prostředí FireBird pro cca 100 uživatelů na MHMP i všech 22 ÚMČ. Programy sdílejí data, resp. jsou propojeny prostřednictvím webových služeb, příslušných datových standardů a formátů s informačními systémy ISPOP, ISOH, MA ISOH, ISZR obligatorně užívanými v celostátním rozsahu, a dále např. spisovou službou GINIS, RES, je napojení na systém Identity managementu apod.

Software EVI 9 je dalším okrajově používaným software s jednoúčelovým použitím pro státní správu.

Programy jsou propojeny tak, aby Objednatel mohl plnit ohlašovací povinnosti směrem k Ministerstvu životního prostředí (dále jen „MŽP“) (potažmo EU) v souladu s platnou legislativou.

1.1 Agendy software EVI8 plnící požadavky státní správy

- Hlášení o produkci a nakládání s odpady dle příslušné právní úpravy;
- Hlášení o sběru a zpracování autovraků, jejich částí, o produkci a nakládání s odpady za rok dle příslušné právní úpravy;
- Hlášení o zpracování, využívání a odstraňování elektroodpadů a o produkci a nakládání s odpady dle příslušné právní úpravy;
- Ohlašovací list pro přepravu nebezpečných odpadů po území ČR dle příslušné právní úpravy.

Komunikace s okolními systémy:

- Integrovaný systém plnění ohlašovacích povinností Ministerstva životního prostředí (dále jen „ISPOP“).
- Informační systém odpadového hospodářství (dále jen „ISOH“). Komunikace dle příslušného datového standardu.
- Registr ekonomických subjektů.
- Napojení na IdM – Identity management od AMI Praha s.r.o.

Další funkce:

- Kontroly MŽP dle příslušných metodik.
- Podklady pro tvorbu Plánů odpadového hospodářství.
- Soulad s Katalogem odpadů, Kódy nakládání a dalšími číselníky.
- Vytěžování dat prostřednictvím SQL generátoru apod.

1.2 Agendy software EVI8 plnící požadavky samosprávy

- Průběžná evidence odpadů Hlášení o produkci a nakládání s odpady dle příslušné právní úpravy.
- Identifikační listy nebezpečného odpadu dle příslušné právní úpravy.
- Označování nebezpečných odpadů dle příslušné právní úpravy.
- Hlášení údajů o zařízení ke sběru a výkupu, využívání a odstraňování odpadů, zařízení a malých zařízení příslušné právní úpravy.

- Výkazy pro autorizovanou obalovou společnost.

Komunikace s okolními systémy:

- Odeslání dat do ISPOP.

Další funkce:

- Podklady pro tvorbu Plánů odpadového hospodářství.
- Soulad s Katalogem odpadů, Kódy nakládání a dalšími číselníky.
- Vytěžování dat prostřednictvím SQL generátoru apod.
- Podklady pro ročenku životního prostředí.

1.3 Agendy software ODPADY Praha plnící požadavky státní správy

- Hlášení krajského úřadu o vydaných rozhodnutích podle zákona, včetně ohlášených údajů o zařízeních a přidělovaných identifikačních číslech zařízení a hlášení obecního úřadu obce s rozšířenou působností o vydaných rozhodnutích a vyjádřeních podle příslušné právní úpravy.
- Hlášení údajů o zařízení ke sběru, úpravě, využívání a odstraňování odpadů, zařízení podle § 21 odst. 2 zákona, skladů a malých zařízení podle příslušné právní úpravy.
- Všeobecná agenda správních řízení v oblasti odpadového hospodářství, generování dokumentů, rozhodnutí a usnesení dle šablon.
- Kniha došlé pošty.
- Zpracování hlášení o produkci a nakládání s odpady dle příslušné právní úpravy.
- Evidence kontrol.
- Hlášení o zahájení, přerušení, obnovení nebo ukončení provozu zařízení;
- Hlášení o skládkách;
- Hlášení o zprostředkovatelích a dopravcích;
- Evidence správních řízení a vydaných povolení k obchodování s odpady a k provozování zařízení k nakládání s odpady, včetně odesílání do propojených registrů.

Komunikace s okolními systémy:

- ISPOP.
- ISOH.
- Informační systém základních registrů (dále jen ISZR).
- Spisová služby Ginis.
- Napojení na IdM – Identity management od AMI Praha s.r.o.

Další funkce:

- Soulad s Katalogem odpadů, Kódy nakládání (Katalogizace zařízení) a dalšími číselníky.
- Vytěžování dat prostřednictvím SQL generátoru apod.

