

Číslo smlouvy objednatele: 1273/2022/IT

Identifikátor veřejné zakázky: P22V00214524

Číslo smlouvy poskytovatele: _____

Smlouva na dodávku programového vybavení a poskytování služeb technické podpory provozu

(dále jen „smlouva“)

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkyní primátora
Mgr. Kateřinou Šebestovou

ICZ a.s.

Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
zastoupena Antonínem Drahovzalem
na základě plné moci

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

IČO: 25145444
DIČ: CZ 699000372
Peněžní ústav: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném
Městským soudem v Praze, sp.zn. B 4840

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

Obsah smlouvy

I. Základní ustanovení

1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
4. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.



II. Účel smlouvy

1. Účelem uzavření této smlouvy je integrace elektronické spisové služby ICZ e-spis (dále také „spisové služby“) provozované v rámci magistrátu a městských obvodů statutárního města Ostravy na služby Czech POINT@office pro zajištění provádění autorizované konverze z moci úřední z prostředí elektronické spisové služby. Účelem uzavření této smlouvy je také dodávka potřebného software pro zajištění účelu smlouvy (dále také „programového vybavení“) a poskytování technické podpory programového vybavení po dobu trvání smlouvy.

III. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou, poskytnout objednateli níže specifikované plnění:
 - a) Poskytnutí všech nutných software licencí (multilicence) programového vybavení dle specifikace uvedené v příloze č. 1, části A. této smlouvy.
 - b) Implementace a konfigurace programového vybavení.
 - c) Dokumentace – uživatelská, administrátorská příručka.
2. Předmětem plnění je dále dodávka a implementace nástrojů pro automatizované zpracování dat v tomto rozsahu a specifikaci:
 - a) Poskytnutí všech nutných software licencí (multilicence) programového vybavení dle specifikace uvedené v příloze č. 1, části B. této smlouvy.
 - b) Implementace a konfigurace programového vybavení.
 - c) Dokumentace – uživatelská, administrátorská příručka.
3. Předmětem plnění je dále závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby technické podpory provozu programového vybavení a plnění dodaného dle čl. III. odst. 1. a 2., instalovaného u objednatele a všech dalších vývojových úprav tohoto programového vybavení poskytnutých poskytovatelem, a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných (dále též „služby“) a specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy.
 - a) **Technická podpora – „Maintenance“**
 - zajištění nových verzí nebo subverzí programového systému s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového vybavení,
 - zapracování legislativních změn,
 - odstraňování vad programového vybavení,
 - průběžnou údržbu (aktualizaci) veškeré dokumentace vztahující se k dodanému programovému vybavení.

Technická podpora „Maintenance“ bude fakturována samostatně za jednotlivé plnění poskytnuté dle čl. III. odst. 1 a 2.

- b) **Technická podpora – „Support“**
 - poskytování servisních prací a konzultací souvisejících s provozem programového vybavení v prostředí objednatele a řešení rozvojových požadavků.
4. Produkty a výsledky dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, požadavky veškerých právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
 5. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.



