
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Smluvní strany:

Regionální organizátor pražské integrované dopravy, příspěvková organizace

zřízená ke dni 1. 12. 1993 usnesením 33. Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 15 ze dne 25.11.1993, zřizovací listina nově vydána a schválena usnesením Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 6/14 ze dne 25.4.2019

se sídlem: Rytířská 10, 110 00 Praha 1

IČO: 60437359, DIČ: CZ60437359

bank. spojení: PPF banka, č. účtu: [REDAKCE]

zastoupený Ing. et Ing. Petrem Tomčíkem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel 1**“)

Integrovaná doprava Středočeského kraje, příspěvková organizace

zřízená ke dni 1. 11. 2016 usnesením Zastupitelstva Středočeského kraje č. 020-24/2016/ZK ze dne 19. 9. 2016, zřizovací listina nově vydána a schválena usnesením Zastupitelstva Středočeského kraje č. 084-20/2019/ZK ze dne 26. 8. 2019

se sídlem Sokolovská 100/94, 186 00 Praha 8 – Karlín,

IČO: 05792291 DIČ: CZ05792291

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr, vložka 1564

zastoupená JUDr. Zdeňkem Šponarem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel 2**“)

(společně též „**Objednatelé**“ nebo každý jednotlivě „**Objednatel**“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bank. spojení: ČSOB, a.s., č. účtu: [REDAKCE]

zastoupená Ing. Tomášem Barczy, předsedou představenstva a

JUDr. Matějem Šandorem, PhD., místopředsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“) (dále jen „**Smlouva**“)

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

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel 1 prohlašuje, že:

- 1.1.1 je příspěvkovou organizací hlavního města Prahy, která je organizátorem Pražské integrované dopravy ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 194/2010 Sb., o veřejných službách v přepravě cestujících a o změně dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Objednatel 2 prohlašuje, že:

- 1.2.1 je příspěvkovou organizací zřízenou usnesením Zastupitelstva Středočeského kraje č. 020-24/2016/ZK podle ustanovení § 35 odst. 2 písm. j) zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 27 odst. 2 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, a
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.3 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.3.1 je právnickou osobou řádně založenou hlavním městem Prahou, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je hlavní město Praha,
- 1.3.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.3.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,
- 1.3.4 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch hlavního města Prahy jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), přičemž je ovládán jako vnitřní organizační jednotka hlavním městem Prahou, které má zároveň v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje samo veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele

- 1.3.5 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy, přičemž se zavazuje udržovat tato svá prohlášení dle odst. 1.3 v platnosti po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je sjednání obecných podmínek, kterými se budou po dobu její účinnosti smluvní strany řídit při uzavírání a realizaci objednávek, na jejichž základě se Poskytovatel zaváže pro Objednatele provést sjednané plnění služeb, a dále umožnit Objednatelům využívat rozhraní nástroje Datové platformy Golemio, zejména formou zajištění paušálních služeb při zpracování dat Objednatelů, a dále vybraných služeb Datové platformy Golemio pro Objednatele za podmínek dále stanovených touto Smlouvou.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování služeb souvisejících se zpracováním dat Objednatelů Poskytovatelem v souladu s potřebami Objednatelů, a vybraných služeb Datové platformy Golemio (dále jen „DP“), tedy v zájmu naplňování účelu této Smlouvy vymezeného v jejím odst. 3.1 a dále.
- 3.2 Službami se rozumí:
- 3.2.1 poskytování služeb technického rozhraní DP a zpracování dat ve formě paušálních Služeb dle Přílohy č. 1 této Smlouvy „Katalogové listy Služeb“(KL) (dále jen „**Služby DP**“),
- 3.2.2 plnění poskytované na základě dílčích objednávek, zahrnující služby, které nelze zařadit pod paušální Služby DP dle Přílohy č. 1 této Smlouvy a odpovídají rozvoji aplikací (dále jen „**Objednávkové služby**“).
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat veškeré Služby dle této Smlouvy za dodržování touto Smlouvou daných podmínek plnění a právních předpisů. Specifikace Služeb (parametry) a podmínky jejich poskytování jsou uvedeny dále v této Smlouvě a jejich přílohách č. 1 a č. 2.
- 3.4 Objednatelé se touto Smlouvou zavazují poskytnout Poskytovateli při provádění a poskytování Služeb nezbytnou součinnost svoji a třetích stran, zejm. v oblasti získávání dat nezbytných pro poskytování Služeb.
- Nedodržení termínů plnění či jiných lhůt stanovených touto Smlouvou z důvodu neposkytnutí součinnosti třetích subjektů nezakládá prodlení žádné ze Smluvních stran.
- 3.5 Objednatelé se zavazují platit Poskytovateli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytované Služby, a to vždy kvartálně po poskytnutí Služeb, to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se Smlouvou zavazuje poskytovat pro Objednatele Služby počínaje nabytím účinnosti této Smlouvy.

- 4.2 Místem plnění jsou sídla Objednatelů a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 4.3 Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatelé vůči tomu nemají výhrady, je Poskytovatel oprávněn provádět a poskytovat Služby vzdáleným přístupem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat/zajistit poskytování paušálních Služeb DP dle parametrů stanovených v katalogových listech (dále jen „**KL**“), které tvoří nedílnou součást této Smlouvy jako její Příloha č. 1.
- 5.2 Dílčí Objednávkové služby budou zadávány Objednateli následujícím způsobem:
 - 5.2.1 Poskytovatel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele 1, či Objednatele 2 samostatně, či zadání obou Objednatelů současně, které jsou Objednatelé oprávněni podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat do 30 kalendářních dnů závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:
 - a) návrh řešení (jeho realizaci) dle zadání,
 - b) pracnost vč. lhůt plnění a předpokládaného harmonogramu,
 - c) cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů nebo jejich částí, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány.Objednatelé nejsou povinni na základě Nabídky podat závaznou objednávku, v takovém případě nebudou povinni Poskytovateli hradit jakékoliv náklady. Stejně tak je poskytovatel oprávněn ve lhůtě pro zpracování nabídky takovou nabídku odmítnout.
 - 5.2.2 Objednatelé jsou oprávněni kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného nebo elektronického požadavku (dále jen „**Objednávka**“) objednat u Poskytovatele plnění dle příslušného KL a Poskytovatel je povinen dle potvrzené Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
 - a) konkrétní označení a bližší specifikace plnění, které je podle příslušného KL objednáváno včetně věcného rozsahu či požadovaných výsledků plnění, včetně uživatelského a případného licenčního zajištění pro Objednatele;
 - b) požadovaný termín/lhůty zahájení a dokončení plnění;
 - c) v případě objednávky konkrétní cenu za člověkoden v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě včetně vymezení počtu člověkodnů, které na provedení poptávaného plnění budou spotřebovány;
 - d) podpis oprávněné osoby příslušného Objednatele.