1.5 Software EVI 9 pro státní správu

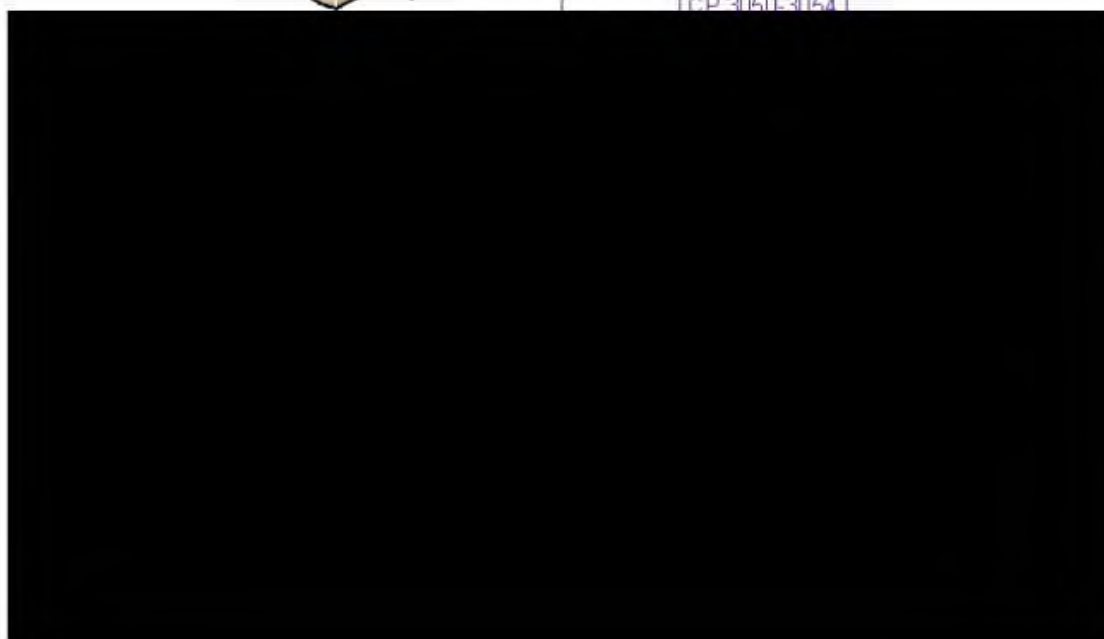
- Využívaný pro státní správu v jedné licenci. Z podkladových dat připraví výstup tzv. Indikátorů odpadového hospodářství jako podklad pro vyhodnocení Plánu odpadového hospodářství 1x ročně.

2) ARCHITEKTURA SYSTÉMU

Centrální databáze je uložena na serveru v datovém centru MHMP, do které přistupují všichni uživatelé z odboru životního prostředí na MHMP a uživatelé z jednotlivých 22 úřadů městských částí. Architektura systému je na bázi klient - server. Na jednotlivých stanicích je instalován „tlustý“ klient.

Správu přístupů jednotlivých uživatelů do aplikace zabezpečuje Poskytovatel.

K databázi přistupuje i webový server, který poskytuje informace o jednotlivých oprávněných osobách majících povolení k provozu zařízení pro odpady na území hlavního města Prahy.



3) HW A SW NA KLIENTECH

25.11 Hardwarové požadavky:

25.11.1 Minimální konfigurace:

- procesor 1 GHz;
- 1 GB RAM;
- 4 GB volné kapacity na pevném disku; a
- grafické rozlišení 1024x768, při nastavení měřítka (DPI) na 100 %.

25.12 Softwarové požadavky:

25.12.1 Operační systém: Windows 10, Server 2012 a novější.

4) LEGISLATIVNÍ SOULAD

Programové vybavení umožňuje Objednateli plnění zákonných povinností Objednatele při výkonu státní správy na úseku odpadového hospodářství vyplývajících zejména ze:

25.13 zákona č. 541/2020 Sb., o odpadech;

25.14 zákona č. 542/2020 Sb., o výrobcích s ukončenou životností;

25.15 souvisejících prováděcích právních předpisů na úseku shromažďování dat ze sběrných dvorů, např. vyhláškou č. 273/2021 Sb., o podrobnostech nakládání s odpady;

25.16 s dalšími prováděcími předpisy jako vyhláška č. 8/2021 Sb., o Katalogu odpadů a posuzování vlastností odpadů (Katalog odpadů), vyhláška č. 273/2021 Sb., o podrobnostech nakládání s odpady; vyhláška č. 345/2021, o podrobnostech nakládání s vozidly s ukončenou životností a další;

25.17 případně právních předpisů nahrazujících výše uvedené právní předpisy v oblasti shromažďování dat ze sběrných dvorů.