IV. Předání a převzetí plnění předmětu smlouvy

1. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. a 2. této smlouvy:
 - 1.1. Poskytovatel je povinen předat a objednatel je povinen převzít plnění předmětu této smlouvy ve sjednané době, na sjednaném místě a způsobem a v kvalitě podle podmínek dohodnutých v této smlouvě.
 - 1.2. O předání a převzetí plnění této smlouvy nebo jeho jednotlivé části bude vždy sepsán předávací protokol. Smluvní strany jsou oprávněny uvést v protokolu cokoliv, co budou považovat za nutné. Poskytovatel zároveň předá objednateli veškeré nezbytné doklady související s příslušným plněním předmětu této smlouvy a doklady, které jsou potřebné k nabytí vlastnického práva a k jeho řádnému užívání. V případě, že je to pro příslušné plnění předmětu této smlouvy nezbytné, se objednatel zavazuje plnění převzít po jeho akceptaci.
 - 1.3. Při převzetí plnění formou akceptačního řízení, objednatel písemně sdělí poskytovateli jeho výsledek, a to ve lhůtě do 5 pracovních dní po předání příslušného plnění k akceptačnímu řízení objednateli. Pokud objednatel v této lhůtě výsledek poskytovateli nesdělí a zástupci smluvních stran se nedohodnou jinak, má se za to, že předmět plnění byl akceptován bez připomínek.
 - 1.4. Výsledek akceptačního řízení bude v akceptačním protokolu uveden jedním z dále uvedených způsobů:
 - Akceptováno bez výhrad
 - Akceptováno s výhradami. V Akceptačním protokolu budou uvedeny zjištěné vady a dohodnutý termín odstranění zjištěných vad.
 - Neakceptováno v důsledku vad, způsobujících nefunkčnost příslušného produktu a bránících provozu (např. nelze vkládat data, nelze je modifikovat). V takovém případě bude stanoven nový termín akceptačního řízení.
 - 1.5. Plnění Poskytovatel splní své závazky z této smlouvy jejich předáním bez vad a případných nedodělků nebránících provozu systému.
2. Plnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 3. písm. b) je poskytováno na základě požadavků objednatele předaných poskytovateli prostřednictvím komunikačních kanálů uvedených v příloze č. 2. smlouvy. Do pěti (5) pracovních dnů po skončení každého kalendářního čtvrtletí zašle poskytovatel elektronickou cestou objednateli přehled takto poskytnutých plnění. Přehled poskytnutého plnění se považuje ze strany objednatele za odsouhlasený, pokud objednatel nezašle připomínky do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu poskytovatelem.
3. Osoby pověřené jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy dle čl. III., zodpovídají za akceptaci plnění předmětu smlouvy, podepisují akceptační protokoly, které jsou podkladem pro fakturaci:
 - za objednatele [REDAKCE], vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy, E: [REDAKCE], případně osoba jí pověřená
 - za poskytovatele [REDAKCE], funkce: projektový manažer, firma: ICZ a.s., email: [REDAKCE], případně osoba jím pověřená.

V. Místo a termín plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy jsou Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. č. 8, Ostrava.



2. Veškeré práce, dodávky a služby provedené poskytovatelem v rámci plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. budou dodány a objednateli předány nejpozději do 3 měsíců od nabytí účinnosti smlouvy.
3. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 2. bude zahájeno na písemnou výzvu objednatele, nejdříve však 1. 1. 2023. Plnění bude předáno do 3 měsíců od doručení výzvy poskytovateli.
4. Služby dle čl. III. odst. 3. budou zahájeny následující den vždy po předání a převzetí plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1. a 2 této smlouvy. Služby jsou poskytovány s garantovanou úrovní dostupnosti, za podmínek uvedených v příloze č. 2.
5. Místem plnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 3. ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo objednatele. Ostatní služby budou poskytovány v sídle poskytovatele formou vzdáleného přístupu.

VI. Cena a odměna za poskytované služby

1. Cena za splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí za plnění
 - dle čl. III. odst. 1. 479 400,- Kč bez DPH
 - dle čl. III. odst. 2. 263 000,- Kč bez DPH

Podrobná cenová kalkulace je uvedena v příloze č. 3 smlouvy.

2. Odměna za poskytované služby technické podpory
 - dle čl. III. odst. 3. písm. a) činí ..
 - 78 120,- Kč bez DPH/ rok za plnění dle čl. III. odst. 1
 - 37 800,- Kč bez DPH/ rok za plnění dle čl. III. odst. 2
 - dle čl. III. odst. 3. písm. b) nepřesáhne za daný kalendářní rok částku [REDACTED] Kč bez DPH. Cena prací je stanovena ve výši [REDACTED]/hod bez DPH.
3. Cena a odměna za poskytované služby je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
4. K dohodnuté ceně a odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
5. Cena a odměna obsahují i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých prací, dodávek a služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.
6. Součástí ceny a odměny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních týkajících se předmětu plnění této smlouvy.

VII. Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny a odměny je vyúčtování nazvané FAKTURA (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
3. Faktura za příslušné plnění dle č. III, odst. 1. a 2. bude vystavena vždy do pěti (5) dnů po podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami.