Objednávku může učinit buď Objednatel 1 samostatně, nebo Objednatel 2 samostatně, nebo oba Objednatelé společně. Poskytovatel je oprávněn

objednávku odmítnout a to zejména z kapacitních důvodů na straně poskytovatele.

- 5.2.3 V případě, že Objednávka neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 5.2.2 této Smlouvy výše a/nebo je v rozporu s Nabídkou Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn Objednávku odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Objednávky, které jsou v rozporu s odst. 5.2.2 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 7. kalendářní den po doručení Objednávky Poskytovateli. V případě, že Objednávka nebude v uvedené lhůtě Poskytovatelem písemně akceptována nebo k Objednávce Poskytovatel nevznese písemné připomínky specifikující její rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, je Objednávka považována za akceptovanou a závaznou. K pozdějšímu odmítnutí Objednávky tak nebudou smluvní strany přihlížet a Poskytovatel bude povinen poskytnout plnění v souladu s Objednávkou.
- 5.2.4 Nejmenší objednatelný rozsah Objednávkové služby je stanoven jako 0,5 člověkodne práce příslušného člena realizačního týmu, přičemž 1 člověkoden odpovídá 8 hodinám práce 1 osoby. Nejmenší účtovatelná jednotka pak je 1 člověkohodina práce, tj. 1 hodina práce příslušného člena realizačního týmu.
- 5.2.5 Objednatelé nejsou povinni vystavit bytř jedinou Objednávku dle odst. 5.2 této Smlouvy. Součástí Objednávkových služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Objednávce, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Objednávkové služby a Poskytovatel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Objednávkové služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje:
- 5.3.1 poskytovat Služby ve vysoké kvalitě s odbornou péčí odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě; dostane-li se Poskytovatel do prodlení s povinností poskytovat Služby řádně a včas bez zavinění Objednatele po dobu delší než 7 kalendářních dnů, je každý z Objednatelů oprávněn zajistit plnění dle této Smlouvy po dobu prodlení Poskytovatele jinou osobou.
- 5.3.2 plnit tuto Smlouvu objektivním, nestranným a profesionálním způsobem, neovlivněným jakýmkoliv konkrétním jiným obchodním zájmem Poskytovatele či kohokoliv z jeho personálu či poddodavatelů, bez návaznosti na obdržení jakýchkoli odměn ve spojitosti s plněním této Smlouvy od jiné osoby, než jsou Objednatelé;
- 5.3.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, kterými se rozumí závazné parametry kvality Služeb, jejichž nesplnění je stíženo sankcí ve formě slevy z ceny nebo smluvní pokuty (dále jen „SLA“), a/nebo odpovídající technickým normám a standardům upravujícím kvalitu jednotlivých Služeb, a/nebo v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích Služeb a závazných činností definovaných pro jednotlivé dílčí Služby a další plnění v Příloze č. 1 této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;

-
- 5.3.4 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednatelům veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 5.3.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Objednatelů, které Poskytovatel případně převzal do užívání;
 - 5.3.6 neprodleně oznámit písemnou formou Objednatelům překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 5.3.7 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku újmy či příležitosti realizace úspor nebo jiných zlepšení a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku újmy zcela vyloučí nebo sníží;
 - 5.3.8 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační, ekologické předpisy, předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci na pracovištích Objednatelů a veškeré další platné právní předpisy a zároveň interní předpisy Objednatelů, se kterými byl seznámen, resp. mohl se s nimi seznámit, a za stejných podmínek zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatelů, dodržovaly zmíněné předpisy;
 - 5.3.9 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s vysokou odbornou péčí a aplikovat postupy „best practice“;
 - 5.3.10 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 5.3.11 chránit práva duševního vlastnictví Objednatelů a třetích osob;
 - 5.3.12 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.3.13 upozorňovat Objednatele na případnou nevhodnost pokynů Objednatelů;
 - 5.3.14 umožnit Objednatelům fyzickou kontrolu v místech, která souvisejí s poskytováním Služeb;
 - 5.3.15 jakékoliv dokumenty zpracováváné dle této Smlouvy vést ve formě umožňující přezkoumatelnost a auditovatelnost ze strany kontrolních orgánů. Pokud by byl jakýkoliv dokument související s poskytováním Služeb zpochybněn kontrolním orgánem, je Poskytovatel povinen poskytnout Objednatelům takové dokumenty či podklady, které budou kontrolním orgánem akceptovány. V případě, že Poskytovatel nebude schopen tyto dokumenty či podklady poskytnout nebo by tyto nebyly kontrolním orgánem akceptovány, a pokud absence těchto dokumentů bude důvodem k udělení jakékoliv sankce vůči Objednatelům, zavazuje se Poskytovatel Objednatelům uhradit takovou sankci v plné výši, a to i po vypršení platnosti a účinnosti této Smlouvy, pokud se bude taková sankce týkat období platnosti dokumentu zpracovaného Poskytovatelem.

- 5.4 Objednatelé se zavazují poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele budou včas informovat o všech organizačních změnách a poznatcích z kontrolní činnosti významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat systém automatizovaného dohledu poskytování Služeb pro každou ze Služeb dle Přílohy č. 1 k této Smlouvě, u nichž je možné sledovat SLA automatizovaným způsobem, tak, aby bylo umožněno monitorování kvalitativní i kvantitativní úrovně Služeb ve stanoveném rozsahu (dále jen „**Monitoring**“) a zajistit přístup Objednatelů k Monitoringu u parametrů, které to umožňují. Poskytování Monitoringu bude zahájeno v průběhu účinnosti této Smlouvy na základě technické připravenosti Poskytovatele. Tuto skutečnost Poskytovatel oznámí Objednatelům v dostatečném předstihu. V době, kdy bude Monitoring dostupný, je Poskytovatel povinen sledovat řádné poskytování Služeb a parametrů SLA v tom rozsahu, který není předmětem Monitoringu a je potřebný pro naplnění povinností stanovených níže v tomto čl. 5 Smlouvy, zejména aby bylo jednoznačně zřejmé, zda byly Služby či další plnění, pro něž není SLA definováno, poskytovány řádně, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL.
- 5.6 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění SLA zpracovávané Poskytovatelem (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby a další plnění dle této Smlouvy poskytovány dle parametrů stanovených v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu či další plnění dle této Smlouvy SLA definováno, zda splňuje specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci jednotlivých KL.
- 5.7 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období pro danou Službu kvartálně (dále jen „**Vyhodnocovací období**“).
- 5.8 Pro Služby s definovaným SLA je Vyhodnocovací období pro vyhodnocení kvality a plnění parametrů SLA stanovena rovněž na kalendářní čtvrtletí.