Programové vybavení je v souladu s výše uvedenými obecně závaznými právními předpisy v jejich účinném znění.

Příloha č. 2

Harmonogram

Plnění	Termín zahájení	Termín ukončení
Poskytování Maintenance	T	T + 4R
Poskytování Základní podpory	T	T + 4R
Možnost objednat Služby na objednávku	T	T + 4R
Plnění dle čl. 3.1.4 Smlouvy	T, nevyplyvá-li ze Smlouvy jinak	T + 4R, nevyplyvá-li ze Smlouvy jinak

T = účinnost Smlouvy

R = rok

Příloha č. 3

Pozice v Realizačním týmu

Pozice (role)	Identifikační a kontaktní údaje osoby	Poskytovatel / člen společnosti dodavatelů / poddodavatel, k němuž osoba patří
Projektový manažer	Mgr. Tomáš Čejchan	INISOFT s.r.o.
Specialista na legislativu	Petr Grusman	INISOFT s.r.o.
Architekt programového vybavení	Otakar Tománek	INISOFT s.r.o.
Systémový analytik	Vladimír Kokeš	INISOFT s.r.o.
Programátor	Jaroslav Rojar	INISOFT s.r.o.

Příloha č. 4

Oprávněné osoby

Za Objednatele:

v záležitostech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

v záležitostech obchodních:

Jméno a příjmení	Mgr. Jiří Károly
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

v záležitostech technických:

Jméno a příjmení	Ing. Nora Lebrová
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

v záležitostech týkající se věcné odbornosti:

Jméno a příjmení	Ing. Barbora Žížková
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	Ing. Jarmila Holešinská
Adresa	Praha 1, Nové Město, Jungmannova 35
E-mail	
Telefon	

Za Poskytovatele:

v záležitostech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. David Mareček
Adresa	sídlo Poskytovatele
E-mail	
Telefon	

v záležitostech obchodních:

Jméno a příjmení	Ing. David Mareček
Adresa	sídlo Poskytovatele
E-mail	
Telefon	

v záležitostech technických:

Jméno a příjmení	Mgr. Tomáš Čejchan
Adresa	sídlo Poskytovatele
E-mail	
Telefon	

v záležitostech technických:

Jméno a příjmení	Otakar Tománek
Adresa	sídlo Poskytovatele
E-mail	
Telefon	

Příloha č. 5

Seznam poddodavatelů

Poskytovatel nebude poskytovat Plnění či jeho část prostřednictvím poddodavatelů.

Příloha č. 6

Detailní rozpad ceny

Tato příloha upravuje jednotkové ceny za poskytování Plnění dle Smlouvy:

1. Cena Maintenance:

Cena Maintenance	Cena za tři (3) měsíce poskytování Maintenance, cena v Kč bez DPH
Cena Maintenance	118.500 Kč

2. Cena Základní podpory:

Cena Základní podpory	Cena za tři (3) měsíce poskytování Základní podpory, cena v Kč bez DPH
Cena Základní podpory	59.250 Kč

3. Jednotková cena Služeb na objednávku:

Cena Služeb na objednávku	Cena v Kč bez DPH za jednotku (Člověkodenní)
Cena Služeb na objednávku	12.000 Kč

Celkový maximální objem prací v rámci Služeb na objednávku za celou dobu trvání Smlouvy je uveden v čl. 12.2.2 této Smlouvy.

4. Maximální celková cena za celou dobu trvání Smlouvy a veškeré Plnění:

Maximální celková cena	Cena v Kč bez DPH
Maximální celková cena za celou dobu trvání Smlouvy a veškeré Plnění	4.644.000 Kč

Příloha č. 7

ICT standardy Objednatele

Smluvní strany prohlašují, že Poskytovateli budou ICT standardy Objednatele předány nejpozději do deseti (10) pracovních dní ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.

ID	Název standardu
1	SA01 Správa koncových zařízení
2	SB04 Služby datového centra – virtualizace
3	SB05 Pronájem optických vláken a DWDM
4	SB06 Správa Firewall
5	SB07 Správa LAN
6	SB08 SLA Container
7	SB09 Antivir
8	SB10 Správa WAN
9	SB11 Poskytování diskového prostoru
10	SB12 Poskytování výpočetního výkonu (HW)
11	SB13 Identity and access management (IAM)
12	SB14 Správa e-mailových služeb
13	SB15 Internet access
14	SB16 VPN gateway
15	SB17 Poskytování služby ServiceDesk
16	SB18 Poskytování monitoringu infrastruktury a služeb
17	SB19 Poskytování služby Licence management
18	SB20 DNS, DHCP a AD
19	SB21 Správa certifikátu a CA
20	SC01 Generická aplikace
21	MC01 Provoz programového vybavení Celopražského významu
22	MC02 Poskytnutí datového prostoru
23	MC03 Bezpečné úložiště
24	MC04 Poskytování výpočetního výkonu v datovém centru
25	MC05 Poskytování podpůrného programového vybavení

