


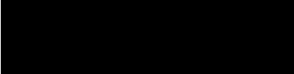
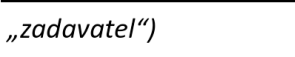
SMLOUVA

o poskytování technické podpory a rozvoje pro informační systém Digitální technické mapy

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

Čl. 1. Smluvní strany




1.1. Objednatel – Moravskoslezský kraj

se sídlem: 28. října 117, 702 18 Ostrava
IČ: 70890692
DIČ: CZ70890692
zastoupený: prof. Ing. Ivo Vondrákem, CSc., hejtmanem
bankovní spojení: Česká národní banka
č.ú.: 20095-15826761/0710
oprávněná osoba: 
telefon: 
e-mail: 

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. Poskytovatel

Obchodní jméno: ICZ a.s.
se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
IČ: 25145444
DIČ: CZ699000372
zapsán v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 4840
zastoupený: Mgr. Danem Rosendorfem, předsedou představenstva
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.
č.ú.: 2109164825/2700
kontaktní osoba ve věci smlouvy: 
telefon: 
e-mail: 

a

Obchodní jméno: T-MAPY spol. s r.o.

se sídlem: Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03

IČ: 47451084

DIČ: CZ47451084

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 9307

zastoupený: Ing. Jiřím Bradáčem, jednatelem společnosti

a

Obchodní jméno: GEOREAL spol. s r.o.

se sídlem: Hálkova 12, 301 00 Plzeň

IČ: 40527514

DIČ: CZ40527514

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Plzni, spisová značka C 1442

zastoupený: Ing. Karlem Vondráčkem, jednatelem společnosti

a


Obchodní jméno: GEOVAP, spol. s r.o.

se sídlem: Čechovo nábřeží 1790; 530 03 Pardubice

IČ: 15049248

DIČ: CZ15049248

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, spisová značka C 234

zastoupený: 

(dále všichni společně jako „poskytovatel“)

Čl. 1.	Smluvní strany	1
1.1.	Objednatel	1
1.2.	Poskytovatel	1
Čl. 2.	Předmět smlouvy.....	4
2.2.	Vzdálený přístup do prostředí objednatele.....	5
Čl. 3.	Doba trvání smlouvy.....	5
Čl. 4.	Místo plnění.....	6
Čl. 5.	Cena a platební podmínky.....	7
5.2.	Technická podpora	8
5.3.	Rozvoj	9
5.4.	Navyšování u cen technické podpory.....	9
Čl. 6.	Odstoupení od smlouvy.....	10
Čl. 7.	MLčenlivost a ochrana osobních údajů.....	10
Čl. 8.	Záruka	11
Čl. 9.	Odpovědnost za škodu	12
Čl. 10.	Pojištění poskytovatele technické podpory	12
Čl. 11.	Kontaktní osoby a oprávněné osoby	12
11.1.	Kontaktní osoby.....	12
11.2.	Oprávněné osoby	13
Čl. 12.	Smluvní pokuty	14
Čl. 13.	Závěrečná ustanovení.....	14
13.2.	Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:	15
Čl. 1.	Rozsah podpory	1
1.1.	Služba „Help-line“	1
1.2.	Služba „Upgrade a update“	1
1.3.	Služba „Legislativní podpora“	2
1.4.	Služba „Odstraňování závad aplikace“	2
1.5.	Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní a plán rozvoje	2
1.6.	Helpdesk poskytovatele	5
1.7.	Služba – Profylaxe systému v aplikační části	6
1.8.	Služba – Podpora při plnění IS daty	6
Čl. 2.	Práva a povinnosti objednatele.....	6
Čl. 3.	Práva a povinnosti poskytovatele.....	7
Čl. 4.	Výčet cen technické podpory	9
Čl. 5.	Rozvoj aplikace	11
5.1.	Rozsah rozvoje a cena rozvoje.....	11
5.2.	Předmět rozvoje	12
5.3.	Služba – Profylaxe systému v části databáze	12
5.4.	Služba – Školení	13
5.5.	Služba – Kontaktní den.....	13
5.6.	Typy rozvoje	13
5.7.	Objednávka rozvoje.....	14
5.8.	Realizace rozvoje	15
5.9.	Společná ustanovení pro rozvoj	15

Objednatel a poskytovatel (dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o technické podpoře, která je výsledkem zadávacího řízení pro nadlimitní veřejnou zakázku na dílo s názvem „**Informační systém Digitální technické mapy krajů (IS DTM krajů)**“ (dále jen „veřejná zakázka“ a „zadávací řízení“) a která navazuje na smlouvu o dílo na „Informační systém Digitální technické mapy krajů (IS DTM krajů)“.

Čl. 2. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu a rozvoj související s produktivním provozem aplikací a informačních systémů pořízených objednatelem.
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory a rozvoje jsou dále uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Součástí technické podpory a rozvoje jsou i práce v tomto článku smlouvy, resp. v příloze č. 1 nespecifikované, které však jsou k řádnému provádění technické podpory nezbytné a o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl, nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.
- 2.1.4. Technická podpora bude poskytována
 - k informačnímu systému DTM a jeho dílčím funkcionalitám,
 - k dodanému platformovému řešení pro informační systém DTM
 - a dále k rozvoji (nové funkcionality) informačního systému DTM.
- 2.1.5. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých aplikací a informačních systémů. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za aplikace a informační systémy a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaných informačních systémů.
- 2.1.6. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována k výše uvedeným informačním systémům, ve kterých jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou daty poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v informačních systémech a aplikacích, ke kterým poskytovatel poskytuje technickou podporu na základě této smlouvy, a to v souladu s aktuální dokumentací k těmto informačním systémům a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.
- 2.1.7. Technická podpora bude poskytována v českém jazyce na úrovni min. C1 (Společného evropského referenčního rámce).

- 2.1.8. Za technickou podporu platformového řešení pro informační systém je považována zejména podpora ze strany výrobce tohoto software, a to minimálně v rozsahu nároku na bezpečnostní aktualizace přímo od výrobce software bez nutnosti jakékoliv součinnosti poskytovatele dle této smlouvy, a dále nárok na aktualizace výkonové a optimalizační. Předmětem této technické podpory je také nárok na úplně nové verze platformového software vydávané jeho výrobcem. Poskytovatel objednateli garantuje, že k platformovému řešení pro informační systém bude ze strany výrobce tohoto software poskytována tato podpora nejméně po dobu 5 let od akceptace díla, tedy tak, že platformové řešení, ke kterému bude poskytována technická podpora podle této smlouvy, bude v okamžiku zahájení poskytování služeb na základě této smlouvy dle článku 3.1.1. této smlouvy řešením aktuálním s minimální uvedenou délkou životního cyklu podpory software ze strany jeho výrobce v délce 5 let od akceptace díla.
- 2.1.9. Informační systém, ke kterému budou poskytovány služby technické podpory na základě této smlouvy, bude oprávněn užívat i další subjekt a jeho zaměstnanci odlišný od objednatele za předpokladu, že takový subjekt objednatel pověří výkonem činností spojených se správou a provozem IS DTM a o takovém pověření a s tím souvisejícím užitím software, ke kterému jsou poskytovány služby technické podpory na základě této smlouvy, prokazatelně informuje poskytovatele.
- 2.1.10. Služby na základě této smlouvy jsou v souladu s bezprostředně přecházejícím článkem 2.1.9. této smlouvy proto poskytovány objednateli a dále i objednatelem určenému subjektu a jeho zaměstnancům provádějícím činnosti spojené se správou a provozem DTM v informačním systému, ke kterému jsou na základě této smlouvy poskytovány služby.