6. GARANCE POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že Služba má funkční vlastnosti stanovené touto Smlouvou, a je způsobilá k použití pro účely stanovené v této Smlouvě nebo v souladu s touto Smlouvou, a to po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit garantovanou úroveň dostupnosti Služeb odstraňováním jejich chyb bez ohledu na jejich původ.
- 6.3 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit podporu uživatelů při obsluze a užívání Služeb, formou elektronické e-mailové komunikace [REDACTED]. Tato e-mailová adresa bude sloužit pro zadávání požadavků, hlášení chyb, schvalování změn a komunikaci mezi Poskytovatelem a Objednateli a charakterově odpovídá pojmu Help desk (dále jen „**HD**“) dle příslušných SLA.

7. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Základní cena paušálních Služeb DP je dohodou smluvních stran stanovena formou paušální částky ve výši 191.647,- Kč bez DPH / kalendářní čtvrtletí / pro oba Objednatele. Cenu paušálních služeb si Objednatel 1 dělí s Objednatelem 2 poměrem

73,5:26,5 (Objednatel 1:Objednatel 2). S ohledem na sazbu 21 %, činí cena Služeb DP včetně DPH 231.893,- Kč / kalendářní čtvrtletí, z toho DPH představuje částku 40.246,- Kč / kalendářní čtvrtletí. Tato cena je celková a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy v rámci poskytování paušálních Služeb DP pro oba Objednatele.

- 7.1.1 Cena paušálních Služeb DP zahrnuje též zejména veškeré náklady na veškeré licence k software, databázím, knihovnám a dalším předmětům duševního vlastnictví třetích stran nad úrovní operačního systému nezbytným pro realizaci plnění této Smlouvy.
- 7.1.2 Cena paušálních Služeb DP bude hrazena vždy po skončení kalendářního čtvrtletí, ve kterém byly Služby DP poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem každému z Objednatelů zvlášť ve stanoveném poměru dle odst. 7.1 této Smlouvy výše. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne akceptace reportů, poté co bude výsledek takovéto paušální služby akceptován postupem dle této Smlouvy alespoň s výhradami. V případě, že paušální Služby DP nebyly poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží Poskytovateli alikvotní část čtvrtletní ceny paušálních Služeb DP. Obdobně se cena paušálních Služeb DP přiměřeně sníží, pokud bude zřejmé, že paušální Služby DP nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.
- 7.1.3 Smluvní strany si sjednávají inflační doložku, na jejímž základě je poskytovatel každoročně, vždy v lednu, oprávněn jednostranně zvýšit sjednanou cenu za paušální služby o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem.
- 7.2 Cena za poskytování Objednávkových služeb bude určena postupem podle odst. 5.2 této Smlouvy, jako jednorázová celková, či dle reálně poskytnutého plnění vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech, to vše v závislosti na tom, zda Objednávkovou službu objednal pouze jeden z Objednatelů, či oba zároveň.
- 7.2.1 Cena za Objednávkové služby, u nichž je jako jednotka služby uveden jeden člověkoden, vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů Poskytovatel vykazuje formou výkazu plnění a nepřevyší objem člověkodnů sjednaný postupem dle odst. 5.2 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele (Objednatelů) nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas.
- 7.2.2 Cena za Objednávkové služby bude hrazena v závislosti na charakteru Objednávkové služby, přičemž:
- a) bude-li se jednat o Objednávkovou službu jednorázového charakteru, resp. její cena bude dle Objednávky Objednatele (Objednatelů) určena jako jediná celková (bez členění na dílčí člověkodny či člověkohodiny), bude faktura Poskytovatelem vystavena nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne akceptace, takovéto Objednávkové služby postupem dle této Smlouvy alespoň s výhradami. V případě, že jde o společnou Objednávku obou Objednatelů, fakturuje Poskytovatel mezi Objednatele

1 a Objednatel 2 v poměru 73,5:26,5 (Objednatel 1:Objednatel 2), nestanoví-li Objednávka jinak;

- b) bude-li se jednat o Objednávkové služby průběžného charakteru, resp. jejich cena bude dle Objednávky Objednatele (Objednatelů) účtována dle reálně poskytnutých člověkodní (člověkohodin) činnosti jednotlivých členů realizačního týmu, vystaví Poskytovatel faktury vždy po schválení Reportu za Vyhodnocovací období, v němž byly Objednávkové služby poskytovány, a zašle Objednateli (Objednatelům) spolu s fakturou i výkaz plnění. V případě, že jde o společnou Objednávku obou Objednatelů, fakturuje Poskytovatel mezi Objednatele 1 a Objednatele 2 v poměru 73,5:26,5 (Objednatel 1:Objednatel 2), nestanoví-li Objednávka jinak.

7.3 Platební podmínky:

- 7.3.1 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury danému Objednateli. Poskytovatel odešle fakturu danému Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dní po vystavení faktury.
- 7.3.2 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 7.3.3 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 7.3.4 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 7.3.5 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 7.3.6 Objednatel (každý samostatně) bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty Poskytovatele zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel (každý samostatně) Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 7.3.7 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona

o DPH (dále jen „**nespolehlivý plátcce**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do 5 kalendářních dní. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem, uhradí Objednatel (každý samostatně) Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

8. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ POSKYTOVANÉHO PLNĚNÍ

- 8.1 Všechny výsledky poskytnutého plnění dle této Smlouvy budou písemně či elektronicky akceptovány Objednateli na základě akceptační procedury, popřípadě schválení Výkazu plnění, přičemž schválení Výkazů plnění nenahrazuje akceptační proceduru pro druhy plnění, pro které je zvláštní akceptační procedura stanovena touto Smlouvou, zejména v tomto odstavci. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Poskytovatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.3 této Smlouvy, nestanoví-li Objednatel, že se ve vztahu ke konkrétním dokumentům tato procedura uplatní omezeně či vůbec.
- 8.2 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích výsledků plnění poskytnutých dle této Smlouvy s jejich závaznou specifikací uvedenou v této Smlouvě.
- 8.3 Akceptace dokumentů:
- 8.3.1 Poskytovatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s Objednateli.
- 8.3.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednatelům k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednateli na základě této Smlouvy zpravidla do 15 kalendářních dní po ukončení kalendářního čtvrtletí, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. V pochybnostech má přednost lhůta, která byla za součinnosti obou smluvních stran v souladu s touto Smlouvou stanovena později.
- 8.3.3 Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.2 do 7 kalendářních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatel do uplynutí této 7 denní lhůty Poskytovateli, že k první verzi dokumentu nemají žádné výhrady nebo připomínky, či ji akceptují s výhradami a nebo se nevyjádří, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednateli akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace první verze dokumentu s výhradami se Objednatel zavazuje v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 kalendářních dnů; Poskytovatel je povinen výhrady v této lhůtě odstranit.
- 8.3.4 Vznou-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu dle odst. 8.3.3, zavazuje se Poskytovatel bez zbytečného odkladu (ve lhůtě přiměřené povaze výhrady) provést veškeré potřebné

- úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatelů a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednatelům k akceptaci.
- 8.3.5 Objednatelé se zavazují vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu předložené dle odst. 8.3.4 do 7 kalendářních dnů od jejího doručení. Sdělí-li Objednatelé do uplynutí této 7 denní lhůty Poskytovateli, že k druhé verzi dokumentu nemají žádné připomínky, či ji akceptují s výhradami a nebo se nevyjádří, považují smluvní strany tuto verzi za Poskytovatelem předanou a Objednateli akceptovanou. V opačném případě se první verze dokumentu za akceptovanou nepovažuje. V případě akceptace druhé verze dokumentu s výhradami se Objednatelé zavazují v příslušném protokolu stanovit lhůtu pro odstranění výhrad, která nesmí být kratší než 5 kalendářních dnů; Poskytovatel je povinen výhrady v této lhůtě odstranit.
- 8.3.6 Vznou-li Objednatelé ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu dle odst. 8.3.5, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do 5 kalendářních dnů od doručení výzvy kterékoliv smluvní strany k jednání.
- 8.3.7 Smluvní strany se zavazují po řádném předání a převzetí dokumentu dle odst. 8.3.3, odst. 8.3.5 nebo odst. 8.3.6 potvrdit toto předání a převzetí sepsáním písemného (elektronického) předávacího protokolu (pouze u objednávkových služeb), který za smluvní strany podepíší oprávněné osoby nejpozději do 5 kalendářních dnů od řádného předání a převzetí dokumentu.
- 8.3.8 Předávací protokol jednotlivých dokumentů musí být podepsán za každou smluvní stranu oprávněnou osobou dle této Smlouvy (pouze u objednávkových služeb).
- 8.3.9 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro předání dokumentu.
- 8.4 Smluvní strany výslovně sjednávají, že akceptují-li Objednatelé jakékoliv plnění dle této Smlouvy bez výhrad, nebude tím dotčeno jejich právo na přiznání práv z případných zjevných vad takového plnění, i pokud je Poskytovateli bez zbytečného odkladu nenahlásil.
- 8.5 Plnění Poskytovatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 8 Smlouvy. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Poskytovatelem dle této Smlouvy se závazek Poskytovatele považuje za splněný.

9. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, LICENCE, PROPAGACE

- 9.1 V případě, že pro poskytování Služeb dle této Smlouvy je potřeba užít dílo dle definice ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen „**Dílo**“), pak Poskytovatel v rámci ceny Služeb, při jejichž poskytování je potřeba užít Díla, poskytuje Objednatelům za níže stanovených podmínek oprávnění

k výkonu práva Dílo užít k účelu vyplývajícimu z této Smlouvy (dále jen „**Licence**“), a to v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Tato Licence nezahrnuje poskytnutí zdrojových kódů k Dílu či jeho částem, na tyto nemají Objednatelé v rámci této Smlouvy nárok.

- 9.2 Licence podle odst. 9.1 této Smlouvy bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově omezená na dobu poskytování Služby, s územním omezením na místo poskytování Služeb, a to v neomezeném počtu přístupových licencí.
- 9.3 Objednatelé nejsou oprávněni k provádění jakýchkoliv úprav Díla podle odst. 9.1 této Smlouvy.
- 9.4 Objednatelé nejsou oprávněni udělit podlicenci k užití Díla podle odst. 9.1 této Smlouvy dalším subjektům bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
- 9.5 Ujednáními odst. 9.1 až 9.4 této Smlouvy nejsou dotčena eventuální oprávnění Objednatelů mimo rámec této Smlouvy (například pokud Poskytovatelem použité Dílo je open-source softwarem nebo pokud Objednatelé nabyli příslušnou licenci jiným způsobem).
- 9.6 Objednatelé prohlašují, že v rámci plnění své povinnosti zajistí součinnost třetích subjektů, jsou držitelem licencí k dílčím datovým sadám/datům v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy, a že jsou oprávněni tuto licenci v plném rozsahu převést na Poskytovatele, či mu v tomto rozsahu udělit podlicenci. Za rozsah nezbytný pro plnění této Smlouvy se považují zejména veškeré úkony prováděné Poskytovatelem, včetně jakékoli formy jejich zpracování a zpřístupnění zpracovaných dat veřejnosti prostřednictvím Datové platformy. Je-li uveřejňovací oprávnění ke konkrétní datové sadě či datům omezeno z jiných důvodů a toto nelze mezi Objednatelem a třetím subjektem smluvně zajistit, jsou Objednatelé na takovouto výlukou z uveřejňovacího oprávnění Poskytovatele upozornit, v případě, že tak neučiní, nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost (vč. následků v podobě sankcí a náhrady škody) za porušení licenčních oprávnění (požadavků) třetí strany.
- 9.7 Poskytovatel odpovídá za to, že plnění předmětu této Smlouvy nezasahuje a nebude zasahovat do práv jiných osob, zejména práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, a to pro jakékoliv využití předmětu plnění v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel je tak zejména povinen zajistit, aby sám disponoval dostatečnými právy k právům z duševního vlastnictví skutečných autorů-fyzických osob, zaměstnanců, poddodavatelů či jiných osob, které k plnění této Smlouvy využije. V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví, jež Poskytovatel poskytnul Objednatelům, je Poskytovatel povinen nahradit Objednatelům veškerou újmu takto způsobenou a poskytnout Objednatelům veškerou možnou součinnost k ochraně jejich práv a oprávnění. Povinnosti objednatelů dle odst. 9.6 tímto nejsou dotčeny.
- 9.8 Data, resp. datové sady, přijímané Poskytovatelem dle této Smlouvy, zůstávají ve vlastnictví Objednatele, případně třetího subjektu.
- 9.9 K novým datům, resp. datovým sadám, které vzniknou na základě zpracování v rámci procesů dle této Smlouvy, rovněž tak ke statistikám odvozeným z těchto dat, nabývá vlastnické právo příslušný Objednatel, pro něhož bylo zpracování provedeno (popř. oba Objednatelé). Objednatelé k dalšímu užití a zpracování těchto dat (datových sad) udělují Poskytovateli nevýhradní, časově a místně neomezenou licenci. Udělení

podlicence ke zpracovaným datům ze strany Poskytovatele třetímu subjektu podléhá souhlasu Objednatelů.

10. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, KOMUNIKACE

10.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:

10.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních a obchodních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky, jednat v rámci akceptačních procedur, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této Smlouvy či touto Smlouvou nedefinované;

10.1.2 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci uplatňování garancí podle čl. 6 Smlouvy; tyto osoby nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle této Smlouvy.

10.2 Osobami oprávněnými jednat v záležitostech smluvních a obchodních jsou členové statutárních orgánů smluvních stran.

10.3 Osobami oprávněnými jednat ve věcech technických jsou:

Za Objednatele 1:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

Za Objednatele 2:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

- 10.4 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 10.5 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu na adresy osob oprávněných jednat ve věcech technických. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednateli také prostřednictvím datové schránky.

11. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 11.1 S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že Poskytovatel nebude zpracovávat osobní údaje nebo zvláštní kategorie osobních údajů (citlivé údaje) (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech/datových sadách. V případě, že v této oblasti dojde ke změně, zavazují se smluvní strany uzavřít samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů, či dodatek k této Smlouvě. Objednatelé berou na vědomí, že do nabytí účinnosti dohody o zpracování osobních údajů formou samostatné smlouvy či dodatku, není Poskytovatel povinen poskytovat Služby k těmto osobním údajům.

12. OCHRANA INFORMACÍ

- 12.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - 12.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 12.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 12.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 12.3 Za třetí osoby se nepovažují:
 - 12.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 12.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 12.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele,
 - 12.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro

naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.

- 12.4 Veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Poskytovatel Objednatele předem písemně upozornil a objednatel Poskytovateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Poskytovatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 12.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající aktuálně účinné právní úpravy vztahující se k ochraně osobních údajů (dále jen „**POOÚ**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 12.6 Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat osobní údaje, zavazuje se Poskytovatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které POOÚ vyžadují a které mohou být dle POOÚ splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle POOÚ v konkrétním případě vyžadovány, to vše v souladu s dohodou smluvních stran uzavřenou na základě čl. 11 této Smlouvy výše.
- 12.7 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace ostatních smluvních stran, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 12.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatelů a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na Poskytovatele.
- 12.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 12.9.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 12.9.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,

-
- 12.9.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 12.9.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 12.9.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
 - 12.9.6 jsou obsažené ve Smlouvě a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.
- 12.10 Za důvěrné informace se zejména nepovažují:
- 12.10.1 ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh,
 - 12.10.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této Smlouvy v jednotlivém kalendářním roce,
 - 12.10.3 seznam poddodavatelů Poskytovatele, jimž Poskytovatel za plnění subdodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této Smlouvy v jednom kalendářním roce,
 - 12.10.4 seznam vlastníků akcií poddodavatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li poddodavatel formu akciové společnosti.
- 12.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 219 ZZVZ:
- 12.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků, a
 - 12.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Smlouvy.
- 12.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 12.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 12.13 Poruší-li Poskytovatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit dotčenému Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 12.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

13. SANKCE, NÁHRADA ŠKODY

- 13.1 V případě, že Poskytovatel poruší smlouvené povinnosti dle této Smlouvy tím, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby DP, bude tato Služba DP dle příslušných SLA nedostupná po dobu delší, než je uvedeno v Příloze č. 2, jsou Objednatelé oprávněni požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši uvedené taktéž v Příloze č. 2, dle příslušného vzorce. Užívání pojmů „Celková smluvní pokuta“ nebo „dílní Smluvní pokuta“ nemá vliv na právo Objednatelů na účtování smluvních pokut. Pro určení výše smluvních pokut uvedených v Příloze č. 2 je rozhodující

vyjádření příslušným vzorcem, nikoliv slovní vyjádření, a tato se počítá vždy z poměrné částky připadající na daného Objednatele z ceny kvartálního plnění v Kč bez DPH dle odst. 7.1 této Smlouvy.

- 13.2 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby DP dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA definovanými v Příloze č. 2 a nejedná se o případ dle odst. 13.1 Smlouvy, má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 5 % ze své poměrné částky z ceny kvartálního plnění v Kč bez DPH dle odst. 7.1 této Smlouvy.
- 13.3 Smluvní strany se dohodly, že v případě obecného prodlení Poskytovatele s úkonem, pro který je touto Smlouvou určena samostatná lhůta a nejedná se o případy dle odst. 13.1 a 13.2 této Smlouvy výše, vzniká každému Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení.
- 13.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je Objednatel(é) oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 13.3 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 13.4 Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele(ů) na náhradu škody ani povinnost Poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.
- 13.5 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Všechny strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.6 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel(é) poskytl(i) Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 13.7 Smluvní strany se dohodly, že celková výše slevy z ceny a smluvních pokut, kterou je povinen Poskytovatel za dané kalendářní čtvrtletí uhradit Objednatelům, nepřesáhne částku rovnající se kvartální ceně paušálních Služeb DP dle odst. 7.1 této Smlouvy.
- 13.8 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

14. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 14.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů, a uzavírá se na dobu neurčitou.

- 14.2 Objednatelé jsou oprávněni bez jakýchkoliv sankcí odstoupit, oba zároveň, či každý samostatně, od této Smlouvy v případě:
- 14.2.1 prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv části Služeb po dobu delší než 30 kalendářních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve Smlouvě nebo na základě této Smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 14.2.2 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele.
- 14.3 Objednatelé jsou dále oprávněni bez jakýchkoliv sankcí odstoupit, oba zároveň, či každý samostatně, od této Smlouvy, pokud:
- 14.3.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této Smlouvy;
 - 14.3.2 je u Poskytovatele zjištěn úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 14.3.3 Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 14.3.4 proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a o řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 14.4 Poskytovatel je oprávněn odstoupit, vůči každému z Objednatelů zvlášť či souběžně, od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než 60 dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 kalendářních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 14.5 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 14.6 Kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, a to bez udání důvodu.
- 14.6.1 Výpověď jednoho z Objednatelů nemá vliv na účinnost Smlouvy vůči druhému z Objednatelů, jinými slovy tato Smlouva by pak trvala dále formou dvoustranného smluvního vztahu, přičemž na pokračujícího Objednatele se přenáší práva a povinnosti vypovídajícího Objednatele. V takovém případě bude Poskytovatel vůči pokračujícímu Objednateli fakturovat jeho stávající podíl z ceny paušálních Služeb DP dle odst. 7.1 této Smlouvy/plnou výši ceny paušálních Služeb DP dle odst. 7.1 této Smlouvy. Analogicky se tato pravidla uplatní též při vypovězení Smlouvy Poskytovatelem jen jednomu z Objednatelů.
 - 14.6.2 Výpověď musí být písemná a musí být doručena k rukám všech účastníků této Smlouvy. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemný výpověď doručena poslednímu účastníkovi.