PŘÍLOHA Č. 8

Ujednání o ochraně a zpracování Osobních údajů

S ohledem na předmět této Smlouvy Smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje subjektů údajů ve smyslu Nařízení GDPR při poskytování Plnění dle této Smlouvy (dále jen „Evidované osoby“). Toto ujednání obsahuje rovněž ujednání o zpracování Osobních údajů dle Nařízení GDPR, mezi Objednatelem jako správcem Osobních údajů a Poskytovatelem ve smyslu Smlouvy jako zpracovatelem Osobních údajů, uvedená níže.

1. OBECNÉ ZÁSADY ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 1.1 Objednatel jako správce Osobních údajů pověřuje Poskytovatele jako zpracovatele Osobních údajů zpracováváním Osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy.
- 1.2 Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany Osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 1.3 Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování Osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a Nařízením GDPR, a zpracovávat Osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat jako odborník s řádnou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu nebo nezpůsobil skutečnost, která by znamenala porušení Nařízení GDPR, či jiného právního předpisu Objednatelem.
- 1.4 V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující Osobní údaje a bezpečně smazat veškeré Osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny nebo nezavazují-li ho k dalšímu zpracování těchto Osobních údajů explicitně vymezená plnění právních povinností. O těchto právních povinnostech je v případě ukončení této Smlouvy Poskytovatel povinen Objednatele informovat.
- 1.5 Poskytovatel je povinen dbát, aby žádná Evidovaná osoba neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu Evidovaných osob před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 1.6 Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli Osobních údajů vyplývají z Nařízení GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro Objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 1.7 Poskytovatel je povinen zabezpečit, že zpracovávání Osobních údajů probíhá v souladu s Nařízením GDPR i v tom smyslu, že v případě, že je podle Nařízení GDPR či jiného příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost Objednatele v dostatečném předstihu a v případě, že tím Objednatel Poskytovatele pověří a zmocní, zabezpečí provedení těchto úkonů.
- 1.8 Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené Nařízením GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 1.9 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola Poskytovatele, který provádí zpracování Osobních údajů dle této Smlouvy či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování Osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového procesu, včetně kopii veškeré dokumentace (kontrolní protokol, zpráva o přijatých opatřeních k nápravě, atp.).

- 1.10 Poskytovatel není oprávněn Osobní údaje Evidovaných osob jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 1.11 Poskytovatel je dále povinen řádně vypořádávat požadavky a nároky vznesené subjekty údajů. Poskytovatel se zavazuje být Objednateli nápomocen při plnění povinností dle Nařízení GDPR reagovat na žádosti o výkon práv Evidovaných osob, zejména na žádost na přístup k Osobním údajům, na opravu či výmaz Osobních údajů, na omezení zpracování či na přenositelnost Osobních údajů.
- 1.12 Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy Smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou Osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k Osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k Osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby. Poskytovatel je rovněž povinen umožnit Objednateli přístup do databáze s Osobními údaji předáním přístupových údajů, a to vždy jednorázově na základě konkrétní žádosti Objednatele.
- 1.13 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o každém případě ztráty či úniku Osobních údajů, neoprávněné manipulace s Osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení Osobních údajů (dále jen „**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), a to bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo i pouhé hrozby, jestliže Poskytovatel mohl o tomto Porušení zabezpečení osobních údajů či i o hrozbě vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů vědět při vynaložení veškeré odborné péče. Nemohl-li Poskytovatel zjistit případ skutečného či hrozícího Porušení zabezpečení osobních údajů před uplynutím lhůty dle předchozí věty tohoto článku, informuje Poskytovatel Objednatele nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy se o vzniku Porušení zabezpečení osobních údajů nebo jeho hrozbě Poskytovatel dozví. Poskytovatel je i po poskytnutí informace Objednateli povinen být maximálně nápomocen při řešení Porušení zabezpečení osobních údajů, resp. při přijímání opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů a zabránění vzniku obdobných situací v budoucnu.
- 1.14 Informace dle článku 1.13 **Přílohy č. 8** této Smlouvy musí přinejmenším obsahovat:
- 1.14.1 popis povahy daného případu Porušení zabezpečení osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů – Evidovaných osob a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů Osobních údajů;
- 1.14.2 popis pravděpodobných důsledků Porušení zabezpečení osobních údajů;
- 1.14.3 popis opatření, která Poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané Porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- 1.15 Pokud Objednatel na základě provedení posouzení vlivu na ochranu Osobních údajů podle článku 35 Nařízení GDPR dojde k závěru, že je nezbytné provést další opatření v této Smlouvě nestanovené, je Poskytovatel povinen taková opatření provést a obě Smluvní strany takovou změnu promítnou změnou této **Přílohy č. 8** této Smlouvy.