2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

- 2.2.1. V souvislosti s uzavřením této smlouvy bude uzavřena i samostatná smlouva o umožnění vzdáleného přístupu poskytovatele do prostředí provozu IS DTM, a to výhradně za účelem poskytování služeb na základě této smlouvy.

Čl. 3. Doba trvání smlouvy

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Služby na základě této smlouvy budou poskytovány ode dne akceptace díla na základě samostatné smlouvy o dílo uzavřené na základě stejného zadávacího řízení, tedy ode dne, kdy dílo přejde do rutinního provozu.
- 3.1.2. Smluvní strany předpokládají dlouhodobý smluvní vztah vyplývající z této smlouvy v délce převyšující nejméně 5 let od akceptace díla, který objednateli zajistí dlouhodobou možnost řádného užívání informačního systému a za účelem možnosti zajištění takto dlouhodobého vztahu ustanovují níže uvedené výpovědní doby a sankce za nedodržení předpokládané minimální délky smluvního vztahu a služeb poskytovaných na jeho základě po dobu 5 let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy. Délka výpovědní doby ze strany poskytovatele byla stanovena s ohledem na složitost situace, do které se v případě podání výpovědi ze strany

poskytovatele objednatel dostane, tedy zejména řešení nemožnosti poskytování technické podpory třetí osobou k autorsky chráněnému dílu, zajištění potřebné soutěže na poskytování technické podpory v souladu s platnou legislativou osobou odlišnou od poskytovatele anebo zajištění pořízení nového informačního systému a přechodu na něj.

- 3.1.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené poskytovateli. V období do pěti let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy činí výpovědní doba ze strany objednatele 6 kalendářních měsíců a po uplynutí pěti let od výše uvedeného okamžiku činí výpovědní doba ze strany objednatele 3 kalendářní měsíce. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.4. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět i jen v její části, týkající se poskytování technické podpory k funkcionalitě informačního systému na základě provedeného rozvoje, kterou již objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V takové výpovědi musí být dostatečně vymezen předmět výpovědi (funkcionalita, příp. rozsah jejího nasazení). Pro tento typ výpovědi činí výpovědní doba 3 kalendářní měsíce a začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 3.1.5. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli v období po pěti letech od okamžiku počátku poskytování služeb a na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy činí výpovědní doba ze strany poskytovatele 12 kalendářních. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Čl. 4. Místo plnění

- 4.1.1. Místem poskytování technické podpory a rozvoje je sídlo objednatele a dále prostředí, do kterého byl IS DTM implementován.
- 4.1.2. Předpokládaným primárním způsobem poskytování předmětných služeb je vzdálený přístup poskytovatele do prostředí provozu IS DTM, který je upraven v samostatné smlouvě o vzdáleném přístupu za účelem poskytování služeb, které jsou předmětem této smlouvy.
- 4.1.3. Poskytovatel není oprávněn odmítnout poskytovat služby technické podpory poskytované vzdáleným přístupem na základě této smlouvy s odkazem na místo plnění, pokud poskytování takové služby na fyzickém místě plnění nebude zcela objektivně nezbytné pro poskytování takové služby (např. nezbytný fyzický přístup poskytovatele k serveru, na kterém je provozován IS DTM, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy).

Čl. 5. Cena a platební podmínky

- 5.1.1. Cena za technickou podporu a rozvoj představuje nabídkovou cenu na technickou podporu a rozvoj předloženou poskytovatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku s názvem „Informační systém Digitální technické mapy krajů (IS DTM krajů)“.
- 5.1.2. Cena za jednotlivé služby poskytování technické podpory a rozvoje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory, jakož i cena hodinových sazeb za rozvoj, je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je kromě vyhrazených změn dle článku 5.4 možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH..
- 5.1.8. Splatnost daňových dokladů (dále jen faktura) činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.9. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
- 5.1.10. Faktury musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.11. Všechny faktury dle této smlouvy musí obsahovat výše uvedené číslo této smlouvy, název smlouvy, číslo účtu poskytovatele a dále název projektu „Digitální technická mapa Moravskoslezského kraje“, registrační číslo projektu CZ.01.4.03/0.0/0.0/19_259/0023894 a text „Projekt je spolufinancován Evropskou unií, Evropský fond pro regionální rozvoj, OP Podnikání a inovace pro konkurenceschopnost“.
- 5.1.12. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.

- 5.1.13. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 5.1.14. Pro případ, že poskytovatel je, nebo se od data uzavření smlouvy do dne uskutečnění zdanitelného plnění stane na základě rozhodnutí správce daně „nespolehlivým plátcem“ ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů, souhlasí poskytovatel s tím, že mu objednatel uhradí cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede za nespolehlivého plátce přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.
- 5.1.15. Poskytovatel rovněž souhlasí s tím, že v případě, že bude požadovat úhradu (zcela nebo zčásti) bezhotovostním převodem na jiný účet, než je účet, který je zveřejněn správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 109 zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů), uhradí mu Objednatel cenu plnění bez DPH a DPH v příslušné výši odvede přímo příslušnému správci daně. V souvislosti s tímto ujednáním nebude poskytovatel vymáhat od Objednatele část z ceny plnění rovnající se výši odvedeného DPH a souhlasí s tím, že tímto bude uhrazena část jeho pohledávky, kterou má vůči Objednateli, a to ve výši rovnající se výši odvedené DPH.

5.2. Technická podpora

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách zpětně.
- 5.2.2. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem.
- 5.2.3. Poskytovatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 5.2.4. Od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém tato smlouva nabyla účinnosti.
- 5.2.5. Cena za poskytování technické podpory může být navyšována na základě provedeného rozvoje (nové funkcionality), a to vždy přesně o částku uvedenou v dokumentu vytvořeném dle vzoru v příloze č. 2 této smlouvy s definovaným počátkem poskytování takové služby (měsíc/rok), když takový dokument se svým podpisem stává nedílnou součástí ujednání tohoto smluvního vztahu.
- 5.2.6. Součástí faktury vždy bude uvedení rozdělení částek za technickou podporu aplikací (informačních systémů) a technickou podporu rozvoje (nové funkcionality).

- 5.2.7. V případě odstoupení nebo výpovědi této smlouvy ze strany objednatele v době do 5 let od počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle článku 3.1.1. se objednatel zavazuje poskytovateli jednorázově společně se svojí poslední platbou za plnění služeb technické podpory uhradit částku podpory platformového software na základě této smlouvy po dobu, která zbývá do prvních 5 let poskytování podpory k tomuto platformovému software od okamžiku počátku poskytování služeb podle této smlouvy dle článku 3.1.1. Za tímto účelem se poskytovatel zavazuje tuto částku vyčíslit a zanést na poslední fakturu za služby technické podpory vystavovanou na základě této smlouvy. Toto ustanovení je zanášeno za účelem vyloučení přenášení nákladů na provoz platformového software ze strany kraje, který se rozhodne smlouvu ukončit na poskytovatele a na další kraje, které u provozu informačního systému na základě této smlouvy zůstanou, když všechny zapojené kraje společně realizují zadávací řízení na informační systém, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy s cílem zajistit jeho provoz minimálně po dobu udržitelnosti projektu, která je stanovena pravidly Výzvy III programu podpory Vysokorychlostní internet – aktivity DTM krajů v délce 5 let.

5.3. Rozvoj

- 5.3.1. Faktury na zaplacení sjednaných cen rozvoje je poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve následující den po dni uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je akceptace provedeného rozvoje objednatelem.
- 5.3.2. Cena za poskytnutý rozvoj bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem.

5.4. Navyšování u cen technické podpory

- 5.4.1. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje změnu služeb technické podpory: Cena služeb technické podpory bude každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), o který došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT) za předchozí kalendářní rok vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělků) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu služeb rozvoje bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny za služby technické podpory dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. K této změně dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti.
- 5.4.2. Navýšení může být provedeno dále o inflaci ve výši vyhlášené Českým statistickým úřadem za daný kalendářní rok.
- 5.4.3. Navýšení cen dle článku 5.4 této smlouvy bude předmětem dodatku této smlouvy podepsaného oběma smluvními stranami.

Čl. 6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1.1. Smluvní strany jsou oprávněny od smlouvy ihned odstoupit v případě závažného porušení povinnosti vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou. Odstoupení je účinné jeho doručením druhé smluvní straně.
- 6.1.2. Za závažné porušení povinnosti poskytovatele se rozumí prodlení poskytovatele s plněním povinností specifikovaných v článku 2. této smlouvy a zejména její přílohy č. 1 o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil poskytovatel, a odmítnutí provedení technické podpory.
- 6.1.3. Závažným porušením povinnosti objednatele se rozumí prodlení objednatele s úhradou oprávněných faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
- 6.1.4. V případě odstoupení od smlouvy bude do 30 dnů provedeno vypořádání smluvních stran.

Čl. 7. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.
- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
 - a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.

- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s plněním služeb na základě této smlouvy zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
- 7.1.7. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 34 odst. 2 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZZOÚ.
- 7.1.8. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů je poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající, a to zejména:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy;
 - b) zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat;
 - c) učinit dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům;
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
 - e) zajistit, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech;
 - f) zajistit, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech;
 - g) zajistit, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze, je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

Čl. 8. Záruka

- 8.1.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany, a to po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.

- 8.1.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti informačního systému, včetně jeho případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy v ČR a v EU.
- 8.1.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora a rozvoj budou poskytovány v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovaly potřebám objednatele.
- 8.1.4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora a rozvoj budou zajišťovány tak, aby předmět technické podpory a rozvoje byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

Čl. 9. Odpovědnost za škodu

- 9.1.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 9.1.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.1.3. Poskytovatel odpovídá i za škodu na předmětu plnění způsobenou činností těch, kteří pro něj takové činnosti provádějí.
- 9.1.4. Smluvní strany omezují nejvyšší možnou částku, kterou lze po poskytovateli nárokovat z titulu náhrady škody, výší pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti uzavřené dle čl. 10 této smlouvy.

Čl. 10. Pojištění poskytovatele technické podpory

- 10.1.1. Poskytovatel je povinen být po celou dobu plnění této smlouvy pojištěn v rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, a to ve výši min. 100.000.000,- Kč.
- 10.1.2. Doklady o pojištění předložil poskytovatel objednateli v rámci součinnosti před podpisem této smlouvy a zavazuje se je opětovně kdykoliv v průběhu plnění smlouvy objednateli na základě jeho žádosti předložit.

Čl. 11. Kontaktní osoby a oprávněné osoby

11.1. Kontaktní osoby

- 11.1.1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob. Každá smluvní strana po uzavření smlouvy jmenuje kontaktní osoby. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované kontaktní osoby, je však povinna vyzoomět o každé změně druhou smluvní stranu.
- 11.1.2. Kontaktní osoby jsou za smluvní strany jmenovány osobami oprávněnými písemně, a to na adresu osob oprávněných za druhou smluvní stranu a zároveň na adresu všech

kontaktních osob do prováděné změny platných. Jmenování kontaktních osob nabývá platnosti dnem oznámení a účinnosti po uplynutí 14denní lhůty ode dne oznámení s výjimkou jmenování kontaktních osob bezprostředně po uzavření této smlouvy, které nabývá účinnosti současně s nabytím platnosti.

- 11.1.3. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 11.1.4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy. Formou emailové zprávy není garantováno prokazatelné doručení.
- 11.1.5. Objednatelem budou vystavovány objednávky na rozvoj. Za písemnou formu se pro potřebu objednávky rozumí i emailová komunikace na základě této smlouvy. Inicie objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku poskytovatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.

11.2. Oprávněné osoby

- 11.2.1. Oprávněné osoby budou za smluvní strany potvrzovat objednávku rozvoje, provedení rozvoj (nové funkcionality) a na něj navazující poskytování technické podpory tak, že takovou technickou podporu včetně uvedení předmětu provedeného rozvoje zaevidují formou vzoru uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.
- 11.2.2. Součástí takové evidence bude uvedení počátku poskytování technické podpory k takto provedenému rozvoji (nové funkcionality), předmět rozvoje (nové funkcionality), cena rozvoje, čtvrtletní výše ceny poskytování technické podpory k takovému rozvoji (nové funkcionality) a podpisy oprávněných osob stvrzujících provedení takového rozvoje a poskytování technické podpory k němu.
- 11.2.3. Oprávněná osoba objednatele je oprávněna vypovědět tuto smlouvu v její části týkající se funkcionality informačního systému, zejména funkcionality z rozvoje (nové funkcionality), kterou již objednatel nemá v dalším úmyslu užívat. V případě takovéto výpovědi části plnění smlouvy jsou oprávněné osoby oprávněny uzavřít dodatek této smlouvy, ve kterém bude provedena revize cenových tabulek k zajištění oboustranné jistoty aktuální výše plnění na základě této smlouvy.
- 11.2.4. Osobami oprávněným na základě článku 11.2. této smlouvy jsou
 - Oprávněná osoba za objednatele**
[REDACTED]
 - Oprávněná osoba za poskytovatele**
[REDACTED]
- 11.2.5. Změna oprávněných osob v podobě úprav pracovních pozic v rámci organizace na základě této smlouvy bude řešena formou prokazatelného oznámení.

- 11.2.6. Změna oprávněných osob v podobě změn na jednotlivých pozicích uvedených v této smlouvě nebude důvodem pro uzavření dodatku na základě této smlouvy.

Čl. 12. Smluvní pokuty

- 12.1.1. Pro případ prodlení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje poskytovateli uhradit smluvní úrok ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodlení.
- 12.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 500.000,- Kč.
- 12.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 12.1.4. Za prodlení poskytovatele se zpracováním odhadovaného rozsahu pracnosti rozvoje, se zahájením prací na objednavce rozvoje a s realizací úpravy v daných termínech se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 500,- Kč za každý, byť jen započatý, den prodlení.
- 12.1.5. Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany poskytovatele bude uplatňováno SLA (service level agreement), které platí pro samotné aplikace a informační systémy.
- 12.1.6. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace systému, aplikací a databází v požadovaném rozsahu a kvalitě nebo termínu jejich dodání ze strany poskytovatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5.000,- Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takové dokumentace.
- 12.1.7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody
- 12.1.8. Výše smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

Čl. 13. Závěrečná ustanovení

- 13.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.1.3. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva včetně případných dodatků bude v rámci plnění zákonné povinnosti objednatele uveřejněna.

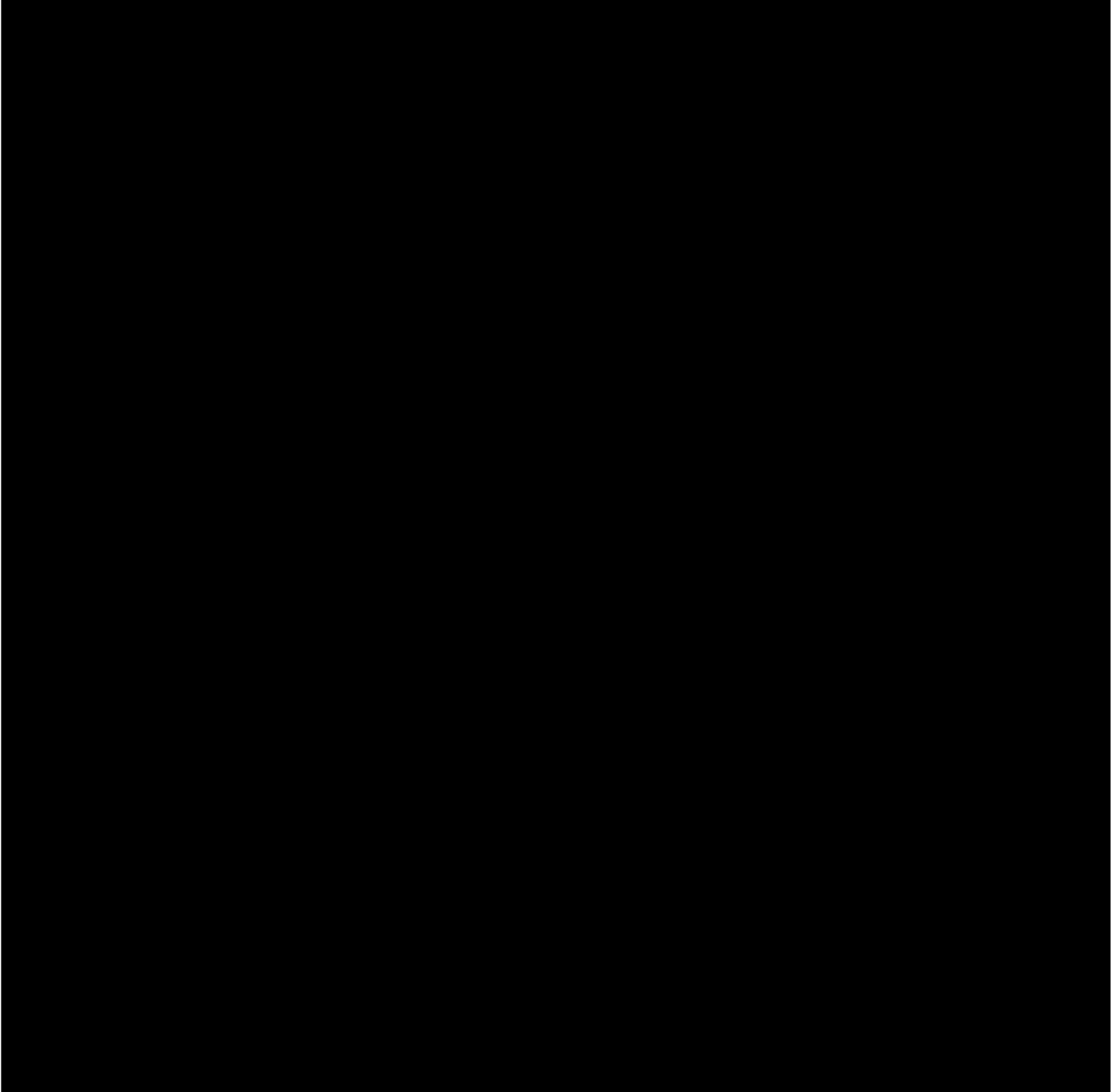
- 13.1.4. Dle § 219 ZZVZ uveřejní objednatel na profilu zadavatele tuto Smlouvu včetně jejích změn a dodatků a výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky.
- 13.1.5. Dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), (dále jen zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů uveřejní objednatel tuto Smlouvu včetně příloh a případných dodatků v registru smluv. Zveřejnění bude provedeno za pomoci automatického strojového převodu textu.
- 13.1.6. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu (předmětu plnění této smlouvy) včetně účetních dokladů minimálně po dobu 10 let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy.
- 13.1.7. Poskytovatel je povinen minimálně po dobu 10 let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu (předmětu plnění této smlouvy) zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MPO ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu (předmětu plnění této smlouvy) a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 13.1.8. Smlouva se pořizuje ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel i poskytovatel obdrží po podpisu každý dvě vyhotovení.
- 13.1.9. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvní stranou, která ji podepíše jako druhá.
- 13.1.10. Dle § 6 odst. 1 zákona o registru smluv, tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 13.1.11. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.
- 13.1.12. Smlouva byla projednána a schválena v Radě Moravskoslezského kraje dne 14.3.2022 pod označením 40/2714.

13.2. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

- 13.2.1. Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory a rozvoje, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).
- 13.2.2. Příloha č. 2 Smlouvy o technické podpoře vzor evidence technické podpory k provedení rozvoji (nové funkcionality).

V Praze dne
Za poskytovatele ICZ a.s.

V Ostravě dne
Za objednatele Moravskoslezský kraj



Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře a rozvoji

Podmínky provádění technické podpory a rozvoje souvisejícího s produktivním provozem informačního systému.

Čl. 1. Rozsah podpory

Technická podpora bude poskytovatelem k informačnímu systému a jeho funkcionalitám poskytována průběžně v následujícím rozsahu:

1.1. Služba „Help-line“

- 1.1.1. Poskytovatel zajistí Help-line a bude ji udržovat dostupnou nepřetržitě v níže uvedených časech. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny vždy nepřetržitě od 08 do 16 hodin.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatele, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.
- 1.1.3. V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje poskytovatel v rámci této služby popis rozsahu takové úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti, a odešle kontaktní osobě objednatele k uvážení, zda jako rozvoj objedná či nikoliv. Služba dále bude dostupná pro smluvního partnera objednatele, kterého objednatel pověřil výkonem správy své DTM v informačním systému, ke kterému jsou poskytovány služby této technické podpory.

1.2. Služba „Upgrade a update“

- 1.2.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na poskytnutí zlepšení a dodatků k poskytnutému platformovému software. Nárok na zlepšení a nové verze bude k platformovému software a jeho funkcionalitám v rozsahu, ve kterém byl objednateli dodán. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je jejich instalace a implementace u objednatele.
- 1.2.2. Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (kontaktní osoby) a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.
- 1.2.3. Poskytovatel v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá za funkčnost svých a dodaných informačních systémů a jejich funkcionalit, kdy se v případě, že takto nasazené řešení nebude funkční, uplatní řádné obecné SLA na funkčnost informačního systému a jeho funkcionalit na základě této smlouvy.

1.3. Služba „Legislativní podpora“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že informační systém a jeho funkcionality budou uvedeny v soulad s aktuálním stavem právního řádu v ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude zajišťována prostřednictvím služby upgrade nebo update na základě této smlouvy. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.
- 1.3.2. Instalace a implementace těchto legislativních upgrade a update bude provedena v termínech navržených poskytovatelem po odsouhlasení objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
- 1.3.3. Výsledné plnění vzniklé na základě plnění této smlouvy a její přílohy č. 1 a ustanovení č. 1.3.1. a 1.3.2. výše provedené instalací nebo implementací legislativních upgrade a update musí být stejné nebo vyšší kvality uživatelského komfortu.
- 1.3.4. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 1.3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 3.1.3 přílohy č. 1 této smlouvy.

1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

- 1.4.1. V rámci poskytování této služby získává objednatel nárok na odstraňování závad aplikace, pokud jsou tyto závady způsobeny chybou ve zdrojovém kódu aplikace nebo ve způsobu (formě) její implementace. Výskyt závady bude objednatel oznamovat poskytovateli prostřednictvím HelpDesku poskytovatele.
- 1.4.2. V případě výskytu závady v provozu aplikace získává objednatel garantovanou dobu jejich odstranění. Služba je poskytována v časech dle článku 3.1.3 této přílohy smlouvy.

1.5. Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní a plán rozvoje

- 1.5.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systémy, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informačními systémy, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- 1.5.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní

popis správy a údržby aplikací a informačních systémů na základě této smlouvy. Jako součást administrátorské dokumentace bude poskytovatel zajišťovat aktualizace a udržovat i dokumentaci bezpečnostní, analýzu rizik a dokumentaci v oblasti monitoringu, které byly vyhotoveny v souvislosti s vybudováním informačního systému, ke kterému jsou na základě této smlouvy poskytovány služby technické podpory.

- 1.5.3. Aktualizace eLearningových kurzů - Poskytovatel je v rámci této služby povinen udržovat aktualizované a relevantní eLearningové kurzy k předmětu poskytování technické podpory tohoto software. V případě úprav informačního systému DTM, které budou mít dopad na obsah eLearningových kurzů a jejich provedení, je poskytovatel povinen provést jejich aktualizaci nejpozději do 1 měsíce od nasazení takto upravené verze IS DTM do produkčního prostředí.
- 1.5.4. Datový model - Pro vlastní informační systém je poskytovatel povinen udržovat aktuální a platný popis položek obsažených v databázi. Poskytovatel bude objednateli k veškerým aplikacím a informačním systémům na základě této smlouvy dodávat kompletní datový model v podobě úplného popisu položek obsažených v databázích a základní struktury databází.
- 1.5.5. Za bezpečné uložení datového modelu u objednatele odpovídají kontaktní osoby objednatele.
- 1.5.6. Poskytovatel bude datový model předávat výhradně kontaktním osobám objednatele. Předání datového modelu vždy konkrétní kontaktní osoba objednatele poskytovateli potvrdí.
- 1.5.7. Datový model bude předáván elektronicky ve formátu umožňujícím další zpracování nebo ve formátu odsouhlaseném kontaktními osobami.
- 1.5.8. Datový model bude objednatelem využíván zejména pro interní potřebu oddělení ICT pro potřebu realizace potřebných integrací na další aplikace a informační systémy.
- 1.5.9. Objednatel se zavazuje nepředávat ani jinak dále nešířit datový model, a to jak v rámci svého úřadu, tak jakkoliv jinak.
- 1.5.10. Na základě předaného datového modelu není objednatel oprávněn provádět jakékoliv zásahy do aplikací a informačních systémů, ke kterým je poskytovatelem na základě této smlouvy poskytována technická podpora.
- 1.5.11. V případě vlastních úprav v datovém modelu prokazatelně prováděných objednatelem není poskytovatel povinen započít s odstraňováním takovým způsobem vzniklých vad a nekonzistentností v souladu s termíny uvedenými u jednotlivých kategoriích závad.
- 1.5.12. Datový model bude aktualizován a předkládán objednateli jako součást služby technické podpory jednou ročně na základě žádosti kontaktní osoby objednatele o jeho předložení. Tato žádost může být k libovolnému datu dle potřeby objednatele a poskytovatel se zavazuje datový model předložit nejpozději do 14 kalendářních dnů od jejího doručení.

Žádost bude podávána prostřednictvím HelpDesku poskytovatele. Aktualizace a předkládání datového modelu četněji než jednou ročně může být realizováno objednávkou služby rozvoje na základě této smlouvy.

- 1.5.13. Datový model bude jednotný pro všechny zapojené kraje bez ohledu na skutečnost, zdali budou jeho jednotlivé části využívat nebo ne.
- 1.5.14. Procesní model (mapa)
- 1.5.15. Ze strany poskytovatele bude objednateli předáván plný procesní model řešení (grafika a text) aktualizovaný vždy k předání dokumentace nebo při uvolnění nové verze k testu.
- 1.5.16. Procesní mapu (model) bude dodavatel udržovat v přesném odpovídajícím rozsahu k řešení informačního systému tak, aby umožnila objednateli přesně sledovat řešené procesy a způsoby jejich řešení a v rámci nasazeného informačního systému i samostatně dodavateli navrhovat změny, které vzejdou z praktického používání informačního systému nebo i z jiných důvodů.
- 1.5.17. Procesní mapa (model) bude předávána dodavatelem objednateli ve vhodném a snadno seznatelném (interpretovatelném) formátu, který umožní i netechnickým pracovníkům objednatel z oblasti, na kterou je informační systém cílen, v takovém formátu procesy v informačním systému číst a interpretovat.
- 1.5.18. Procesní mapa (model) bude zpracována formou EPC diagramu (Event-driven Process Chain) - Popis dostupný na URL: [https://cs.wikipedia.org/wiki/Event-driven Process Chain](https://cs.wikipedia.org/wiki/Event-driven_Process_Chain)
- 1.5.19. Součástí procesního modelu bude i odpovídající dokumentační vazba na datový model a jeho části a dále na zdrojové kódy. Tedy z procesního modelu bude možné dohledat a přejít do datového modelu na konkrétní datovou položku, se kterou se v rámci procesního modelu pracuje, nebo se z ní vychází, a dále bude možné z procesního modelu přejít (dokumentační vazbou) i do odpovídající části zdrojového kódu, ve kterém je daný proces řešen. Odkazy musejí být funkční v každé revizi předávané dokumentace.
- 1.5.20. Popis rozhraní – Poskytovatel je povinen udržovat aktuální a platný popis veškerých rozhraní informačních systémů na systémy a databáze, se kterými je provázán. Taková dokumentace musí být vedena až na úroveň popisu konkrétního způsobu práce rozhraní s daty a uvedení všech jednotlivých datových typů a jednotlivých položek, se kterými pracuje. V případě, že rozhraní bude užívat obecný jiným subjektem definovaný standard, bude součástí popisu rozhraní odpovídající odkaz na konkrétní verzi popisu včetně případného zajištění dostupnosti takové úplné dokumentace.
- 1.5.21. Popis jednotlivých rozhraní musí být zpracován tak detailně, aby umožňoval objednateli jeho předání třetí straně, která na základě popisu bude schopna vytvořit bez jakékoliv součinnosti poskytovatele odpovídající protikus rozhraní v plném rozsahu a jeho spuštění bude odvislé pouze na povolení komunikace ze strany aplikace/informačního systému poskytovatele.

- 1.5.22. Takový popis rozhraní musí tedy obsahovat minimálně technologii, kterou je rozhraní realizováno, popis jednotlivých datových typů a struktur, se kterými rozhraní pracuje, a způsob, kterým má být prostřednictvím rozhraní komunikováno.
- 1.5.23. Plán rozvoje – Poskytovatel se zavazuje pravidelně zpracovávat objednateli dokument plánu rozvoje. Tento dokument bude obsahovat specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů informačního systému, které budou v nových verzích odlišné od stávajících verzí. Plán rozvoje bude obsahovat i plánovaný harmonogram jejich tvorby.
- 1.5.24. Plán rozvoje bude aktualizován a předkládán objednateli vždy neprodleně po jeho aktualizaci, a to minimálně jednou ročně.
- 1.5.25. Objednatel může navrhnout rozšíření funkcionality systému. Poskytovatel se zavazuje posoudit účelnost požadavku objednatele, a v případě jeho vhodnosti jej zahrnout do Plánu rozvoje a tím do nejbližší možné verze aplikace/informačního systému, či nabídne objednateli realizaci jeho požadavku jako rozvoje s předložením předpokládané náročnosti takové úpravy.
- 1.5.26. Poskytovatel se při realizaci vývoje nových verzí aplikací/informačních systémů zavazuje vycházet z Plánu rozvoje. Poskytovatel však není povinen tento plán dodržet, identifikoval-li podstatný důvod k jeho změně.
- 1.5.27. Escrow - Poskytovatel se zavazuje udržovat rozsah dokumentace ke zdrojovým kódům každé verze informačního systému, které jsou uloženy u třetí strany (schovatele) na základě samostatné smlouvy a dále činit veškeré související činnosti související s touto úschovou.

1.6. Helpdesk poskytovatele

- 1.6.1. Poskytovatel zajistí nepřetržitý provoz HelpDesku a v rámci autentizace umožní přihlašování kontaktním a oprávněným osobám objednatele.
- 1.6.2. Helpdesk bude prokazatelně obsahovat všechny informace nutné k plnění této smlouvy oběma stranami.
- 1.6.3. Služba HelpDesk poskytovatele bude vytvářet společný prostor pro podávání a správu incidentů při užívání informačního systému, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy. Tento společný prostor bude určen pro všechny objednatele z řad krajů tak, aby jednotlivé kraje navzájem viděly a mohly připomínkovat řešené incidenty a požadavky i jiných krajů v rámci díla. A dále aby o zadání nového požadavku na poskytovatele do HelpDesku ze strany krajů byly v rámci HelpDesku aktivně notifikovány ostatní kraje užívající informační systém, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy.

1.7. Služba – Profylaxe systému v aplikační části

- 1.7.1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude poskytovatel provádět službu inspekce a sledování chodu informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.
- 1.7.2. Předmětem profylaxe budou zejména tyto činnosti:
- Kontrola bezpečnosti, funkcionality a odezvy systému
 - Kontrola zálohování a bezpečnosti dat
 - Mapování vytížení systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy)
 - Nahrávání opravných dávek
- 1.7.3. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav aplikace/informačního systému, předloží poskytovatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednateli v rozsahu a detailu, který bude odpovídat nabídce provedení rozvoje dle této smlouvy.

1.8. Služba – Podpora při plnění IS daty

- 1.8.1. Poskytovatel součinní pracovníkům objednatele při plnění IS DTM daty. Předmětem této služby je metodické vedení a součinnost pracovníkům objednatele při plnění IS DTM daty.
- 1.8.2. Služba je poskytovatelem realizována za podmínek:
- Rozsah služby v rámci smluvního plnění – 20MD (man day)
 - Termín plnění služby objednan min. 7 dní předem.
 - Plnění služby čerpáno min. po 0,5 MD.

Čl. 2.Práva a povinnosti objednatele

- 2.1.1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k provádění technické podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat poskytovateli potřebné nebo důvodně poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit poskytovateli přístup k programové aplikaci. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek, uvedených v samostatné smlouvě.
- 2.1.2. Objednatel zajistí nahlášení vady či jiného požadavku, a to v níže uvedeném pořadí prostřednictvím:
- primárně použitím služby HelpDesk poskytovatele na adrese <https://helpdesk.gtgi.cz/>

- a současně pro maximalizaci urychlení řešení vzniklé situace i telefonicky na č.: [REDACTED]
- nebo elektronicky na emailovou adresu: helpdesk@gtgi.cz
- popř. písemně na adresu: [REDACTED]

2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně poskytovatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.

2.1.4. Po odstranění závady poskytovatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, a dále e-mailem, či i telefonicky objednateli.

2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně poskytovateli, že je závada odstraněna.

2.1.6. Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.

2.1.7. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na informačním systému a jeho funkcionalitách provedl sám.

Čl. 3. Práva a povinnosti poskytovatele

3.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.

3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatel vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:

- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
- **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat. Za hlavní závadu je dále považována rovněž bezpečnostní chyba systému (včetně jeho návrhu a implementace), která znamená jeho zranitelnost nebo potenciální zranitelnost zejména

na úrovni neoprávněného přístupu k datům, přerušení provozu nebo nedostupnost systému, nebo jiného ohrožení uživatelů a obsahu IS DTM.

- **Drobná závada** – závada, která neovlivňuje způsob používání systému, který je předmětem smlouvy z pohledu plynulého provozu, spolehlivosti a souladu s legislativou.

3.1.3. Dodavatel se zavazuje po doručení oznámení objednatele o závadě software zahájit práci na odstranění závady a odstranit nahlášenou závadu ve lhůtách podle následující tabulky. Do lhůt se započítávají pouze hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin (dále jen pracovní hodiny), tj. 1 pracovní den = 8 hodin. V jednotlivých buňkách jsou vždy uvedené hodiny SLA započítávané v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin a jejich projekce do počtu pracovních dnů. Dále jsou v buňkách definovány smluvní pokuty za překročení maximálních lhůt oprav.

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace			Aplikace
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné lepší náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodlení s úplným odstraněním závady
Kritická závada	Do 1 hodiny od nahlášení	Do 4 hodin	Do 8 hodin od nahlášení	1 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy
Hlavní závada	Do 4 hodin od nahlášení	Do 12 hodin	Do 24 hodin od nahlášení	0,5 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy
Drobná závada	Do 16 hodin od nahlášení	Do 80 hodin	Do 160 hodin od nahlášení	0,1 % z měsíční platby technické podpory na základě této smlouvy

3.1.4. Poskytovatel je povinen informovat objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady. Oznámením poskytovatele o způsobu řešení se rozumí konkrétní informace kontaktní osobě objednatele.

3.1.5. Poskytovatel je povinen respektovat pokyny a připomínky objednatele ke způsobu provádění technické podpory.

3.1.6. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je objektivně nutný pro provedení činností a úprav na straně objednatele, které jsou nezbytně nutné pro odstranění závady a nebylo by možné je v souvislosti s plněním služeb na základě této smlouvy nepřiměřeně požadovat ze strany poskytovatele (např. doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, doba nutná na zprovoznění podpůrných nástrojů v prostředí provozu informačního systému určených objednatelem, ale pouze za předpokladu, že takové nástroje nebyly dodány a nejsou provozovány současně poskytovatelem). Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na objektivně oprávněně poskytovatelem vyžádané poskytnutí součinnosti pracovníků

objednatel. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů).

3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:

- objektivně oprávněně poskytovatelem vyžádaná součinnost zodpovědných pracovníků objednatel od 8 do 16 hodin v pracovních dnech;
- povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník objednatel;
- dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky objednatel po dohodě kontaktních nebo oprávněných osob.

3.1.8. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatel uvedené v tomto článku, nelze ze strany poskytovatel dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a poskytovatel nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.

3.1.9. Objednatel v souvislosti s výkonem agendy, pro níž pořídil plnění, ke kterému jsou poskytovány služby technické podpory na základě této smlouvy, nezbytně potřebuje její vysokou dostupnost, kterou není možné zajistit pouze časy pro odstraňování vad dle bodu 3.1.3. této přílohy této smlouvy, ale nad rámec těchto časů je nezbytné zajistit i celkovou dostupnost v přiměřeném rozsahu. Za tímto účelem objednatel stanoví a poskytovatel akceptuje, že součet časů pro úplné odstranění kritických a hlavních závad nesmí v daném čtvrtletí přesáhnout 5% z celkového provozního času IS DTM, který je vypočítán jako součet hodin pracovních dní od 8.00 do 16.00 v daném čtvrtletí, tj. objednatel požaduje dostupnost informačního systému ve výši 95 % za každé jednotlivé čtvrtletí. V případě přesáhnutí takto stanovené doby objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve stejné výši, metodice a rozsahu jako u hlavní závady dle článku 3.1.3. dle této přílohy této smlouvy.

Čl. 4. Výčet cen technické podpory

4.1.1. Objednatel se poskytovateli zavazuje plnit na základě této smlouvy za řádně poskytnuté služby dle článku 1. „Rozsah podpory“ této přílohy č. 1 této smlouvy tyto finanční prostředky.

Název aplikace / informačního systému	Cena za technickou podporu za čtvrtletí v Kč bez DPH
IS DTM	313.950,-
Platformový software pro provoz IS DTM	24.150,-
Volitelné komponenty a individuální požadavky kraje	210.105,-

Název	Cena za 1 rok úschovy v Kč bez DPH
Escrow - úschova zdrojových kódů po 1.roce	4.416,67
<i>* celková cena za 4 roky úschovy zdrojových kódů je 17.666,67 Kč bez DPH, přičemž částka je fakturována bez DPH, fakturace bude probíhat 1x ročně, vždy na začátku období poskytování služby</i>	

Čl. 5. Rozvoj aplikace

5.1. Rozsah rozvoje a cena rozvoje

5.1.1. Na rozvoj a další níže uvedené služby k informačnímu systému i jeho funkcionalitám bude možné čerpat objednatel služby níže uvedených pozic poskytovatele za níže uvedené jednotkové ceny.

Sazba pozic poskytovatele	Programátor	Konzultant Junior	Konzultant Senior	Vedoucí projektu
Hodinová sazba v Kč bez DPH	1.800,-	1.400,-	1.500,-	1.600,-
Předpokládaný počet hodin ročně	200	75	75	50
Celkem za jednotlivé pozice (součin sazby a hodin v jednotlivých sloupcích tabulky)	360.000,-	105.000,-	112.500,-	80.000,-
Cena celkem v Kč bez DPH za rok (součet součinů hodin a sazeb všech pozic):				657.500,-

5.1.2. Objednatel poskytovateli negarantuje žádné minimální odebrání hodin rozvoje. Požadavky objednatele k provedení rozvoje jsou přímo odvislé od potřeb, které vznikají v čase.

5.1.3. Předpokládaný počet hodin jednotlivých pozic není počtem hodin maximálním.

5.1.4. Minimálním časovým rozsahem, který bude poskytovatelem na základě této smlouvy fakturován, je polovina hodiny.

5.1.5. Ve výše uvedené tabulce uvedená cena celkem v Kč bez DPH za rok je cenou, kterou na základě této smlouvy objednatel předpokládá čerpat. Objednatel však nevylučuje, že v případě potřeby bude čerpat i rozsah širší, vždy však za dodržení platných legislativních pravidel.

5.1.6. Objednatel si v souladu s § 100 odst. 1 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, vyhrazuje změnu ceny hodinových sazeb rozvoje poskytovatelem: Cena za hodinu služeb rozvoje bude každoročně zvýšena, nebo snížena o polovinu počtu procentních bodů (p.b.), o který došlo ke změně průměrné hrubé měsíční mzdy specialistů v oblasti ICT (třída a skupina klasifikace CZ-ISCO – 25 Specialisté v oblasti ICT) za předchozí kalendářní rok vyplývající z výsledků šetření ISPV (Informační systém o průměrném výdělků) uveřejněných na <https://www.ispv.cz/>, nebo z výsledků šetření obdobného charakteru tyto výsledky nahrazující, nebudou-li výsledky šetření ISPV dostupné. Např. bude-li meziroční změna průměrné hrubé měsíční mzdy činit 105 %, znamená to, že došlo k navýšení průměrné hrubé měsíční mzdy o 5 p.b., tzn., že cena za hodinu služeb rozvoje bude zvýšena o 2,5 p.b. Ke změně ceny za hodinu služeb rozvoje dojde vždy k prvnímu dni měsíce července příslušného kalendářního roku. K této změně

dojde nejdříve v prvním kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabyla tato smlouva účinnosti.

5.2. Předmět rozvoje

5.2.1. Na základě této smlouvy je za rozvojové služby považován zejména tento demonstrativní výčet služeb, kdy každou ze služeb bude moci dle požadavku objednatele vykonávat kterákoliv z pozic poskytovatele (programátor, konzultant junior, konzultant senior či vedoucí projektu),

- Konzultační a analytická podpora související s aplikacemi a informačními systémy,
- rozvoj či úpravy aplikací na základě požadavku objednatele,
- metodická podpora,
- školení a příprava školicích materiálů,
- vytváření nových eLearningových kurzů dle požadavků objednatele,
- instalace nových verzí a patchů nad rámec služeb Upgrade a update, legislativní upgrade a update
- úprava dat na přání objednatele,
- konfigurace systému včetně specifických přenastavení,
- instalace nových verzí aplikací a informačních systémů (jedná se o moduly a funkcionality, které nejsou součástí služby update a upgrade),
- úpravy nastavení informačního systému dle potřeb objednatele,
- aktualizace a poskytnutí datového modelu nad rámec služby technické podpory, u které je předkládán jednou ročně,
- aktivní součinnost poskytovatele při objednatelem prováděných penetračních testech prostředí objednatele včetně software, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy (poškození a vady vzniklé i z důvodu bezpečnostní chyby i při provádění penetračních testů jsou závadami dle kategorizace závad dle této smlouvy),
- řešitelský a programátorský servis.

5.3. Služba – Profylaxe systému v části databáze

5.3.1. Za účelem předcházení poruchám a optimalizaci výkonu systému bude poskytovatel na základě dílčí objednávky provádět službu inspekce a sledování chodu databáze informačního systému u objednatele a bude provádět potřebné zásahy k optimalizaci chodu databáze a předcházení poruchám.

5.3.2. Předmětem profylaxe databáze budou zejména tyto činnosti:

- Kontrola vazeb (konzistence dat)
- Zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování

5.3.3. O provedené inspekci bude vyhotoven zápis, který potvrdí kontaktní osoba objednatele. V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení dalších úprav databáze informačního systému, předloží poskytovatel návrh takového řešení včetně předpokládaného rozsahu pracnosti v hodinách objednateli v rozsahu a detailu, který bude odpovídat nabídce provedení rozvoje dle této smlouvy.

5.4. Služba – Školení

5.4.1. Zaškolení administrátora na zprovoznění informačního systému ze zálohy v případě výpadku systému. Jedná se o proškolení 2-3 zaměstnanců objednatele na kompletní informační systém, včetně popisu změn za předchozí období.

5.4.2. Školení uživatelů.

5.4.3. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.5. Služba – Kontaktní den

5.5.1. Poskytovatel na základě objednávky provede v prostorách objednatele kontaktní den aplikace/informačního systému, za účasti osob schopných řešit rozvoj jakož i vést diskuzi s uživateli aplikace. V rámci tohoto dne proběhne diskuze nad spokojenosti uživatelů s informačním systémem, možnosti rozvoje, revize závazků, revize platnosti dokumentace a školení na vybraných funkcionalit.

5.5.2. Detailní rozsah dle oboustranně odsouhlasené a akceptované objednávky služby.

5.6. Typy rozvoje

5.6.1. **Rozvoj (evoluce)** aplikací, modulů, rozhraní, konektorů a dalšího software, kdy se bude jednat o úpravu nasazeného software na základě dílčích požadavků za účelem přizpůsobení potřebám objednatele nebo aktuálnímu prostředí (např. změna partnerské aplikace nebo IS DTM), předmětem této části rozvoje je především přizpůsobení software potřebám objednatele.

5.6.2. **Rozvoj (nové funkcionality)** nových funkcionalit, modulů a software, kdy se bude jednat o tvorbu nových samostatných softwarových řešení, za účelem zejména jejich další integrace v prostředí objednatele, když právě aplikace a moduly, ke kterým je poptáván tento rozvoj, jsou v rámci integrace informačních systémů v prostředí objednatele klíčovými a v mnohých případech i centrálními. Tato samostatná řešení však musí vždy vycházet a navazovat na aplikace a moduly poskytovatele řádně nasazené u objednatele. Objednatel tímto rozvojem předpokládá tvorbu rozhraní na další IS DTM, která je potřeba tvořit, měnit a optimalizovat po celý životní cyklus aplikace. Objednatel tímto rozvojem nebude realizovat poptávky ani zadávací řízení na nový software a licence od

poskytovatele, na který by dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, byl povinen realizovat veřejnou zakázku, a který by bylo možné odebrat i od poskytovatele jiného.

- 5.6.3. **Rozvoj-technická podpora funkcionalit**, kdy se bude jednat o technickou podporu k novým funkcionalitám na základě realizovaného rozvoje nových funkcionalit. Technická podpora takového rozvoje bude dána výhradně cenou za vytvoření takové nové funkcionality, nikoliv souhrnem cen za další služby související s nasazením takové nové funkcionality, jimž jsou například implementace, školení a dokumentace, které budou vždy uhrazeny pouze jednorázově při pořízení takové nové funkcionality. Výpočet ceny rozvoje-technické podpory nových funkcionalit tak bude dán čistou cenou za realizaci rozvoje nové funkcionality násobenou koeficientem 0,15 ročně. Tento koeficient je stanoven jako 15% ceny pořízení nové funkcionality, který na odpovídajícím trhu informačních systémů a poskytování technické podpory k těmto informačním systémům odpovídá ceně poskytování takových služeb za každý kalendářní rok provozu takového informačního systému (software). Na základě akceptace rozvoje (nové funkcionality) oprávněné osoby na základě této smlouvy zanesou technickou podporu k takovému rozvoji (nové funkcionality) do dokumentu dle vzoru přílohy č. 2 této smlouvy a ten přiloží k originálu smlouvy. Zanesení nové výše technické podpory podle tohoto bodu může být založeno i na zhotovení nové funkcionality pro jiného objednatele (kraj), který užívá informační systém, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy, pokud se danou funkcionalitu rozhodne objednatel této smlouvy užívat rovněž.

5.7. Objednávka rozvoje

- 5.7.1. Na popsany předmět rozvoje odešle objednatel poskytovateli předběžnou objednávku s uvedením typu rozvoje.
- 5.7.2. Do 10 kalendářních dnů zpracuje poskyvatel odhadovaný rozsah pracnosti rozvoje v hodinách a ten odešle objednateli k odsouhlasení, případně k jednání o rozsahu úpravy a o hodinovém rozsahu. Součástí odhadovaného rozsahu pracnosti bude vždy rozklad úkonů prováděných jednotlivými pozicemi poskytovatele a věcný popis těchto úkonů. Součástí takové objednávky, pokud předmětem objednávky bude úprava software, musí být již ze strany objednatele potvrzení Řídícího výboru krajů dle Smlouvy o dílo „Informační systém Digitální technické mapy krajů (IS DTM krajů)“ současně užívajících IS DTM v prostředí jeho společného provozu. Pokud se objednávka rozvoje a jeho obsah nedotkne dalších krajů užívajících IS DTM v prostředí společného provozu nemusí být součástí objednávky potvrzení Řídícího výboru krajů. Poskyvatel je povinen objednávku na úpravu software, která nebude obsahovat vyjádření všech zbývajících krajů v prostředí společného provozu IS DTM, odmítnout do doby vyjádření všech zapojených krajů a poskytnout ji k odsouhlasení těmto zbývajícím krajům, bez jejich úplného vyjádření ji však nesmí plnit.
- 5.7.3. Na základě smluvními stranami dohodnutého předmětu rozvoje a hodinového rozsahu čerpání rozvoje odešle objednatel poskytovateli objednávku na provedení požadovaného rozvoje aplikace.

5.8. Realizace rozvoje

- 5.8.1. Poskytovatel je povinen započít práce na objednávce na rozvoj nejpozději do 14 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem a o zahájení prací informovat kontaktní osobu objednatele.
- 5.8.2. V případě objednávky v rozsahu do 50ti hodin realizuje poskytovatel úpravu obvykle do 60 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.
- 5.8.3. V případě objednávky v rozsahu nad 50 hodin realizuje poskytovatel úpravu obvykle do 180 kalendářních dnů ode dne odeslání objednávky objednatelem.

5.9. Společná ustanovení pro rozvoj

- 5.9.1. Smluvní strany mohou písemně dohodnout i jiné termíny počátku plnění a realizace úprav rozvoje informačního systému a jeho funkcionalit.
- 5.9.2. Veškerá komunikace týkající se rozsahu předmětu rozvoje, rozsahu pracnosti v hodinách a změn termínů rozvoje (zahájení, skončení prací) bude realizována písemně (za písemnou formu se považuje i potvrzený email mezi kontaktními osobami dle této smlouvy). Iniciale objednávky rozvoje musí být zanesena na HelpDesku poskytovatele, jedná se o rozhodný okamžik pro běh lhůt.
- 5.9.3. Ke komunikaci mezi smluvními stranami v rámci rozvoje jsou oprávněny kontaktní osoby obou smluvních stran.
- 5.9.4. Za jednu hodinu rozvoje je považována člověkohodina odborníka schopného samostatně analyzovat požadavek objednatele a fakticky provést úpravu.
- 5.9.5. Licenci nově vyvinuté funkcionality v rámci provedení Rozvoje (Nové funkcionality) k IS DTM provozovanému ve společném prostředí kraji získává současně s jejím vyžádáním, vytvořením a úhradou kraj, který si ji objednal, a dále i všechny další kraje, které IS DTM ve společném prostředí provozují.

Příloha č. 2 – Evidence technické podpory k provedenému rozvoji – nové funkcionality

Tento evidenční list, vyplněný a podepsaný oběma smluvními stranami, se stává nedílnou součástí smluvního ujednání.

Počátek poskytování služby (měsíc/rok)	Předmět provedeného rozvoje – nové funkcionality	Cena rozvoje – nové funkcionality v Kč bez DPH	Cena technické podpory ročně (cena rozvoje nové funkcionality v Kč bez DPH x 0,15)	Cena technické podpory za čtvrtletí v roce v Kč bez DPH	Podpis oprávněné osoby objednatele	Podpis oprávněné osoby poskytovatele
.../20...				
.../20...				
.../20...				
.../20...				
.../20...				
Celková cena za Technickou podporu k rozvoji (nové funkcionality) ke dni podpisu tohoto dokumentu činí:	 Kč bez DPH za každé čtvrtletí		