



MHMPP0544S82

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU SERVICE DESK V REŽIMU PILOTNÍHO PROVOZU

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1

IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581

bank. spojení: [REDACTED]

zastoupené Ing. Robertem Fialkou, ředitelem odboru Informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

(dále jen „**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: [REDACTED]

zastoupená Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a

Bc. Petrou Burdovou, místopředsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy *Objednatele: 1/NO140101/003355/2014*

číslo smlouvy *Poskytovatele: 17/2017-OICT*

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(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 A PROHLÁŠENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je veřejnoprávní korporací, podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, jejíž postavení upravuje zákon č. 90/2012 Sb., o obchodních korporacích, dále je „ZOK“, a jejímž jediným akcionářem je Objednatel,
 - 1.2.2 dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele,
 - 1.2.3 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
 - 1.2.4 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,
 - 1.2.5 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu ZVZ, přičemž Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek pro uplatnění tzv. horizontální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy,
 - 1.2.6 poskytování služeb dle této Smlouvy je jednou z klíčových aktivit Poskytovatele, a
 - 1.2.7 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy.
- a zavazuje se udržovat tato svá prohlášení dle čl. 1.2 v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pro účely této Smlouvy se, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, rozumí:
- 2.1.1 **„Dodavatel ICT služeb“** poskytovatel služeb, který garantuje smluvené podmínky;
 - 2.1.2 **„Chybou/Incidentem“** je vada funkčnosti Informačního systému nebo jeho části, tedy takové chování Informačního systému, které je v rozporu s chováním IS popsaným v dokumentaci specifikující vlastnosti, funkce a chování, která je součástí dodaného IS, nebo nefunkčnost jiné položky definované v Katalogu služeb;
 - 2.1.3 **„Infrastrukturou“** soubor technických a dalších hmotných a nehmotných prostředků sloužících k správě, provozu a údržbě systému Service Desk. Poskytovatel je vlastníkem Infrastruktury;
 - 2.1.4 **„Jednotným kontaktním místem“** soubor komunikačních kanálů umožňujících evidenci Požadavků;
 - 2.1.5 **„Katalogem služeb“** je seznam objektů, které jsou předmětem evidence a řešení v rámci procesů systému Service Desk, s definicí parametrů SLA služby;
 - 2.1.6 **„OZ“** zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;
 - 2.1.7 **„Požadavkem“** je požadavek Objednatele na poskytnutí SLA služby Poskytovatelem, může být typu Chyba/Incident nebo Požadavek;
 - 2.1.8 **„Provozním řádem“** soubor pravidel vydaných Poskytovatelem, která jsou závazná pro zaměstnance Poskytovatele při provozu Infrastruktury;
 - 2.1.9 **„Situací okamžité reakce“** situace vzniklá v souvislosti s provozem systému Service Desk či jiné části Infrastruktury, která může mít závažný dopad na Objednatele, Poskytovatele popřípadě na jiné subjekty, jejichž činnost se systémem Service Desk souvisí, zejména ohrožení bezpečnosti či technické integrity systému Service Desk nebo jeho součástí, dat či informací uložených v systému Service Desk, zejména osobních údajů, ohrožení provozuschopnosti či funkcí systému Service Desk, a která vyžaduje okamžitou reakci Poskytovatele či jiných subjektů pro předejití možné škodě či nemajetkové újmě nebo jejich minimalizaci;
 - 2.1.10 **„Service Deskem“** systém pro poskytování služeb řešení požadavků uživatelů Magistrátu hl. m. Prahy. Poskytovatel je vlastníkem systému Service Desk;
 - 2.1.11 **„Strategickým rámcem OICT“** Strategický rámec informatiky hl. m. Prahy v návaznosti na městskou společnost Operátor ICT, a.s., který tvoří přílohu č. 1 usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 14/3 ze dne 25. 2. 2016;
 - 2.1.12 **„Webovým rozhraním“** webové stránky provozované Poskytovatelem, které umožňují dálkový přístup uživatelům k systému Service Desk pro hlášení požadavků;
 - 2.1.13 **„Uživatel“** je pracovník Magistrátu HMP s oprávněným přístupem k systému Service Desk.