2. ROZSAH ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1 Poskytovatel bude zpracovávat Osobní údaje Evidovaných osob pouze v rozsahu nezbytném pro poskytování Plnění dle Smlouvy a pro výkon práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy.
- 2.2 Zpracování Osobních údajů Evidovaných osob je Poskytovatel povinen provádět pouze v rozsahu nezbytně nutném pro plnění práv a povinností Poskytovatele dle Smlouvy, který bude upřesněn ve Výzvě, přičemž se zejména bude jednat o následující kategorie Osobních údajů:
- identifikační údaje (zejména jméno a příjmení, datum narození a akademický titul);
 - kontaktní údaje (zejména e-mailová adresa, telefonní číslo, bydliště, kontaktní adresa);
 - údaje související s pracovním a jiným poměrem (zejména údaje o plnění pracovních povinností a pracovním zařazení);

- údaje o využívání Plnění Evidovanými osobami.

3. ZÁRUKY O TECHNICKÉM A ORGANIZAČNÍM ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EVIDOVANÝCH OSOB

- 3.1 Poskytovatel je povinen zabezpečit v rozsahu Plnění poskytovaného dle této Smlouvy řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných Osobních údajů způsobem stanoveným v Nařízení GDPR či v jiných právních předpisech.
- 3.2 Poskytovatel je povinen při zpracování Osobních údajů zabezpečit ochranu Osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení Osobních údajů uvedené níže v této příloze Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k Osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými Osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu se Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje předány. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování Osobních údajů.
- 3.4 Poskytovatel se za účelem ochrany Osobních údajů zavazuje zabezpečit zejména, že:
 - 3.4.1 Přístup k Osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k Poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou Osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním Osobních údajů a jejich zpracováním a dále budou prokazatelně poučeny o dalších povinnostech, které jsou povinny dodržovat tak, aby nedošlo k porušení Nařízení GDPR či jiných právních předpisů (dále jen „**Pověřené osoby**“). Splnění těchto povinností zabezpečí Poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel nesvěří zpracování Osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele a vždy vhodným způsobem zabezpečí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat Osobní údaje na základě Smlouvy s Poskytovatelem, budou zpracovávat Osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této příloze Smlouvy a za podmínek Nařízení GDPR, zejména zabezpečí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení Osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací Pověřených osob.
 - 3.4.2 Při zpracování Osobních údajů budou Osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat a s využitím programového vybavení tak, aby byl vyloučen neoprávněný či nahodilý přístup k Osobním údajům ze strany jiných osob, než pověřených zaměstnanců Poskytovatele, jedná-li se o Osobní údaje v elektronické podobě.
 - 3.4.3 Při zpracování Osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou Osobní údaje uchovány v Objednatelem poskytnutých objektech a místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně Pověřené osoby, a bude vedena řádná evidence o pohybu dokumentů obsahujících Osobní údaje.
 - 3.4.4 Přístup k Osobním údajům bude Pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování Osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou. Přístup bude umožněn na základě přístupových kódů či hesel, tak aby byl každý přístup zaznamenán; Osobní údaje budou pravidelně zálohovány.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje na písemnou a odůvodněnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení Osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k Osobním údajům.

- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zabezpečení ochrany Osobních údajů v souladu s Nařízením GDPR a jinými právními předpisy, přičemž zabezpečuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 3.6.1 plnění pokynů pro zpracování Osobních údajů specialisty Poskytovatele, kteří mají bezprostřední přístup k Osobním údajům,
 - 3.6.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k Osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - 3.6.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících Osobní údaje a
 - 3.6.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly Osobní údaje zpřístupněny nebo předány.
- 3.7 V případě zjištění porušení záruk dle této přílohy Smlouvy je Poskytovatel povinen zabezpečit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů poté, co je k tomu Objednatel vyzván.
- 3.8 V oblasti automatizovaného zpracování Osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 3.8.1 zabezpečit, aby systémy pro automatizovaná zpracování Osobních údajů používaly pouze Pověřené osoby,
 - 3.8.2 zabezpečit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování Osobních údajů měly přístup pouze k Osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - 3.8.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly Osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- 3.9 Poskytovatel je oprávněn pověřit zpracováním Osobních údajů dalšího poskytovatele (dále jen „**Další zpracovatel**“) za následujících podmínek. Poskytovatel informuje Objednatel o veškerých Dalších zpracovatelích, které zamýšlí pověřit zpracováním Osobních údajů, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí Dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení a poskytne tak Objednateli příležitost vyslovit vůči přijetí těchto Dalších zpracovatelů námitky. Mimo Další zpracovatele, vůči kterým Objednatel nic nenamítal, Objednatel nesvěří zpracování Osobních údajů žádné třetí osobě.
- 3.10 Pokud Poskytovatel zapojí ve smyslu předchozího článku Dalšího zpracovatele, aby provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto Dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu Osobních údajů, jaké jsou uvedeny v této **Příloze č. 8** Smlouvy, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení GDPR. Neplní-li Další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany Osobních údajů, odpovídá Objednateli za plnění povinností dotčeného Dalšího zpracovatele i nadále plně Poskytovatel.
- 3.11 Další zpracovatel musí být zároveň poddodavatelem uvedeným v **Příloze č. 5** Smlouvy a splňovat podmínky stanovené pro poddodavatele dle Smlouvy.

4. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A ODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE

- 4.1 Poskytovatel bude Osobní údaje Evidovaných osob zpracovávat podle této přílohy Smlouvy po dobu poskytování Plnění dle Smlouvy.
- 4.2 Po uplynutí doby zpracování Osobních údajů podle této Přílohy Smlouvy mohou být Osobní údaje Evidovaných osob Poskytovatelem zpracovávány pouze v nezbytném rozsahu a výhradně pro plnění právních povinností, které na Poskytovatele v souvislosti s ochranou Osobních údajů dopadají, nebo za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů Objednatel a Poskytovatele, nebo jiné dotčené osoby, a to nejdéle do konce pátého kalendářního roku

následujícího po roce, v němž skončí doba zpracování Osobních údajů podle této Přílohy Smlouvy. Poskytovatel jednotlivé Osobní údaje zlikviduje, jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpracovávány.

- 4.3 Poskytovatel odpovídá subjektům údajů za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou porušením povinností Poskytovatele v souvislosti se zpracováním Osobních údajů. Poskytovatel dále odpovídá Objednateli za škodu a nemajetkovou újmu způsobenou vznikem povinností Objednatele hradit v souvislosti se zpracováním Osobních údajů na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní jakoukoli náhradu škody a nemajetkové újmy subjektu Osobních údajů nebo pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu v důsledku porušení povinností uložených Poskytovateli zákonem nebo Smlouvou.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje trvale vyhodnocovat plnění zákonných povinností souvisejících se zpracováním Osobních údajů při provozu Programového díla a průběžně navrhopvat veškerá nezbytná opatření a změny ujednání o zpracování Osobních údajů, které zabezpečí řádné plnění veškerých povinností Poskytovatele souvisejících s ochranou Osobních údajů.

PŘÍLOHA Č. 9
Vzor Výzva k poskytnutí služeb

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ

VÝZVA Č. x K POSKYTNUTÍ SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	INISOFT s.r.o.
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČO: 00064581
Zakázka (č. Dohody MHMP, název, zkratka)	
Odpovědný pracovník Objednatele	
Odpovědný pracovník Poskytovatele	

1. VÝZVA (VYPLŇUJE OBJEDNATEL):

Číslo požadavku	1
Cíl zadání:	
Popis zadání:	
Očekávaný termín realizace:	

Datum:

Podpis Objednatele:

.....

**odpovědná osoba v záležitostech
týkající se věcné odbornosti / odpovědná
osoba v záležitostech technických**

2. NABÍDKA (VYPLŇUJE POSKYTOVATEL):

Číslo požadavku	1
Analýza požadavku:	
Požadavek na součinnost:	
Odhadovaná pracnost:	
Termín dodání:	
Detailní harmonogram plnění:	
Cena:	
Doba záruky:	
Autorská práva, pokud vzniknou	

POČET ČLOVĚKOHODIN CELKEM:	
CELKOVÁ CENA BEZ DHP:	
CELKOVÁ CENA S DPH:	

Datum:

Podpis Poskytovatele:

.....

Ing. David Mareček

3. POTVRZENÍ NÁVRHU VÝZVY

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel			
Objednatel			
Objednatel			
Objednatel			

PŘÍLOHA Č. 10
Vzor Výkaz plnění

HLAVNÍ MĚSTO PRAHA
MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY
ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ

ČTVRTLETNÍ VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	INISOFT s.r.o.
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČO: 00064581
Zakázka (č. Dohody MHMP, název, zkratka)	Číslo smlouvy:
Odpovědný pracovník Objednatele	
Odpovědný pracovník Poskytovatele	
Období	

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.			