- 14.7 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelům před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 15.1 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 15.3 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 15.4 Při porušení smluvního vztahu je smluvní strana oprávněna odstoupit od této objednávky, bude-li smluvní strana pravomocně odsouzena pro trestný čin. V případě, že je zahájeno trestní stíhání smluvní strany, zavazuje se smluvní strana o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat.
- 15.5 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 15.6 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 15.7 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 15.8 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednatelům na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu daného Objednatele. Objednatelé jsou oprávněni převést veškerá práva a povinnosti z této Smlouvy (včetně této Smlouvy jako celku) na jakoukoli jinou osobu i bez souhlasu Poskytovatele. Pro případ

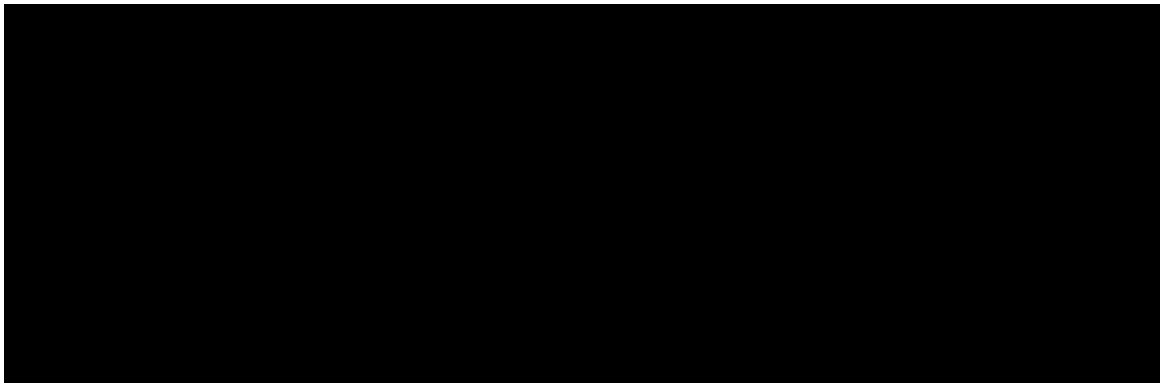
postoupení této Smlouvy strany vylučují právo Poskytovatele podle § 1899 Občanského zákoníku v souvislosti s takovým postoupením Smlouvy.

- 15.9 Tato Smlouva je uzavřena v 3 stejnopisech, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. V případě, kdy se tato Smlouva uzavírá v elektronické podobě, listinné originály se nevyhotovují.
- 15.10 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1: Katalogové listy Služeb
 - Příloha č. 2: Parametry Služeb SLA

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

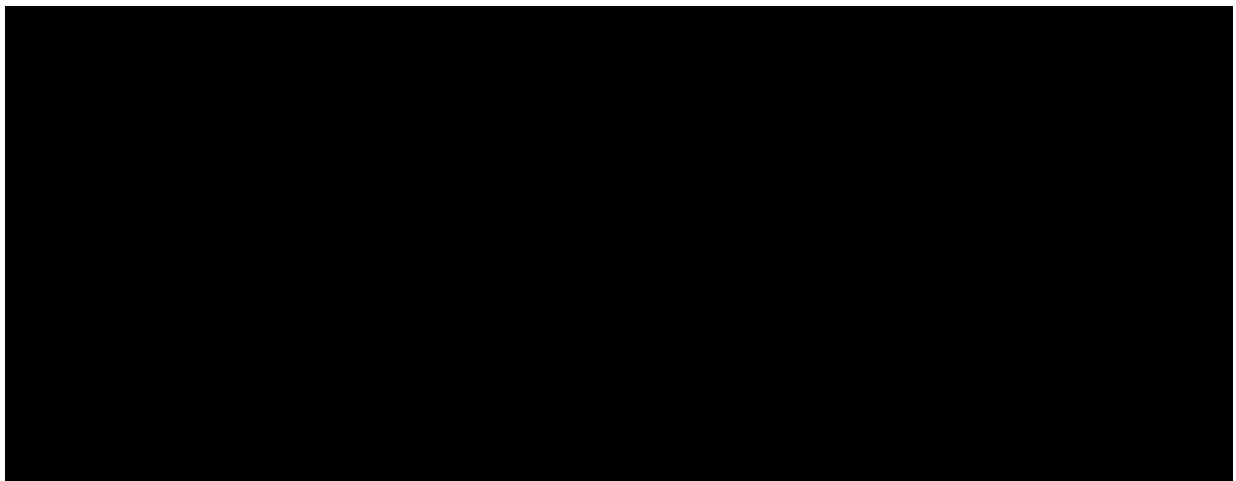
Poskytovatel

Poskytovatel



Objednatel 1

Objednatel 2



Příloha č. 1
Katalogové listy služeb

1. Služby DP

Název služby	Golemio	ID služby:	GOL	TYP KL:	Paušální služby
Popis:	Zajištění provozu aplikace zpracování dat o polohách vozidel PID a provozu API rozhraní pro max. 40ks zařízení (odjezdových tabulí)				
Provozní služby					
<p><u>Standardní služby</u></p> <p>Činnosti, které je nutno vykonávat opakovaně.</p> <ol style="list-style-type: none"> a. kontrola logů, b. kontrola funkcionality, c. ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh, d. spouštění a zastavování aplikace nebo jejích částí v součinnosti s provozovateli návazných aplikací, e. instalace nových a opravných aktualizací f. vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci poskytování Služeb DP a informování Objednatele o možných krocích k nápravě, g. kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků. <p><u>Aplikačně specifické služby</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sledování přístupů k monitorovaným dotazům na Golemio 2. API – polohy vozidel 3. API – odjezdové tabule 4. GTFS Realtime 5. Zpracování dat o polohách vozidel a odjezdových tabulí <ol style="list-style-type: none"> a. Uložení dat: <ul style="list-style-type: none"> - jízdní řády (standard GTFS), soubory CSV o velikosti do 500MB, uložení denně mezi 5-6hod ranní - výluky a mimořádnosti, soubor XML o velikosti do 50MB, uložení každou minutu - realtime zprávy z vozidel dopravců PID, TCP a http rozhraní, až 300 zpráv jednotlivých vozidel/s, soubor XML o velikosti do 10MB - všechna data budou držena v databázi po dobu 24hod do max. velikosti 50 GB a jsou přehrávána každý den b. Zpracování dat 					

- zpracováním dat se rozumí všechny procesy a funkce implementované v rámci aktuálního stavu modulu PID v rámci datové platformy Golemio
- aktualizace jízdních řádů do 1 hodiny/1x denně od okamžiku publikace
- zpracování informací o výlukách a mimořádnostech do 1 minuty po načtení zdroje
- zpracování nejdéle do 5 sekund od přijetí zprávy (zaručená kapacita systému bude 300 zpráv/s)
- zpracováním se myslí že obdržená informace je k dispozici při dotazu na API

Služby podpory

Poskytování služeb uživatelské podpory.

Aplikační služby

Zajištění provozu služby GOL prostřednictvím níže uvedených rozhraní. Služby jsou poskytovány a monitorovány dle testovacích scénářů uvedených v Příloze č.2.