4. Faktura(y) za poskytování technické podpory dle čl. III. odst. 3. písm. a) této smlouvy bude vystavena vždy k 1. dni měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, za které je úhrada prováděna, ve výši $\frac{1}{4}$ ročních odměn dle čl. VI. odstavce 2. V případě, že dnem zahájení plnění dle není 1. den kalendářního čtvrtletí nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného čtvrtletí, náleží poskytovateli za příslušné období pouze poměrná část ceny za poskytování služeb technické podpory.
5. Faktura za příslušné plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 3. písm. b) této smlouvy bude vystavena vždy do pěti (5) dnů po odsouhlasení přehledu poskytnutého plnění a ve výši poskytnutého plnění.
6. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je druhá smluvní strana povinna ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a. číslo a datum vystavení faktury,
 - b. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
 - c. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - e. dobu splatnosti faktury,
 - f. název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a poskytovatele,
 - g. označení útvaru objednatele, který akci likviduje (tj. odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - h. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
7. Doba splatnosti faktury za plnění předmětu smlouvy činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Pro placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj. si smluvní strany sjednávají 10denní dobu splatnosti).
8. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn Pokyn GFŘ č. D-6 k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů, uveřejněný ve Finančním zpravodaji číslo 7/2011.
9. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
10. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo na elektronickou podatelnu objednatele posta@ostrava.cz nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
11. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
12. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
13. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.



14. Pokud se stane poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit poskytovateli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně poskytovatele a zaplacení ceny bez DPH nebo odměny bez DPH poskytovateli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu resp. odměnu.

VIII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen a zavazuje se provést plnění, které je předmětem smlouvy a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
3. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Objednatel využije přiměřených schopností a vynaloží přiměřenou péči a pozornost, aby poskytnutá součinnost byla poskytovateli poskytnuta včas.
4. Technické údaje a doplňující podklady, které si poskytovatel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku, poskytne objednatel písemnou formou (pokud se zástupci smluvních stran nedohodnou na jiném způsobu předání takovýchto podkladů) v co nejkratším možném termínu, nejdéle do 5 pracovních dnů od doručení žádosti poskytovatele objednateli. V případě, že nebudou ve stanoveném termínu údaje a podklady poskytnuty, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.

IX. Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně, software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
2. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejich dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení,

nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.

3. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
4. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
5. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
6. Povinnosti smluvních stran vůči chráněným informacím se nevztahují na případy, kdy
 - a) smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
 - b) smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
 - c) smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - d) je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

X. Ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy objednatel osobní údaje poskytovateli zpřístupní přenosem a nebo poskytovatel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním předmětem této smlouvy, viz čl. III., není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. X., odst. 1., této smlouvy, plní objednatel roli tzv. správce osobních údajů, a poskytovatel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
3. Objednatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace čl. X., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, přičemž:
 - a) předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS e-spis
 - b) dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti této smlouvy;
 - c) povahou zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. III.;
 - d) účelem zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. III.;
 - e) typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
 - f) kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů;

4. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů dle obecného nařízení.
5. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje vůči poskytovateli, tj. zpracovateli osobních údajů, vydávat a dokladovat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování osobních údajů uvedený v čl. X., odst. 1., této smlouvy, v souladu s legislativou uvedenou v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
6. Objednatel, tj. správce osobních údajů, touto smlouvou povoluje poskytovateli, tj. zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takového dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany objednatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.
7. Poskytovatel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
 - a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy;
 - b) zpracovávat osobních údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, dle čl. X., odst. 5., této smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
 - c) zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
 - d) přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení, tj. legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy. Poskytovatel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technicko - organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům; zejména však:
 - přistupovat k síti objednatele prostřednictvím VPN z důvěryhodných koncových zařízení, na nichž je implementována a aktualizována ochrana proti škodlivému kódu a provozována aktualizovaná podporovaná verze operačního systému
 - přistupovat k technickým prostředkům a IS objednatele výhradně prostřednictvím oprávněných osob poskytovatele
 - přistupovat k technickým prostředkům objednatele pouze za přesně vymezeným účelem a na dobu nezbytně nutnou k naplnění vymezeného účelu smlouvy, po předchozím souhlasu objednatele
 - e) poskytovatel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele za splnění podmínky uvedené v čl. X., odst. 6. této smlouvy.
 - f) informovat správce osobních údajů a to neprodleně v případě, že podle názoru zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.
 - g) poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení;