Dokumenty předány mailem odpovědným pracovníkům objednatel.

SEZNAM ZÁVAD

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

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtněte)

☐	Při akceptaci nebyly zjištěny závady .
☐	Při akceptaci byly zjištěny závady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady NEBRÁNÍ akceptaci.
☐	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			
Objednatel			
Objednatel			
Objednatel			

PŘÍLOHA Č. 11
Popis Hotline (Servicedesk)

Service desk

Komunikace je primárně vedena svazbou řešení požadavků (incident a request management) mezi Objednatel a Poskytovatelem v servicedeskovém systému k tomu určenému. K tomuto účelu je na internetové adrese [redacted] (dále jen „Helpdesk“) přístupná aplikace třetí strany, která je v držení Poskytovatele a jím je provozována a spravována.

Aplikace je vyvinuta pro komunikaci se zákazníky a projektové řízení dle požadavků ITIL. Na základě uzavřené smlouvy mezi Poskytovatelem a třetí stranou je Helpdesk aktualizován a doplňován o nové funkcionality.

1. UŽIVATELSKÉ ÚČTY

Do Helpdesku mají přístup pro zadávání a čtení požadavků pouze uživatelé s přístupovými údaji, kterým byly Poskytovatelem založeny uživatelské účty. Seznam osob, které mají přístup do Helpdesku, dodává Objednatel. Seznam je možné dále rozšiřovat, a to s využitím vznesení požadavku v systému samém. Existence uživatelského účtu je podmíněna sdělením těchto údajů: jméno, příjmení a e-mailová adresa. Heslo do systému je generováno náhodné a je možné jej kdykoliv změnit.

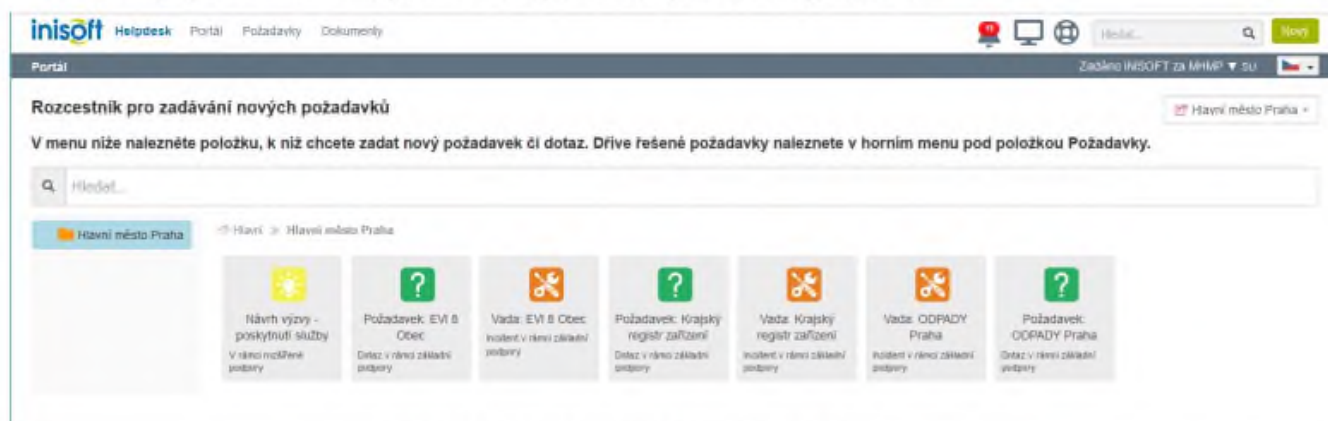
2. ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ

2.1 ZAŘAZOVÁNÍ POŽADAVKŮ, KATEGORIE VAD

Autorizovaní uživatelé mají možnost pomocí vstupního portálu zadávat nové požadavky k řešení Poskytovateli. Každý požadavek je nutné správně zařadit tak, aby zpracovatel požadavku měl správné informace, které k řešení náleží (např. služba, maximální délka řešení, požadovaný způsob řešení atd.). Kategorizace a klasifikace požadavků včetně nastavení chování systému včetně procesů Helpdesk vyplývá ze Smlouvy mezi Objednatel a Poskytovatelem.

Každý požadavek vyžaduje zadání předmětu (stručného popisu / tématu) a podrobného popisu, čeho se požadavek týká. Do těla požadavku je možné vkládat obrázky, odkazy a k požadavku je možné přikládat soubory, které souvisí s řešením.

Každý z požadavků musí být zařazen dle pole Služba při zadávání požadavku.



Obrázek 1 – Vstupní portál aplikace Helpdesk

Dle doporučení ITIL je u požadavků vyžadováno určení priority, a to pomocí stanovení naléhavosti a dopadu. Pracovníci podpůrného centra Poskytovatele tak mají informaci, jaké jsou požadavky na vyřešení.

Dle definice ve Smlouvě je u Vady (požadavky klasifikovány jako Vada) nutné stanovit kategorii, dle které jsou odvozovány časové lhůty. Kategorie se volí v daném poli, a to ze tří úrovní – A, B a C.

2.2 ESKALACE

Dle metodiky ITIL jsou požadavky řešeny v několika úrovních dle náročnosti. V rámci první úrovně podpory jsou požadavky řešeny kvalifikovaným pracovníkem ze strany Poskytovatele (řešitel) a to s využitím dostupné dokumentace Programového vybavení (zvláště dokumenty týkající se řídicích procesů, zálohování, implementace Programového vybavení a provozní dokumentace) a znalostí Programového vybavení. V případě požadavku popisujícího bezprecedentní stav (funkční eskalace) je požadavek eskalován na druhou úroveň podpory, kde je požadavek řešen interními procesy společnosti Poskytovatele (například postoupením informací k analýze vedoucímu projektového týmu Programového vybavení). Komunikaci se zapisovatelem i nadále řeší oprávnění pracovníci Poskytovatele.

Řešitel požadavku a manažer pracovníků podpůrného centra jsou pravidelně informováni notifikačním e-mailem o blížícím se vyřešení každé lhůty ve smyslu hierarchické eskalace.

3. ŽIVOTNÍ CYKLUS POŽADAVKU

Požadavky přijaté do Helpdesku jsou zpracovávány podle definovaného schématu bez rozdílů klasifikace požadavků. Po vzniku jsou přiřazeny k řešení operátorovi (kvalifikovanému pracovníkovi Poskytovatele), který zahajuje řešení požadavku. Během řešení je možné vyžádat doplňující informace od zapisovatele požadavku, který po odpovědi uvede požadavek zpět do řešení. Operátor může požadavek vyřešit (vložením konečné odpovědi). Takto ukončené řešení musí zapisovatel požadavku schválit nebo odmítnout, tím je požadavek vyřešen, resp. vrácen k řešení.



Obrázek 2 - Životní cyklus požadavku v aplikaci Helpdesk

Možné stavy po založení požadavku tedy jsou:

- Ve frontě: Nově založený požadavek čeká na zahájení řešení (v případě nahlášení Incidentu jsou spuštěny odpočty lhůt).
- V řešení: Pověřený pracovník Poskytovatele zpracovává požadavek (vložením komentáře je v případě Incidentu zastavena lhůta pro odpověď – první odpověď).
- Čeká na odpověď Objednatele: Pověřený pracovník Poskytovatele vyzve zapisovatele požadavku k doplnění informací (v případě Incidentu jsou odpočty lhůt pozastaveny do vrácení k řešení).
- Čeká na schválení: Pověřený pracovník Poskytovatele uvede návrh řešení formou komentáře a ukončí řešení. Zapisovatel požadavku může řešení přijmout nebo odmítnout, a to tlačítky pro změnu stavu (v případě Incidentu jsou odpočty lhůt v tomto stavu pozastaveny).
- Řešení odmítnuto, Odsouhlaseno a Uzavřeno.

Uzavřené požadavky je možné na požádání reaktivovat v případě potřeby zpřesnění řešení. Dlouho uzavřené požadavky je však vhodné nereaktivovat, ale vznést požadavek nový.

Každý z požadavků je možné stornovat nebo lze o stornování požádat řešitele požadavku. Stornované požadavky nebudou řešeny a nebudou zohledňovány ve výkazech zadaných požadavků.

4. NOTIFIKACE

Helpdesk umožňuje nastavení notifikací (zpráva, upozornění) na změny týkající se požadavků. Notifikace jsou zasílány na e-mailovou adresu registrovanou u uživatelského účtu systému Helpdesk. Výchozí notifikace je zasílána při přidání komentáře (odpovědi) k řešenému požadavku tak, aby byl zapisovatel požadavku informován o postupu řešení či vyžádané spolupráci.

Notifikační e-maily jsou odesílány z e-mailové adresy [REDACTED] je vhodné přidat tuto adresu do důvěryhodných adres v e-mailovém klientu tak, aby byly tyto notifikace přijímány. V případě pochybností o doručení je doporučeno zkontrolovat složku se spamem (nevyžádaná pošta).