3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Účelem této Smlouvy je zajištění dlouhodobého, spolehlivého a udržitelného provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk, jakožto jednotného kontaktního místa pro podporu ICT služeb pro Magistrát hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“), které bude obsluhovat požadavky všech odborů MHMP a zároveň bude napojeno na kontaktní místa dalších dodavatelů ICT služeb.
- 3.2 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování komplexních služeb provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk a související Infrastruktury Poskytovatelem (dále jen „Služby“) tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele na fungování systému řešení požadavků uživatelů, tedy v zájmu naplňování účelu této Smlouvy vymezeného v jejím čl. 3.1, tj. zejména:
 - 3.2.1 zajištění spolehlivého provozu, správy, podpory a rozvoje systému Service Desk a související infrastruktury, a to včetně výkonu profylaktických činností;
 - 3.2.2 poskytování služeb jednotného kontaktního místa dle Přílohy č. 2;
 - 3.2.3 poskytování řešitelské podpory pro určené požadavky ve spolupráci s odborem informatiky MHMP;
 - 3.2.4 provozování webového rozhraní pro přístup k systému Service Desk.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem poskytování Služeb je celé území České republiky, zejména území hlavního města Prahy.
- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby kontinuálně po celou dobu účinnosti této Smlouvy za podmínek v ní stanovených.
- 4.3 Doba plnění smlouvy je stanovena pro pilotní provoz systému Service Desk na období od 01. 02. 2017 do 31. 07. 2017.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU SERVICE DESK DLE ČL. 3.2.1 SMLOUVY

- 5.1 Poskytovatel je povinen zajistit dlouhodobý, spolehlivý a udržitelný provoz, podporu a rozvoj systému Service Desk dle podmínek blíže vymezených v bodě A Přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel je dále povinen přijmout potřebná bezpečnostní opatření v systému Service Desk minimálně v úrovni podle specifikace uvedené v bodě B Přílohy č. 2 této Smlouvy za účelem ochrany systému Service Desk a prevence vzniku Situací okamžité reakce. Povinnosti Poskytovatele související s předcházením vzniku Situací okamžité reakce a vzájemná práva a povinnosti stran související s řešením Situací okamžité reakce jsou upraveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3 V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu systému Service Desk, přičemž takový návrh bude doručen vždy odpovědnému zástupci Poskytovatele (dále jen „Návrh změny“).

- 5.4 Návrh změny bude obsahovat specifikaci požadavku Objednatele. V případě, že Poskytovatel s takovým Návrhem změny souhlasí, bezodkladně informuje Objednatele o přijetí Návrhu změny a případných dopadech do ceny za Služby dle této Smlouvy. Následně smluvní strany uzavřou dodatek k této smlouvě, který bude obsahovat přijatý Návrh změny a bude schválený usnesením Rady hl. m. Prahy.
- 5.5 V případě, že se smluvní strany nedohodnou na obsahu Návrhu změny ani do 30 dnů ode dne odeslání Návrhu změny, nebo je-li zřejmé, že dohoda není možná, je Objednatel oprávněn uložit pokyn k provedení navrhované změny statutárnímu orgánu Poskytovatele prostřednictvím usnesení Rady hlavního města Prahy a v souladu se stanovami Poskytovatele.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU SERVICE DESK

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje plnit v řádném termínu služby dle bodu 3.2 Jednotného kontaktního místa systému Service Desk.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zajistit zřízení a následný provoz telefonní linky zpoplatněné pro volajícího běžným tarifem pro vnitrostátní volání za účelem přijímání požadavků uživatelů MHMP.

7. ZPŮSOB ZAJIŠTĚNÍ SLUŽEB PROVOZU KONTAKTNÍHO MÍSTA DLE ČL. 3.2.2 SMLOUVY

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat Jednotné kontaktní místo na prostředcích a v prostorách Poskytovatele systému Service Desk dle podmínek specifikovaných v Příloze 2.

8. ZPŮSOB PROVOZOVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRAŇÍ DLE ČL. 3.2.4 SMLOUVY

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat webové rozhraní, které umožní dálkový přístup k systému Service Desk koncovým uživatelům a dalším oprávněným uživatelům Objednatele. Veškeré dokumenty budou zpřístupněny ve formátu kompatibilním se standardními programy k jejich čtení dostupnými pro všechny běžně zastoupené operační programy (Windows, macOS, resp. OS X, Linux).
- 8.2 O konkrétní podobě webového rozhraní rozhoduje Poskytovatel se zohledněním oprávněných zájmů Objednatele. Objednatel bude mít kdykoli možnost požádat Poskytovatele o úpravu či stažení Objednatelem dostatečně určeného obsahu zveřejněného v tomto rozhraní.

9. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě této Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí v souladu s procesy podle nejlepší osvědčené praxe.
- 9.2 Poskytovatel se zavazuje vést zejména následující evidence:
- 9.2.1 datum a čas přijetí Požadavku,
 - 9.2.2 evidenční číslo Požadavku,

- 9.2.3 typ Požadavku a závažnost,
 - 9.2.4 označení, resp. předmět Požadavku,
 - 9.2.5 příznak požadavku na záruční opravu,
 - 9.2.6 text popisující Požadavek,
 - 9.2.7 požadovaný termín řešení Požadavku,
 - 9.2.8 datum a čas provedeného kroku Řešitele, resp. reakce Oprávněné osoby,
 - 9.2.9 text popisující provedený krok Řešitele, resp. reakci Oprávněné osoby.
- 9.3 Poskytovatel se dále zavazuje denně provádět zálohování výše uvedených údajů, a to v souladu s nejlepší dostupnou praxí při poskytování obdobných služeb.
- 9.4 Poskytovatel je povinen pravidelně informovat Objednatele o plnění této Smlouvy, a to následujícím způsobem:
- 9.4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli měsíční písemné zprávy o výkonu činností Poskytovatele podle této Smlouvy, popřípadě třetích osob pověřených Poskytovatelem k výkonu těchto činností, a doručit ji Objednateli vždy do 5 dnů po skončení hodnoceného kalendářního měsíce. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k předložení mimořádné zprávy i kdykoli mimo výše uvedený měsíční interval. Zprávy budou obsahovat zejména údaje o činnostech prováděných v rámci pilotního provozu systému Service Desk. Náležitosti zpráv o výkonu činností jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
 - 9.4.2 Zpráva o výkonu činností Poskytovatele podle čl. 9.4.1 této Smlouvy podléhá schválení Objednatele. Objednatel zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 10 dnů ode dne jejího doručení k rukám oprávněné osoby Objednatele ve smyslu čl. 14.2 této Smlouvy písemně (lze i elektronicky) schválí, nebo budou-li údaje ve zprávě nesprávné, vrátí ji Poskytovateli s připomínkami k přepracování (lze i elektronicky). Poskytovatel je povinen připomínky Objednatele ke zprávě o výkonu činností Poskytovatele vypořádat a Objednateli předložit příslušným způsobem upravenou zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 3 dnů ode dne doručení připomínek Objednatele. Připomínkování zprávy o výkonu činností Poskytovatele a postup jejich vypořádání podle tohoto článku se může opakovat.
- 9.5 Poskytovatel bude zajišťovat zásadní část aktivit souvisejících s provozem pilotního systému Service Desk vlastními kapacitami. Část služeb zajišťovaná poddodavately bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v souladu s ním, s tím, že Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli identifikaci poddodavatelů, rozsah, v jakém se poddodavatelé podílí na poskytování služeb dle této Smlouvy a na písemnou žádost Objednatele mu předložit smlouvy, na jejichž základě dochází k plnění kteréhokoli z poddodavatelů vůči Poskytovateli. Pokud Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle této Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.

- 9.6 Veškeré dokumenty předané Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat s náležitou péčí. Poskytovatel je oprávněn uchovávat tyto dokumenty svěřit na své náklady i třetí osobě, je-li z její strany zajištěna náležitá úroveň péče o tyto svěřené dokumenty.
- 9.7 Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti se zajištěním provozu systému Service Desk s pojistným plněním v minimální výši 20.000.000,- Kč, přičemž spoluúčast Poskytovatele může činit maximálně 2.000.000,- Kč. Pojištění v tomto rozsahu je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a v případě výzvy Objednatele tomuto bez zbytečného odkladu předložit doklad o existenci pojištění dle tohoto článku.
- 9.8 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání této Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení pilotního provozu systému Service Desk či souvisejícího plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 9.9 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 9.9.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy;
 - 9.9.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 9.9.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 9.9.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 9.9.5 neposkytovat řešení (byť jen částečně) založené na systému Service Desk kdykoli v budoucnu třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (lze i elektronicky), který je oprávněna udělit vedle Rady hlavního města Praha i Oprávněná osoba, a to i kdyby pro takové rozhodnutí Poskytovatel nepotřeboval z pohledu obecně závazných právních předpisů jakoukoli součinnost Objednatele (např. z pohledu práva obchodních korporací).

10. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, PROPAGACE

- 10.1 Poskytovatel je při využití plnění třetích osob ve prospěch Poskytovatele, která souvisí s plněním této Smlouvy, povinen postupovat vždy tak, aby nedošlo ke vzniku nedůvodné závislosti pilotního provozu systému Service Desk na plnění konkrétní osoby, Poskytovatel je tedy povinen zejména:
- 10.1.1 od třetích stran získávat licenční oprávnění nejen k užití, ale i ke zkoumání, změnám a jiným úpravám předmětu duševního vlastnictví těchto třetích stran souvisejícího s jejich plněním, jakož i k jeho spojování s jinými předměty duševního vlastnictví;

- 10.1.2 vyvinout maximální úsilí, aby od třetích stran získal zdrojové kódy programového vybavení, které tyto třetí strany ve prospěch Poskytovatele dodávají, je-li to s ohledem na povahu daného programového vybavení objektivně možné;
- 10.1.3 od třetích stran získávat veškeré materiály související s takovým plněním (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.).

11. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 11.1 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nebo jím určené osobě součinnost nezbytnou pro řádný provoz webového rozhraní.

12. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 12.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb dle této Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Smlouvy.
- 12.2 Výše odměny za poskytování Služeb Poskytovatele dle Smlouvy je fixní částka za jeden měsíc výkonu činnosti Poskytovatele, v němž byly Služby poskytovány, a to ve výši **391.200,- Kč bez DPH**
- 12.3 Odměna podle čl. 12.2 představuje úplnou a nepřekročitelnou odměnu za činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Smlouvy, a jsou v ní zahrnuty rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s těmito činnostmi. Pokud byly Služby dle Smlouvy poskytovány pouze po část daného kalendářního měsíce, výše fixní odměny se alikvotně sníží.
- 12.4 K odměně dle čl. 12. 2 bude připočtena DPH.
- 12.5 Faktura bude vystavena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po období, v němž byly poskytovány Služby, a to ve dvou vyhotoveních a doručena na adresu odboru informatiky Magistrátu hlavního města Prahy uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění anebo právního předpisu, který uvedený zákon v budoucnu nahradí, a dále musí obsahovat tyto údaje:
 - 12.5.1 číslo Smlouvy, popřípadě číslo jejího dodatku;
 - 12.5.2 identifikace Smlouvy a jejího případného dodatku; a
 - 12.5.3 popis plnění.
- 12.6 Lhůta splatnosti faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Pokud v okamžiku uplynutí této lhůty není dosud Objednatelem schválena pravidelná měsíční zpráva o výkonu činností Poskytovatele ve smyslu čl. 9.4.1 Smlouvy, splatnost faktury nastane až druhý pracovní den následující po schválení pravidelné měsíční zprávy o výkonu činností Poskytovatele.
- 12.7 Objednatel je (a to i opakovaně) oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje dohodnuté náležitosti nebo náležitosti požadované podle obecně závazných právních předpisů, nebo budou-li takové náležitosti v dané faktuře uvedeny nesprávně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit, a to vždy s novou lhůtou splatnosti.

Nová lhůta splatnosti začne běžet zcela od počátku ode dne doručení řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

13. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 13.1 V případě porušení smluvní povinnosti smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.
- 13.2 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu vzniklou za okolností vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 OZ.
- 13.3 Objednateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:
- 13.3.1 poruší-li Poskytovatel svoji povinnost sjednat a udržovat pojištění dle čl. 9.7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den porušení povinnosti Poskytovatele;
- 13.3.2 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle článku 15 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 13.3.3 poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost utvrzenou smluvní pokutou dle Přílohy č. 2 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši určené dle bodu 6 Přílohy č. 2;
- 13.3.4 poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) či Přílohy č. 3 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 13.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost schválit zprávu o výkonu činností Poskytovatele, nebo ji Poskytovateli vrátit s připomínkami ve lhůtě dle čl. 9.4.2 této Smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.5 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost zaplatit Poskytovateli odměnu dle článku 12.6 této Smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 13.6 Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejímu uhrazení.
- 13.7 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, s nímž vznikla povinnost zaplatit smluvní pokutu.

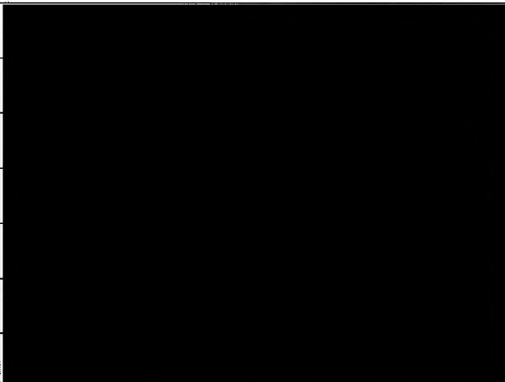
14. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 14.1 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena elektronicky prostřednictvím datové schránky smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu čl. 14.5 této


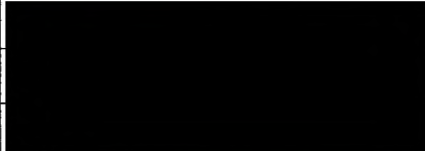
Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení.

- 14.2 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 14.3 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.
- 14.4 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 14.5 Oprávněnými osobami jsou:

14.5.1 Za Objednatele

Jméno a příjmení	Ing. Robert Fialka, MBA
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

14.5.2 Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení	Michal Fišer, MBA
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

- 14.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně, elektronicky prostřednictvím datové schránky, oznámit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.
- 14.7 Adresa Objednatele pro doručování je: Odbor informatiky Magistrátu hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, Praha 1, PSČ 110 00

- 14.8 Adresa Poskytovatele pro doručování je: sídlo Poskytovatele uvedené v obchodním rejstříku.

15. OCHRANA INFORMACÍ

- 15.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 15.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
 - 15.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 15.2 Důvěrné informace mohou být předány pouze pověřené osobě druhé Smluvní strany. Pověřenou osobou je oprávněná osoba ve smyslu čl. 14 Smlouvy a vždy rovněž statutární orgán nebo člen statutárního orgánu Poskytovatele.
- 15.3 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 15.4 Za třetí osoby podle čl. 15.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 15.4.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 15.4.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 15.4.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - 15.4.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,
 - 15.4.5 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
- 15.5 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.
- 15.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:

- 15.6.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 15.6.2 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,
 - 15.6.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 15.6.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
 - 15.6.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 15.7 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 ze ZOOÚ. 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.
- 15.8 Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této Smlouvy splňovat veškeré podmínky dle ZOOÚ.
- 15.9 Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.

16. ZMĚNA SMLOUVY

- 16.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

17. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 17.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu pilotního provozu systému Service Desk na období od 01. 02. 2017 do 31. 07. 2017.
- 17.2 Objednatel je oprávněn okamžitě odstoupit od této Smlouvy:
- 17.2.1 dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace Poskytovatele, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
 - 17.2.2 v případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele. Za takové porušení se považuje zejména neposkytnutí služby v souladu s ustanovením bodu 3.2 této Smlouvy.
- 17.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případě, nedojde-li ke zjednání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením

povinnosti druhé smluvní strany, a to ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.

- 17.4 Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo na adresu sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiném veřejně přístupném zdroji, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.
- 17.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, a to s výpovědní dobou v délce 2 (dvou) měsíců ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně

18. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 18.1 Ke dni ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelům předané dokumenty obsahující Důvěrné informace Objednatelů. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednateli potvrzení, podepsané osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele.
- 18.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení této Smlouvy.
- 18.3 Ke dni ukončení této Smlouvy je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o převod na Objednatelů za v místě a čase obvyklou úplatu a v míře maximálně přípustné dle obecně závazných právních předpisů:
- 18.3.1 právo výkonu majetkových práv ve vztahu k systému Service Desk a veškerým jeho částem, které mají povahu autorského díla, a v případě nemožnosti takové postupu oprávnění k výkonu majetkových a osobnostních autorských práv (licenci) k takovým dílům (v nejširším možném rozsahu přípustném dle obecně závazných právních předpisů);
- 18.3.2 aktuální verzi všech zdrojových kódů všech částí systému Service Desk v jejich aktuálním rozsahu a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.) v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí,
- 18.3.3 vlastnické právo ve vztahu ke všem částem Service Desk a Infrastruktury Service Desk, které nemají povahu autorského díla;
- 18.3.4 veškeré smlouvy, které Poskytovatel uzavřel se třetími osobami za účelem poskytování Služeb dle této Smlouvy, zajištění provozu systému Service Desk, nebo v souvislosti s uvedeným účelem.
- 18.4 Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem Smlouvy sepsají strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz systému Service Desk, bude-li k němu po zániku Smlouvy docházet.
- 18.5 Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby nejpozději deset (10) kalendářních dnů před zánikem Smlouvy:
- 18.5.1 připravil aktualizovanou dokumentaci k systému Service Desk; a

- 18.5.2 připravil soupis případných nedokončených plnění týkajících se systému Service Desk k předpokládanému dni zániku Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 18.6 V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku splnit před okamžikem zániku Smlouvy z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), výše uvedené lhůty začínají plynout až od okamžiku zániku Smlouvy a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku Smlouvy.
- 18.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout v souvislosti s ukončením této Smlouvy a převzetím poskytování Služeb Objednatelem nebo třetí osobou služby součinnosti spočívající zejména, nikoli však výlučně, v:
- 18.7.1 proškolení určených pracovníků Objednatele co do provozu a údržby systému Service Desk;
- 18.7.2 alokování expertního zástupce Poskytovatele na výzvu Objednatele ke koordinaci činností zajišťujících stabilní a spolehlivý provoz systému Service Desk novým poskytovatelem služeb; a
- 18.7.3 poskytování expertní help-line.
- 18.8 Služby dle čl. 18.7 této Smlouvy budou poskytovány na vyžádání Objednatele, a to v rozsahu navrženém Objednatelem a schváleném Poskytovatelem. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté služby součinnosti ve výši v místě a čase obvyklé.
- 18.9 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování jednotlivých služeb součinnosti výlučně na základě písemného pokynu Objednatele. Písemný pokyn Objednatele k poskytnutí určité služby součinnosti bude obsahovat datum zahájení poskytování příslušné služby součinnosti, dobu, po kterou má být poskytována, a její rozsah.

19. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 19.2 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.
- 19.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle čl. 19.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 20.1 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 20.2 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele ani bez takového souhlasu jednostranně započíst své pohledávky za Objednatelem vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou.

- 20.3 Poskytovatel ke dni podpisu Smlouvy neprovádí podnikatelskou a obchodní činnost dle čl. I odst. 3 stanov Poskytovatele schválených Radou Objednatele dne 26. 8. 2016. Poskytovatel se zavazuje se, že pokud by tak v budoucnu chtěl činit, bude s dostatečným předstihem informovat Objednatele v případě, že bez ohledu na faktický záměr tohoto zahájení vyjde najevo povinnost aplikace podmínek rozhodnutí Evropské komise (2012/21/EU) ze dne 20. 12. 2011 o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie na státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu (dále jen „Rozhodnutí“), přičemž smluvní strany se zavazují učinit veškeré kroky, včetně uzavření potřebného dodatku ke Smlouvě, a to tak, aby byly naplněny podmínky Rozhodnutí. Pro splnění informační povinnosti dle předchozí věty a v zájmu předcházení rizika smluvních stran vyplývajícího z citovaného Rozhodnutí je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli souhrnné písemné zprávy o činnosti Poskytovatele a doručovat je Objednateli (lze i elektronicky) vždy do 5 dnů po skončení každého kalendářního čtvrtletí trvání Smlouvy. Zprávy budou obsahovat popis veškerých činností Poskytovatele za období uplynulého bezprostředně předcházejícího kalendářního čtvrtletí a co nejdetailnější plán činností, které bude Poskytovatel vykonávat v nadcházejícím kalendářním čtvrtletí.
- 20.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejích případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 OZ a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 20.5 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy 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) zajistí Objednatel.
- 20.6 Ukáže-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.
- 20.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|--------------|--|
| Příloha č. 1 | Pravidla provádění kontroly a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy |
| Příloha č. 2 | Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu systému Service Desk |
| Příloha č. 3 | Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů |

- 20.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v 5 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 4 a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 20.9 Tato Smlouva byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 139 ze dne 31. 01. 2017 nadpoloviční většinou hlasů členů Rady hlavního města Prahy.

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

Objednatel

V Praze dne 25.4.2017



Ing. Robert Fialka, ředitel odboru Informatiky
Magistratu hl. m. Prahy



Poskytovatel

V _____ dne 26-04-2017



Michal Fišer, MBA, předseda představenstva

V _____ dne 26-04-2017



Bc. Petra Burdová, místopředseda
představenstva