- h) být objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektů osobních údajů, a to v pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný;
 - i) být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článku 32 až 36 GDPR, a to v pouze v rozsahu, který je vzhledem k povaze zpracování možný.
8. Poskytovatel souhlasí, že objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů jsou oprávněni provádět kontrolu souladu s nařízeními a požadavky na ochranu osobních údajů, provádět inspekce implementace a efektivních opatření přijatých poskytovatelem v jeho provozovnách, aniž by tím způsobili narušení probíhajícího provozu během normální pracovní doby. Za tímto účelem mohou objednatel nebo jeho pověřenec pro ochranu osobních údajů vstupovat do prostor, kde dochází ke zpracování osobních údajů. To vše výlučně a vždy po předchozí vzájemné domluvě.
9. Poskytovatel nesmí opravovat, vymazávat ani blokovat osobní údaje poskytnuté objednatelem, pokud nejde o plnění předmětu smlouvy nebo mu k tomu nedá objednatel písemný pokyn.
10. Po dokončení smluvních prací nebo na žádost správce, musí poskytovatel vrátit veškeré dokumenty, které má k dispozici, včetně veškerých produktů zpracování osobních údajů vypracovaných v souvislosti s touto smlouvou, nebo je zlikvidovat v souladu příslušnými právními předpisy po předchozím souhlasu Správce.

XI. Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů

1. Poskytovatel objednateli garantuje, že veškeré programové produkty (počítačové programy) dodané poskytovatelem v rámci plnění této smlouvy jsou v souladu s příslušným ustanovením občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli úplným zaplacením dohodnuté ceny k dodaným produktům (jež mají povahu autorského díla) časově neomezenou, nevýhradní a převoditelnou multilicenci (licence neomezená na počet uživatelů), a to výlučně k účelu touto smlouvou sledovanému. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru stává po jejich úplném zaplacení pouze oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn objednateli poskytnout předmět smlouvy, včetně oprávnění k výkonu práva užití, k užití pro účely této smlouvy v souladu s autorským zákonem. Objednatel není povinen licenci využít.
3. Nebezpečí škody přechází na objednatele dnem protokolárního předání plnění bez vad a nedodělků objednateli.

XII. Odpovědnost za škodu

1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele. Žádná ze smluvních stran není

odpovědná za prodlení s plněním povinnosti stanovené touto smlouvou, pokud bylo způsobeno „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).

3. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, pandemie, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění poskytovatele, o které objednatel nepochybně věděl a poskytovatele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není poskytovateli známa.
4. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením případné smluvní pokuty není dotčeno, ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu skutečné škody v plné výši. Náhrada škody se platí v českých korunách.

XIII. Záruční doba a odpovědnost za vady v záruční době

1. Zhotovitelem poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá účelu smlouvy a požadavkům uvedeným ve smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahujících se k jejich provedení.
2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se objednatel veškeré zjištěné vady v záruční době (dále jen „vady“) nahlásit zhotoviteli neprodleně po jejich zjištění.
3. Reklamacce musí být technickými zástupci objednatele písemně hlášeny zhotoviteli prostřednictvím systému HelpDesk zhotovitele na adrese: <https://sdweb.i.cz>
4. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost při odstraňování závad a bude spolupracovat se zhotovitelem na detailním a podrobném popisu požadavku tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
5. Zhotovitel neodpovídá za vady a újmy, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy, ani za vady které byly způsobeny jinými příčinami a které nevyplývají z výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy.
6. Zhotovitel neodpovídá zejména za vady, které:
 - byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi poskytnutými objednatelem;
 - vznikly neodborným zacházením objednatele nebo nedodržením zhotovitelem předané dokumentace dle této smlouvy;
 - způsobila třetí osoba; za třetí osobu dle této smlouvy nejsou považováni řádně proškolení zástupci objednatele;
 - vznikly neodvratitelnou okolností či událostí.
7. Zhotovitel odpovídá za vady vyskytnuvší se v záruční době. Za vady, které se projevily po záruční době, odpovídá zhotovitel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo porušení jeho povinností.
8. V návaznosti na tato ustanovení se smluvní strany dohodly na záruční době na veškeré práce a služby zhotovitelem provedené pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 1. a čl. III. ods. 2. v trvání 24 měsíců od jejich předání a převzetí bez vad a nedodělků. V této době zhotovitel garantuje, že implementované produkty budou vykazovat v dokumentaci k jejich užití popsané vlastnosti a možnost užití k účelu popsanému v této smlouvě, dokumentaci, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou vykazovat žádné vady.
9. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli odstranění vady.
10. Provedenou opravu vady zhotovitel objednateli předá písemným zápisem.
11. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky zhotovitele a to buď dlouhodobě, nebo pro každý jednotlivý případ požadavku na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.

XIV. Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu plnění dle této smlouvy dle čl. V. odst. 2. a 3. ze strany poskytovatele, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny bez DPH ujednané v čl. VI. odst. 1. této smlouvy za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním služby pro úroveň hlášení V1 „Kritická chyba,“ V2 „Urgentní chyba“ a V3 „Chyba“ zaviněných poskytovatelem, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající úrovni parametrů služby za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
 - V1 „Kritická chyba“ 1000,- Kč bez DPH
 - V2 „Urgentní chyba“ 500,- Kč bez DPH
 - V3 „Chyba“ 200,- Kč bez DPH
3. Pro případ prodlení se zaplacením faktury v době splatnosti, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. 09142/RM1822/142 ze dne 05. 04. 2022, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv.
3. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat.
5. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
7. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány

oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.

8. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
9. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30ti) dnů.
10. Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba je 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
11. V případě zániku závazku před jeho řádným splněním je poskytovatel povinen ihned předat objednateli nedokončené plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu této smlouvy a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu této smlouvy. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
12. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
13. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
14. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu této smlouvy.
15. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
16. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
17. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
18. Tato smlouva včetně jejích příloh a případných změn (např. dodatek smlouvy) bude uveřejněna objednatelem v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.
19. Tato smlouva je uzavřena v elektronické podobě.
20. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.

21. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

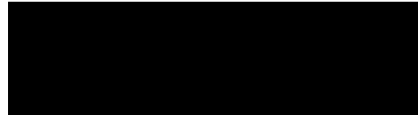
- Příloha č. 1 – Technická specifikace
- Příloha č. 2 – Specifikace služeb
- Příloha č. 3 – Cenová kalkulace

Za objednatele

Mgr. Kateřina Šebestová
náměstkyně primátora
na základě plné moci

„podepsáno elektronicky“

Za poskytovatele



Antonín Drahovzal
na základě plné moci

„podepsáno elektronicky“



A. Programové vybavení pro zajištění konverzí z moci úřední dle čl. III. odst. 1.

Integrace elektronické spisové služby ICZ e-spis a služeb Czech POINT@office umožní provedení autorizované konverze a zaevidování výstupu z autorizované konverze z moci úřední (dále také KZMU) oprávněnými uživateli v prostředí spisové služby.

Konverze dle Zákona č. 300/2008, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, znamená:

- úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo datovém souboru způsobem zajišťujícím shodu obsahu těchto dokumentů a připojení doložky o provedení konverze (dále jen „doložka“),
- úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě způsobem zajišťujícím shodu obsahu těchto dokumentů a připojení doložky.

Při autorizované konverzi dochází k úplnému převedení dokumentu z listinné podoby do elektronické, nebo k úplnému převedení elektronického dokumentu do listinné podoby. Dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako dokument, jehož převedením výstup vznikl. Autorizovanou konverzi provádějí kontaktní místa veřejné správy Czech POINT.

V prostředí spisové služby bude umožněno provedení autorizované konverze:

- z listinné podoby do digitální,
- z elektronické podoby do listinné.

Spisová služba umožní odeslání dokumentu ke konverzi oprávněnou osobou. Po provedení konverze budou ve spisové službě uloženy výstupy z provedené konverze včetně ověřovací doložky:

- soubor PDF vzniklý spojením původního dokumentu (již bez el. podpisů) a vytvořené doložky – v případě konverze z elektronické do listinné podoby,
- soubor PDF vzniklý spojením skenovaného obrazu, doložky, podepsán certifikátem uživatele a časovým razítkem Czech POINT – v případě konverze z listinné do elektronické podoby.

Součástí nástrojů spisové služby bude evidence provedených KZMU, která bude obsahovat tyto údaje:

- ID doložky z detailu akce
- UID objektu
- ČJ objektu
- ID komponenty z detailu akce
- název komponenty z detailu
- FM
- Pracovník
- Datum akce



Podmínky provozování

Konverze bude prováděna oprávněnými osobami pro provádění autorizované konverze (tj. uživateli, kteří mají přiřazeny odpovídající přístupy a role v systému Czech POINT – Konverze z moci úřední, v rámci jednotlivých OVM (orgánů veřejné moci – magistrátu a úřadů městských obvodů).

Podmínkou zprovoznění rozhraní je Registrace ESSL jako agendového informačního systému v JIP a zřízení potřebných certifikátů objednatel.

B. Automatizovaná konverze dokumentů na vstupu (plnění dle čl. III. bod 2)

Předmětem je rozšíření programového vybavení o automatizované (strojové) zpracování konverzí, v návaznosti na nové funkcionality na straně provozovatele Czech POINT. Automatizovanou konverzí je myšlena taková konverze dokumentů, která je prováděna výhradně stroji, tedy bez lidské obsluhy.

Služby rozhraní budou provedeny v souladu s dokumentací webové služby autorizované konverze z moci úřední vydávanou a aktualizovanou Ministerstvem vnitra (Dokumentace k projektu Czech POINT/ Webová služba autorizované konverze z moci úřední) k datu nasazení do produkčního prostředí objednatel. V aktuálním znění ke dni zahájení veřejné zakázky zveřejněna zde v <https://www.czechpoint.cz/public/vyvojari/ke-stazeni/>

Minimální rozsah řešení

Automatizovaná konverze umožní digitalizaci listinných dokumentů na vstupu úřadu prostřednictvím hromadných operací prováděných podatelnou. Funkcionalita bude implementována v návaznosti na stávající nástroje pro hromadné skenování dokumentů.

Rozšířenými nástroji programového vybavení bude zajištěna:

- autentizace k webové službě Czech POINT a odeslání požadavku na provedení autorizované konverze,
- vygenerování výstupního elektronického dokumentu ve formátu PDF, který se bude skládat ze zkonvertovaného vstupního listinného dokumentu a doložky, kterou vygenerovala webová služba automatizované KZMÚ,
- tento dokument opatří spisová služba kvalifikovanou elektronickou pečeti a kvalifikovaným časovým razítkem.

V rámci automatizovaných procesů bude možno získat v prostředí spisové služby

- seznam všech úspěšně provedených konverzí,
- seznam neúspěšně provedených konverzí.

Pro provoz služby je objednatel povinen zajistit odpovídající certifikáty a služby poskytování kvalifikovaných elektronických pečeti a razítek.



Specifikace služeb

Plnění dle čl. III. odst. 3. smlouvy

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných poskytovatelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalováno Programové vybavení,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele.
- Služba systému Service Desk
 - vždy písemně na <https://sdweb.i.cz> - neomezeně
 - telefonicky v pracovní době na čísle +420 222 272 222
 - Pracovní doba je v pracovní dny pondělí – pátek od 8:00 do 16:30 hod.

Klasifikace vad

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem programového vybavení:

| | | |
|----|------------------|--|
| V1 | „Kritická chyba“ | Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení. |
| V2 | „Urgentní chyba“ | Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat. |
| V3 | „Chyba“ | Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení. |
| V4 | „Námět“ | Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů. |

Vady budou hlášeny prostřednictvím výše uvedených komunikačních kanálů služby Service Desk.

Garantována úroveň pro odstranění vady

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni pro odstranění vady:

| | | | |
|----|------------------|---------------------|-----------------------|
| V1 | „Kritická chyba“ | Do 1 pracovního dne | Do 2 dnů od převzetí |
| V2 | „Urgentní chyba“ | Do 1 pracovního dne | Do 5 dnů od převzetí |
| V3 | „Chyba“ | Do 3 pracovních dní | Do 30 dnů od převzetí |


Pojmem „den“ se rozumí pracovní den. Do lhůt se nezapočítává doba poskytnuté součinnosti objednatele a třetích stran.

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud poskytovatel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).



Cenová kalkulace

* v případě potřeby doplní poskytovatel i název produktu/programového vybavení

| Produkt / Obchodní název / Popis* | Cena v Kč bez DPH |
|---|---|
| 1. Dodávka programového vybavení dle čl. III. odst. 1. smlouvy a Maintenance | |
| Licence programového vybavení | 390 600,00 Kč |
| Implementace a uživatelská dokumentace | 88 800,00 Kč |
| Služby technické podpory – Maintenance, dle čl. III. odst. 3., písm. a) | 78 120,00 Kč |
| 2. Dodávka programového vybavení dle čl. III. odst. 2. smlouvy a Maintenance | |
| Licence programového vybavení | 189 000,00 Kč |
| Implementace a uživatelská dokumentace | 74 000,00 Kč |
| Služby technické podpory – Maintenance, dle čl. III. odst. 3., písm. a) | 37 800,00 Kč |
| 3. Služby technické podpory – Support, dle čl. III. odst. 3., písm. b) | |
| Jednotková cena prací a služeb v Kč/hod. |  |