ID rozhraní		Typ rozhraní	Úroveň služby
BUS-API	Produkční API rozhraní	API rozhraní (API)	Produkce
TAB-API	Produkční API rozhraní	API rozhraní (API)	Produkce
BUS-GTFSR-API	GFTS Realtime	API rozhraní (API)	Produkce

2. Objednávkové služby

Název služby	Rozvoj aplikací	ID služby:	ROZ	TYP KL:	Rozvoj aplikací
Popis služby	Služby rozvoje aplikací				
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ					
<p><u>Aplikačně specifické služby</u></p> <p>Služba bude využívána na základě zadání Objednatele či Objednatelů k provádění úprav aplikací a systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času dle MD sazeb. Služba umožňuje využívat kapacity Poskytovatele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none"> Detailní analýzu požadavků. Nové funkcionality, rozvoj aplikací. Realizaci na vývojovém prostředí Poskytovatele včetně důkladného otestování. Součinnost při testování a akceptaci. Aktualizaci dokumentace. Kvalitativní zvyšování úrovně služeb. Koordinaci s ostatními dodavateli při nasazování úprav. Projektového řízení. Konzultace se třetími stranami (vlastníky dat), Integrace nových dat. Ukládání nových dat. Zajišťování přístupu k datům. Kontroly a čištění dat. Přípravy dat pro reporty a vizualizace. Zpracování reportů a vizualizací. Alerting. Konzultace. Zaškolení obsluhy. Zveřejňování dat v katalogu otevřených dat. 					
Název role					MD sazba v Kč bez DPH
Administrativní pracovník					4 160
Datový analytik junior					5 440
Konzultant junior (programátor, tester, admin)					6 720
Projektový manažer junior					8 160
Manažer (právník, marketingový specialista, pověřenec pro ochranu os. údajů)					9 920
Architekt (solution, infrastr., ICT...)					13 890

Odborný garant	14 480
UX/UI designér	6 160
Senior konzultant (programátor, tester, admin)	9 920
Business analytik	9 920
Senior datový analytik	9 920
Vývojář	9 920
Projektový manažer/konzultant	9 920

Příloha č.2

Parametry služeb SLA

Provoz aplikačních služeb a služby technické podpory budou poskytovány v parametrech SLA, uvedených níže.

OZNAČENÍ SLUŽBY	API	TYP	Aplikační služby	
Název služby	Provoz aplikačních služeb poskytovaných prostřednictvím API rozhraní			
Zkrácený popis služby	Předmětem služby jsou veškeré aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu databázových rozhraní poskytujících přístup k aplikačním službám			
Cíl služby	API rozhraní je dostupné pro všechny kooperující systémy, umožňuje všechny požadované operace se záznamy a poskytuje všechny databázové procedury. Všechny odpovědi na dotazy či volání databázových procedur jsou poskytovány v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (SO).			
Parametry SLA				
Dostupnost a odezva	Provozní doba rozhraní	Dostupnost (SD) (%)	Standardní odezva (SO) / Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl standardní odezvy v limitu (SPO) (%)
Dlouhé dotazy ≥ 30 EP	7 x 24 (0 – 24 h)*	99,0	5/10	95
Krátké dotazy ≤ 30 EP**			0,7/10	
*Do tohoto času se nezapočítávají odstávky z důvodu nasazení nových verzí a další údržba systému poskytovatele, kterou si vyžádal nebo ji schválil Objednatel. Případné odstávky systému, které nejsou způsobené požadavky Objednatele ale jsou nahlášeny Poskytovatelem. **Kratší limit platí pro dotazy na jednotlivý spoj z <i>vehiclepositions</i> (EP End point) a pro dotazy z max. jednoho uzlu s max. 30 odjezdy na <i>departureboards</i> (EP End point).				
Matice priorit				
Priorita	Definice priority požadavku			
Priorita 1 Vysoká	Dle HD Objednatele je činnost rozhraní podstatně omezena, velká část významných funkcionalit je nedostupná s plošným anebo skupinovým dopadem. Typově se jedná o: <ul style="list-style-type: none"> Incident postihující ztrátu/výpadek výstupních dat více než 10% z počtu sledovaných spojů předpokládaného stavu pro konkrétní denní situaci (danou jízdním řádem i obvyklým objemem informací realtime data z monitorovacích systémů) 			

	<ul style="list-style-type: none"> • Incident způsobující neaktuální stav výstupních dat (např. způsobený prodlevou ve zpracování dat). Kritickou mezí jsou data z více než 10% spojů, která mají čas aktualizace starší 3 minut. • Incident postihující ztrátu funkcionality ve zpracování dat <ul style="list-style-type: none"> ○ spolehlivost přiřazování vozidla ke konkrétnímu spoji dle JŘ min.90% ○ detekce polohy na trase, výpočet zpoždění, určení poslední/příští zastávky ○ neaktuální data JŘ, Výluk a mimořádností • Incident postihující ztrátu funkcionality na výstupním API <ul style="list-style-type: none"> ○ BUS-API <ul style="list-style-type: none"> ▪ parametry dotazu includeAllPositions, includeNotTracking, includePositions, cisTripNumber, preferredTimezone, routeId, routeShortName, updatedSince, limit_offset ○ TAB-API <ul style="list-style-type: none"> ▪ parametry timeFrom, minutesBefore, minutesAfter, filter, order, skip, limit, count, offset, names, aswIds, ids, mode
<p>Priorita 2 Nízká</p>	<p>Dle HD Objednatele je rozhraní z převážné většiny funkční. Nejsou dostupné pouze některé nevýznamné funkcionality s plošným anebo skupinovým dopadem.</p> <p>Typově se jedná o:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jakoukoliv neočekávanou chybu provozu či nedostatek, který nenaplnuje parametry vysoké významnosti
Měřící body a výpočet ukazatelů	
<p>Monitorovací systém Poskytovatele bude s minimální frekvencí 1x za 5 minut monitorovat dostupnost a odezvu rozhraní vykonáním testovacího end-to-end scénáře. Za dostupné bude považováno rozhraní, ke kterému bude možné se přihlásit a vykonat jeden jednoduchý dotaz. V případě, že dotaz v rámci Testovacího scénáře nevrátí výsledek do času Maximální odezvy (MO), bude rozhraní vyhodnoceno jako nedostupné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. neúspěšného vykonání testovacího scénáře do konce vykonání prvního následného úspěšně vykonaného testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti rozhraní a bude považován za dobu Výpadku rozhraní.</p> <p>Testovací scénář: Typové dotazy budou definovány na základě oboustranné dohody a měly by pokrýt všechna rozhraní a stanovené úrovně doby odezvy. Např.</p> <p>TAB - API/PID(/DEPARTUREBOARDS)</p> <p>Černý Most (krátký dotaz) minutesAfter=120&limit=20&mode=departures&filter=none&order=real&names=Cerny Most</p> <p>Hlavní nádraží (dlouhý dotaz) minutesAfter=300&limit=50&mode=departures&filter=none&order=real&names=Hlavni nadrazi</p>	

Kladno, aut.st.(krátký dotaz)

minutesAfter=600&limit=10&mode=departures&filter=none&order=real&aswlds=4314

BUS - API (/vehiclepositions)

T4 (dlouhý dotaz)

includeNotTracking=true&includePositions=false&preferredTimezone=Europe%2FPrague

T5 (dlouhý dotaz)

routeShortName=177

BUS – GTFSR – API(/vehiclepositions/gtfsrt)

T6 (dlouhý dotaz)

trip_updates.pb

T7 (dlouhý dotaz)

vehicle_positions.pb

<p>Dostupnost (D)</p>	<p>Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období (kvartál) bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo:</p> $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo</p> <p><i>TS</i> Souhrnný provozní čas rozhraní v minutách v rámci vyhodnocovaného období. Celkový čas, po který by rozhraní mělo být dostupné dle Provozní doby rozhraní. Do TS se nezapočítává TO, tedy plánované odstávky.</p> <p><i>TV</i> Souhrnný čas Výpadků rozhraní v rámci Provozní doby rozhraní v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti rozhraní v SD objednatel s Prioritou 1 a všech Výpadků rozhraní zachycených systémem monitoringu</p>
<p>Standardní odezva (O)</p>	<p>Standardní odezva (O) pro danou úroveň odezvy (krátká / dlouhá) bude spočítána podle vzorce:</p> $O = \sum T/P$ <p><i>T</i> Doba jednotlivého kroku scénáře (zvláště pro dlouhé a krátké dotazy)</p> <p><i>P</i> Počet kroků v úspěšném scénáři (zvláště pro dlouhé a krátké dotazy)</p> <p>V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, nezapočítává se do standardní odezvy, neboť je rozhraní považováno za nedostupné a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p>
<p>Podíl odezvy v limitu (PO)</p>	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (SO), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p>

	$PO = \frac{PL}{PÚM} \times 100$ <p>PO Podíl odezvy v limitu v rámci vyhodnocovaného období (posledních 24hodin) v procentech PL Počet měření v limitu ($O \leq SO$) PÚM Počet všech úspěšných měření</p>
Způsob vyhodnocení	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SD) je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat za každé 0,1 % Dostupnosti (D), o které byla dosažená hodnota Dostupnosti (D) za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SD), Smluvní pokutu ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SD - D) \times ZC \times 0,025$ <p><i>SPD</i> Smluvní pokuta za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SD) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru <i>SD</i> Smluvní dostupnost rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo <i>D</i> Dosažená dostupnost rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo <i>ZC</i> Základní cena paušálních služeb</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO) je Objednatel oprávněn požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za vyhodnocované období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SLPO = (SPO - PO) \times ZC \times 0,012$ <p><i>SLPO</i> Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za vyhodnocované období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru <i>SPO</i> Smluvní podíl odezvy v limitu rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo <i>PO</i> Dosažený podíl odezvy v limitu rozhraní v procentní bodech s přesností na 1 desetinné místo (průměr za kvartál) <i>ZC</i> Základní cena paušálních služeb</p>	

OZNAČENÍ SLUŽBY	SUP	TYP KL:	Služby podpory
Název služby	Služby uživatelské podpory		
Zkrácený popis služby	Poskytování služeb uživatelské podpory pro zajištění chodu aplikace Golemio BI a zprostředkování přes API.		
Detaily služby			
<p>Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci L0., L1., L2. a L3. úrovně podpory.</p> <p><u>Úroveň podpory L0</u> Služba service desk pro nahlašování a evidenci incidentů. Monitoring provozu 24/7.</p> <p><u>Úroveň podpory L1</u> Správce infrastruktury, služby kontroly serverů a HW prvků.</p> <p><u>Úroveň podpory L2 (Provoz)</u> Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy, hledat řešení a pracují s databázovými nástroji. Provádí diagnózu a vyšetření incidentu a posuzuje incident z hlediska dopadu na ostatní systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám. Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není incident možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.</p> <p><u>Úroveň podpory L3 (Vývoj)</u> Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty poskytovatele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů a vyhledává a identifikuje chyby v datech a systémech. V případě metodické podpory má již podrobnější znalosti z oblasti datové analýzy. Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí. Z pohledu Poskytovatele to mohou být i metodičtí pracovníci a pracovníci útvarů ICT, kteří řídí vývoj včetně návrhů nových funkcionalit nebo změn.</p>			
Parametry SLA			
<p>Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. V případě vzniku požadavku na základě selhání je stanovena priorita dle následující tabulky:</p>			
Naléhavost	Dopad		
	Plošný	Individuální	
Některé nebo všechny části DP selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je	Priorita 1	Priorita 2	

jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost DP.		
Systém je funkční pouze částečně, DP je ovlivněna selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti Systému. Některá z webových služeb vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 2	Priorita 2
DP je funkční, závada nemá vliv na činnost DP. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfort obsluhy nebo zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu. Priorita zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod DP.	Priorita 2	Priorita 2 (případně dohodou smluvních stran)

Parametry SLA - vývojářská část

Typově se jedná o:

- oprava předem neznámé chyby zdrojového kódu
- opravy rozšíření atributů ve zdrojových datech předaného řešení, které selhává
- přidání další funkcionality ve zpracování dat předaného řešení, které selhává
- přidání další funkcionality na výstupním API předaného řešení, které selhává

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (pracovní hod)	Priorita požadavku	
			1	2
Produkce	5 x 8 (9 – 17 h)	Odpověď	1	1
		Vyřešení	20	40

Parametry SLA - provozní část

Typově se jedná o:

- výpadek internetové konektivity, síťové vrstvy
- dostupnost hot line; dostupnost serverů

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (pracovní hod)	Priorita požadavku	
			1	2
Produkce	7 x 24	Odpověď	1	1
		Vyřešení	10	40

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 1 je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu za každý jednotlivý případ takového nedodržení vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SPSUP = PMIN \times 0,00011 \times ZC$$

SPSUP Smluvní pokuta za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 1 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

<i>PMIN</i>	Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 1, přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení parametru reakční doby (pro Odpověď nebo Vyřešení) uvedené v tabulce výše
<i>ZC</i>	Základní cena paušálních služeb

Celková smluvní pokuta za porušení parametrů SLA obsluhy incidentů priority 1 dle tohoto katalogového listu za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech smluvních pokut za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSPSUP = \sum SPSUPx$$

<i>CSPSUP</i>	Celková smluvní pokuta za vyhodnocované období za všechny případy prodlení vyplývající z tohoto katalogového listu
<i>SPSUPx</i>	Dílčí smluvní pokuty za jednotlivé případy prodlení

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy incidentu priority 2 je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení Slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,00011 \times ZC$$

<i>SLSUP</i>	Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2 zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru
<i>PMIN</i>	Počet minut prodlení s obsluhou jednoho případu incidentu priority 2 přičemž za prodlení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro Odpověď nebo Vyřešení) uvedené v tabulce výše
<i>PRIO</i>	Priorita incidentu
<i>ZC</i>	Základní cena paušálních služeb

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy incidentů priority 2 za vyhodnocované období se stanoví jako suma všech Slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSUP = \sum SLSUPx$$

<i>CSLSUP</i>	Celková Sleva z ceny za vyhodnocované období za všechny případy prodlení
<i>SLSUPx</i>	Dílčí Slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení