

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY PRO INFORMAČNÍ SYSTÉM DIGITÁLNÍ TECHNICKÉ MAPY OLOMOUCKÉHO KRAJE

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

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Olomoucký kraj

se sídlem: Jeremenkova 1191/40a, 779 00 Olomouc

IČO: 60609460

DIČ: CZ60609460

zastoupený: Ing. Josefem Suchánkem, hejtnanem Olomouckého kraje

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

č.ú.: 27-4228330207/0100

(dále jen „objednatel“, „zadavatel“)

a

1.2. Poskytovatel

Obchodní jméno: ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4

IČO: 25145444

DIČ: CZ699000372

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 4840

Obchodní jméno: T-MAPY spol. s r.o.

se sídlem: Špitálská 150/10, 500 03 Hradec Králové

IČO: 47451084

DIČ: CZ47451084

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. C 9307

Obchodní jméno: GEOREAL spol. s r.o.

se sídlem: Hálkova 1059/12, Jižní Předměstí, 301 00 Plzeň

IČO: 40527514

DIČ: CZ40527514

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Plzni, sp. zn. C 1442

Obchodní jméno: GEOVAP, spol. s r.o.

se sídlem: Čechovo nábřeží 1790, Bílé Předměstí, 530 03 Pardubice

IČO: 15049248

DIČ: CZ15049248

zapsán v obchodním rejstříku, vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, sp. zn. C 234

zastoupený/jednající: Mgr. Danem Rosendorfem, předsedou představenstva ICZ a.s., zmocněn na základě Smlouvy o spolupráci při realizaci veřejné zakázky ze dne 17. 2. 2023

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu: 2109164825/2700

(dále jen „poskytovatel“)

Objednatel a poskytovatel (dále také jako „**smluvní strany**“) uzavírají tuto smlouvu o technické podpoře, která je výsledkem zadávacího řízení pro nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Pořízení Informačního systému pro projekt Digitální technická mapa Olomouckého kraje (SW a HW)**“ (dále jen „**veřejná zakázka**“ a „**zadávací řízení**“), a která navazuje na smlouvu na „**Pořízení Informačního systému pro projekt Digitální technická mapa Olomouckého kraje**“ (dále také jen „**smlouva o dílo**“). Dílem se dle této smlouvy rozumí předmět plnění smlouvy o dílo.

2. Předmět smlouvy a vzdálený přístup

2.1. Předmět smlouvy

- 2.1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro objednatele technickou podporu související s produktivním provozem aplikací a informačního systému pořízených objednatelem na základě smlouvy o dílo.
- 2.1.2. Rozsah a podmínky technické podpory jsou dále uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
- 2.1.3. Technická podpora bude poskytována
 - k informačnímu systému DTM a jeho dílčími funkcionalitám,
 - k dodanému platformovému řešení pro informační systém DTM,(informační systém DTM dále také jen jako „**system**“, „**informační systém**“ nebo „**IS DTM**“).
- 2.1.4. Technická podpora všech rozhraní a konektorů je součástí ceny poskytované technické podpory jednotlivých aplikací a informačního systému. Technická podpora tak bude hrazena vždy výhradně za aplikace a informační systém a nikoliv za rozhraní na ně napojená. Všechna rozhraní a konektory budou objednateli k dispozici pro jeho potřeby v rámci dodávaného informačního systému podrobně popsáno v příloze č. 1 smlouvy o dílo.
- 2.1.5. Technická podpora bude poskytovatelem poskytována ke komplexnímu řešení informačního systému, ve kterém jsou zpracovávána data objednatele. Se svými daty objednatel nakládá dle svého uvážení a může je zpracovávat i v jakýchkoliv dalších informačních systémech. Data nejsou data poskytovatele. Poskytovatel odpovídá za konzistentnost dat a data samotná při jejich zpracování objednatelem v informačních systémech a aplikacích, ke kterým poskytovatel poskytuje technickou podporu na základě této smlouvy, a to v souladu s aktuální dokumentací k tomuto informačnímu systému a aplikacím. Poskytovatel neodpovídá za data chybně zadaná objednatelem a ani za zpracování těchto dat objednatelem v systémech třetích stran.
- 2.1.6. Technická podpora bude poskytována v českém jazyce na úrovni min. C1 (Společného evropského referenčního rámce).

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

2.2. Vzdálený přístup do prostředí objednatele

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

3. Doba trvání smlouvy

3.1.

- 3.1.1. Smlouva se uzavírá na dobu 5 let po splnění závazku provést dílo dle smlouvy o dílo. Služby na základě této smlouvy budou poskytovány po dobu 5 let ode dne předání díla dle smlouvy o dílo, tj. ode dne podpisu „*Protokolu o předání a převzetí díla*“ na základě smlouvy o dílo.
- 3.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené poskytovateli. Výpovědní doba ze strany objednatele činí 6 kalendářních měsíců. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

- 3.1.3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to na základě písemné výpovědi, prokazatelně doručené objednateli. Výpovědní doba ze strany poskytovatele činí 12 kalendářních měsíců. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

4. Místo plnění

4.1.

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

5. Cena a platební podmínky

5.1. Cena

- 5.1.1. Cena za technickou podporu představuje nabídkovou cenu na technickou podporu předloženou poskytovatelem v jeho nabídce na veřejnou zakázku s názvem „Pořízení Informačního systému pro projekt Digitální technická mapa Olomouckého kraje (SW a HW)“.
- 5.1.2. Cena za poskytování technické podpory je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.1.3. Cena za poskytování technické podpory je stanovena jako cena konečná a úplná.
- 5.1.4. Poskytovatel není oprávněn požadovat po objednateli poskytnutí zálohy.
- 5.1.5. Poskytovatel na sebe bere odpovědnost za to, že fakturovaná sazba a výše DPH bude vždy v každé faktuře stanovena v souladu s aktuálně platnými daňovými předpisy.
- 5.1.6. Daň z přidané hodnoty bude připočtena k ceně ve výši dle právní úpravy platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.1.7. Sjednaná cena na základě této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou, kterou je možné překročit pouze v případě zvýšení sazby DPH.

- 5.1.8. Splatnost daňových dokladů (dále jen faktura) činí 30 dnů ode dne jejich prokazatelného doručení na adresu sídla objednatele.
- 5.1.9. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů (zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů).
- 5.1.10. Faktury musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.1.11. Všechny faktury dle této smlouvy musí obsahovat výše uvedené číslo této smlouvy, název smlouvy, číslo účtu poskytovatele a dále název projektu „*Digitální technická mapa Olomouckého kraje*“ CZ.01.4.03/0.0/0.0/19_259/0025690“.
- 5.1.12. V případě, že faktura – daňový doklad nebude obsahovat stanovené náležitosti nebo v něm nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury – daňového dokladu.
- 5.1.13. Cena bude poskytovateli zaplacená bezhotovostní formou převodem na jeho bankovní účet. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 5.1.14. Objednatel si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a zákona o DPH, pokud poskytovatel bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je objednatel oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude o poskytovateli zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem nebo v případě naplnění dalších kritérií uvedených v § 109 odst. 1 a 2 zákona o DPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující objednateli uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a zákona o DPH, bude objednatel o této skutečnosti poskytovatele informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet poskytovatele vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že objednatel institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném poskytovatelem na účet poskytovatele vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku objednatele odpovídajícího příslušné výši DPH sjednané jako součást sjednané ceny za zdanitelné plnění.

5.2. Platební podmínky

- 5.2.1. Cenu za poskytování technické podpory hradí objednatel v čtvrtletních platbách zpětně ve výši dle přílohy č. 1 této smlouvy.

- 5.2.2. Cena za poskytování technické podpory bude hrazena na základě faktur vystavených poskytovatelem. Doručení faktury se provede osobně oproti podpisu oprávněné osoby objednatele, doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, případně prostřednictvím e-mailu na adresu: posta@olkraj.cz
- 5.2.3. Poskytovatel je za každé čtvrtletí poskytování služeb oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve k datu 1. dne kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byla poskytována služba, po dobu trvání smlouvy.
- 5.2.4. Od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu v poměrné části odpovídající zbytku čtvrtletí, ve kterém tato smlouva nabyla účinnosti.
- 5.2.5. Součástí faktury vždy bude částka za technickou podporu komplexního řešení informačního systému.

6. Odstoupení od smlouvy

6.1.

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

7. Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

7.1.

- 7.1.1. Smluvní strany považují obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytly v souvislosti s touto smlouvou, za důvěrné a nesmí je prozradit třetí osobě nebo použít pro jiné účely než pro plnění svých závazků podle této smlouvy. Smluvní strana, která tyto informace prozradí nebo zneužije, je povinna nahradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.
- 7.1.2. Smluvní strany zajistí, aby osoby, které spolupracují v rámci této smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s touto smlouvou.
- 7.1.3. Smluvní strany učiní veškerá potřebná opatření, která zamezí vyzrazení informací získaných v souvislosti s plněním podle této smlouvy.

- 7.1.4. Za důvěrné nejsou považovány informace, které jsou:
- a) obecně známé,
 - b) prokazatelně známé smluvní straně před jejich předáním druhou smluvní stranou,
 - c) legálně získané smluvní stranou od třetí osoby či jinak, aniž by bylo omezeno použití či zveřejnění takto získaných informací,
 - d) získané vlastní činností smluvní strany nezávisle na uzavření této či jiné smlouvy,
 - e) povinně zveřejňované v souladu s ustanoveními příslušných zákonů.
- 7.1.5. Smluvní strany nejsou oprávněny pořizovat kopie informací, s nimiž přijdou do styku při plnění svých závazků podle této smlouvy, pokud to není nezbytně nutné. Smluvní strany nebudou zjišťovat informace, které nejsou nezbytně nutné k řádnému provádění služeb na základě této smlouvy.
- 7.1.6. Smluvní strany se v souvislosti s plněním služeb na základě této smlouvy zavazují učinit opatření potřebná k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních počítačových programů.
- 7.1.7. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 28 odst. 3 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů (dále také jen „**GDPR**“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR.
- 7.1.8. V souladu s GDPR je poskytovatel považován za zpracovatele ve smyslu tohoto nařízení a je povinen splnit všechny povinnosti z toho vyplývající, a to zejména:
- a) zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění této smlouvy;
 - b) zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat;
 - c) učinit dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům;
 - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti;
 - e) zajistit, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech;

- f) zajistit, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech;
- g) zajistit, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze, je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem nebo je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.

8. Záruka

8.1.

- 8.1.1. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že je oprávněn poskytnout předmět plnění smlouvy dle této smlouvy objednateli a neporušuje žádná autorská práva ani jiná vlastnická práva žádné třetí strany, a to po celou dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- 8.1.2. Poskytovatel poskytuje záruku na to, že veškeré vlastnosti informačního systému, včetně jeho případných update, upgrade a nových verzí, budou po celou dobu účinnosti smlouvy, v souladu s obecně platnými právními předpisy v ČR a v EU.
- 8.1.3. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že technická podpora bude poskytována v nejvyšší dostupné kvalitě tak, aby vyhovovala potřebám objednatele.
- 8.1.4. Poskytovatel se zavazuje, že technická podpora bude zajišťována tak, aby předmět technické podpory byl způsobilý pro užití k smluvenému účelu a zachoval si smluvené a obvyklé vlastnosti.

9. Odpovědnost za škodu

9.1.

- 9.1.1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
- 9.1.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.1.3. Poskytovatel odpovídá i za škodu na předmětu plnění způsobenou činností těch, kteří pro něj takové činnosti provádějí.

10. Pojištění poskytovatele technické podpory

10.1.

- 10.1.1. Poskytovatel je povinen být po celou dobu plnění této smlouvy pojištěn v rámci pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, a to ve výši min. 10 000 000,- Kč.

- 10.1.2. Doklady o pojištění předložil poskytovatel objednateli v rámci součinnosti před podpisem této smlouvy a zavazuje se je opětovně kdykoliv v průběhu plnění smlouvy objednateli na základě jeho žádosti předložit.

11. Oprávněné osoby

11.1.

- 11.1.1. Oprávněné osoby budou za smluvní strany potvrzovat poskytování technické podpory dle přílohy č. 1 (čl. 1.6 Helpdesk poskytovatele).
- 11.1.2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami v záležitostech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob. Každá smluvní strana po uzavření smlouvy jmenuje oprávněné osoby. Každá ze smluvních stran má právo změnit jí jmenované oprávněné osoby, je však povinna vyrozumět o každé změně druhou smluvní stranu.
- 11.1.3. Komunikace mezi oprávněnými osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (e-mail, HelpDesk) nebo telefonicky.
- 11.1.4. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy. Formou emailové zprávy není garantováno prokazatelné doručení.
- 11.1.5. Osobami oprávněným na základě článku 11.1. této smlouvy jsou

Oprávněná osoba za objednatele

██████████ koordinátorka DTM
██████████ specialista GIS

Oprávněná osoba za poskytovatele

██████████ projektový manažer
██████████ odborný konzultant
██████████ manažer pro klíčové zákazníky

- 11.1.6. Změna oprávněných osob v podobě úprav pracovních pozic v rámci organizace na základě této smlouvy bude řešena formou prokazatelného oznámení.
- 11.1.7. Změna oprávněných osob v podobě změn na jednotlivých pozicích uvedených v této smlouvě nebude důvodem pro uzavření dodatku na základě této smlouvy.

12. Smluvní pokuty

- 12.1.1. Pro případ prodloužení se zaplacením smluvní ceny se objednatel zavazuje poskytovateli uhradit smluvní úrok ve výši 0,01 % z fakturované ceny za každý den prodloužení.
- 12.1.2. Pro každý zjištěný případ porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle článku 7. této smlouvy se stanovuje smluvní pokuta ve výši 150 000,- Kč.

- 12.1.3. Odstraňování nahlášených závad v časech uvedených v tabulce v Příloze č. 1 této smlouvy je zajištěno smluvní pokutou ve výši uvedené pro každý typ závady v příloze č. 1 této smlouvy za každý případ a délku prodlení.
- 12.1.4. Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služby upgrade a update zodpovídá také za zachování funkčních vazeb na další systémy a databáze v souvislosti s takovou činností. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s upgrade či update ze strany poskytovatele bude uplatňováno SLA (service level agreement), které platí pro samotné aplikace a informační systém.
- 12.1.5. Za nedodržení povinnosti udržování aktuální dokumentace systému, aplikací a databází v požadovaném rozsahu a kvalitě nebo termínu jejich dodání ze strany poskytovatele se ustanovuje smluvní pokuta ve výši 5 000,- Kč za každý měsíc a případ prodlení s vytvořením, aktualizací nebo zpřístupněním takové dokumentace.
- 12.1.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.
- 12.1.7. Výše smluvních pokut shodně považují obě smluvní strany za přiměřené. Smluvní pokuta je splatná do 30-ti dnů od doručení jejího vyúčtování.

13. Závěrečná ustanovení a přílohy

13.1. Závěrečná ustanovení

- 13.1.1. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené a z ní vyplývající nebo s ní související se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.1.2. Jakékoli změny či doplňky této smlouvy je možné platně učinit pouze formou písemných a vzestupně číslovaných dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.1.3. Poskytovatel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací projektu (předmětu plnění této smlouvy) včetně účetních dokladů minimálně po dobu 10 let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy.
- 13.1.4. Poskytovatel je povinen minimálně po dobu 10 let od okamžiku počátku poskytování služeb na základě této smlouvy dle bodu 3.1.1. této smlouvy poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu (předmětu plnění této smlouvy) zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MPO ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu (předmětu plnění této smlouvy) a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 13.1.5. Poskytovatel je povinen spolupracovat se zhotovitelem datového obsahu Digitální technické mapy Olomouckého kraje na předání dat určených k importu do informačního

systému a současně bude spolupracovat s dodavatelem hardwarové infrastruktury pro IS DTM Olomouckého kraje.

- 13.1.6. Objednatel se zavazuje písemně sdělit identifikační údaje zhotovitele datového obsahu Digitální technické mapy Olomouckého kraje a dodavatele hardwarové infrastruktury pro IS DTM Olomouckého kraje a jejich pracovníků, a to nejpozději do 5 dnů po nabytí účinnosti smlouvy.
- 13.1.7. Tato smlouva je uzavřena elektronicky a vyhotovena v elektronickém originále, který obdrží každá smluvní strana po jeho podpisu.
- 13.1.8. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv 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. Uveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
- 13.1.9. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána dle jejich pravé a svobodné vůle, že si ji před jejím podpisem přečetly a s celým jejím obsahem souhlasí.

13.2. Přílohy:

- 13.2.1. Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře specifikující jednotlivé druhy poskytované podpory, druhy závad a jejich SLA (service level agreement, tj. časy dohodnuté smluvními stranami k odstranění závad).

Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady Olomouckého kraje č. UR/77/49/2023 ze dne 13. 3. 2023.

V Praze dne

V Olomouci dne

Za poskytovatele

Za objednatele

Mgr. Dan Rosendorf
Digitally signed by
Mgr. Dan Rosendorf
Date: 2023.05.19
08:47:53 +02'00'

.....

Mgr. Dan Rosendorf

předseda představenstva ICZ a.s., na základě
zmocnění

.....

Ing. Josef Suchánek

hejtman

Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře

Podmínky provádění technické podpory souvisejícího s produktivním provozem informačního systému.

1. Rozsah podpory

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

1.1. Služba „Help-line“

- 1.1.1. Poskytovatel zajistí Help-line a bude ji udržovat dostupnou nepřetržitě v níže uvedených časech. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, emailu nebo přednostně s využitím aplikace HelpDesk. Služba je poskytována v pracovní dny vždy nepřetržitě od 08 do 16 hodin.
- 1.1.2. V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatele, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.

1.2. Služba „Upgrade a update“

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

1.3. Služba „Legislativní podpora“

- 1.3.1. V rámci poskytování této služby objednatel získává nárok na to, že informační systém a jeho funkcionality budou uvedeny v soulad s aktuálním stavem právního řádu v ČR (tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR), a to nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti. Aktualizace bude

zajišťována prostřednictvím služby upgrade nebo update na základě této smlouvy. Součástí legislativní podpory je instalace a implementace těchto upgrade a update.

- 1.3.2. Instalace a implementace těchto legislativních upgrade a update bude provedena v termínech navržených poskytovatelem po odsouhlasení objednatelem (termín uvolnění nové verze či opravného balíčku aktuální verze software) nejpozději však k datu nabytí účinnosti nové právní úpravy. Pokud je implementace nové právní úpravy odvislá od vydání příslušných prováděcích předpisů zavazuje se poskytovatel provést instalaci a implementaci legislativního update v co nejkratším termínu a nejpozději do 60 kalendářních dnů od vydání příslušných prováděcích předpisů k právní úpravě. Poskytovatel se v tomto případě zavazuje vyvinout maximální úsilí v co nejkratším možném termínu provést implementaci legislativního update.
- 1.3.3. Výsledné plnění vzniklé na základě plnění této smlouvy a její přílohy č. 1 a ustanovení č. 1.3.1. a 1.3.2. výše provedené instalací nebo implementací legislativních upgrade a update musí být stejné nebo vyšší kvality uživatelského komfortu.
- 1.3.4. Smluvní strany se dohodly, že nedodržení této legislativní podpory dle článku 1.3 této přílohy bude vždy kvalifikováno jako kritická závada, na kterou se vztahují termíny a smluvní pokuta dle bodu 3.1.3 přílohy č. 1 této smlouvy.

1.4. Služba „Odstraňování závad aplikace“

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

1.5. Dokumentace, model databáze, popisy rozhraní

- 1.5.1. Dokumentace uživatelská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat uživatelskou dokumentaci pro všechny aplikace a informační systém, která bude obsahovat minimálně základní popis práce s jednotlivými aplikacemi/informační systém, postupy a bude popisovat jejich funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů v systému/aplikaci a řádné práce uživatele v systému/aplikaci.
- 1.5.2. Dokumentace administrátorská – Poskytovatel je v rámci této služby povinen poskytovat a udržovat administrátorskou dokumentaci pro objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby aplikací a informačního systému na základě této smlouvy. Jako součást administrátorské dokumentace bude poskytovatel zajišťovat aktualizace a udržovat i dokumentaci bezpečnostní, analýzu rizik a dokumentaci v oblasti monitoringu, které byly vyhotoveny v souvislosti s vybudováním informačního systému, ke kterému jsou na základě této smlouvy poskytovány služby technické podpory.

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

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

1.6. Helpdesk poskytovatele

- 1.6.1. Poskytovatel zajistí nepřetržitý provoz HelpDesku a v rámci autentizace umožní přihlašování oprávněným osobám objednatel.
- 1.6.2. Helpdesk bude prokazatelně obsahovat všechny informace nutné k plnění této smlouvy oběma stranami.

- 1.6.3. Služba HelpDesk poskytovatele bude vytvářet společný prostor pro podávání a správu incidentů při užívání informačního systému, ke kterému jsou poskytovány služby na základě této smlouvy. Zároveň bude sloužit pro zaznamenávání úkonů spojených s poskytováním technické podpory, odkud bude generovaný výpis těchto úkonů k odsouhlasení oprávněnými osobami. Tento společný prostor bude určen pro objednatele tak, aby viděl a mohl připomínkovat řešené incidenty a požadavky.

1.7. Služba – Profylaxe systému v aplikační části a v části databáze

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

2. Práva a povinnosti objednatele

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

- a současně pro maximalizaci urychlení řešení vzniklé situace i telefonicky na č.: [REDACTED] (oprávněná osoba [REDACTED])
 - nebo elektronicky na emailovou adresu: [REDACTED]
 - popř. písemně na adresu: GEOREAL spol. s r.o., Hálkova 12, 301 00 Plzeň
- 2.1.3. Pro požadavek zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady na HelpDesk, ve kterém bude datum a čas nahlášení závady, závada popsána, stanovena její kategorie dle Podmínek této technické podpory, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady. Incident může být nahlášen i emailem, nebude na něj však v takovém případě možné uplatnit odpovídající SLA. Kategorii závady stanovenou objednatel nesmí poskytovatel změnit bez souhlasu objednatele. V případě nedostupnosti služby HelpDesk na straně poskytovatele bude na jakýkoliv další způsob nahlášení závady pohlíženo jako na podaný prostřednictvím služby HelpDesk, a to včetně SLA a jeho důsledků.
- 2.1.4. Po odstranění závady poskytovatel její odstranění nahlásí službou HelpDesk, a dále e-mailem, či i telefonicky objednateli.
- 2.1.5. Objednatel zkontroluje funkčnost aplikace a potvrdí zpětně poskytovateli, že je závada odstraněna.
- 2.1.6. Objednatel zajistí poskytovateli pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení služeb technické podpory. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací poskytovatele nebude rušen zásahy třetích osob.
- 2.1.7. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na informačním systému a jeho funkcionalitách provedl sám.

3. Práva a povinnosti poskytovatele

- 3.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat technickou podporu v níže uvedených garantovaných termínech plnění.
- 3.1.2. Každá zjištěná či nahlášená závada bude objednatel vyhodnocena a zařazena do jedné z následujících kategorií:
- **Kritická závada** – závada, která má takový vliv na funkčnost systému, že není možné se systémem pracovat, a to ani žádným náhradním způsobem.
 - **Hlavní závada** – závada, která neumožňuje používání systému, následky je možné odstranit přijetím náhradního řešení situace a/nebo je v systému možné provádět hlavní úkony alespoň náhradním postupem bez rizika ztráty nebo poškození dat. Za hlavní závadu je dále považována rovněž bezpečnostní chyba systému (včetně jeho návrhu a implementace), která znamená jeho zranitelnost nebo potenciální zranitelnost zejména na úrovni neoprávněného přístupu k datům, přerušení provozu nebo nedostupnost systému, nebo jiného ohrožení uživatelů a obsahu IS DTM.

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

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

Kategorie závady	Časová lhůta způsobu řešení – Odstraňování závad aplikace			Aplikace
	Oznámení o způsobu řešení a odhad termínu odstranění závady	Alespoň částečné zprovoznění (tj. dočasné lepší náhradní řešení) umožňující využívání systému	Úplné odstranění	Smluvní pokuta za každou, byť jen započatou hodinu prodlení s úplným odstraněním závady
Kritická závada	Do 1 hodiny od nahlášení	Do 4 hodin	Do 8 hodin od nahlášení	1 % z 1/3 čtvrtletní platby technické podpory na základě této smlouvy
Hlavní závada	Do 4 hodin od nahlášení	Do 12 hodin	Do 24 hodin od nahlášení	0,5 % z 1/3 čtvrtletní platby technické podpory na základě této smlouvy
Drobná závada	Do 16 hodin od nahlášení	Do 80 hodin	Do 160 hodin od nahlášení	0,1 % z 1/3 čtvrtletní platby technické podpory na základě této smlouvy

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

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

3.1.6. Do závazné doby k odstranění závady se nezapočítává čas, který je objektivně nutný pro provedení činností a úprav na straně objednatele, které jsou nezbytně nutné pro odstranění závady a nebylo by možné je v souvislosti s plněním služeb na základě této smlouvy nepřiměřeně požadovat ze strany poskytovatele (např. doba dodání a zprovoznění náhradních serverů a hardwarových komponent, doba nutná na zprovoznění podpůrných nástrojů v prostředí provozu informačního systému určených objednatelem, ale pouze za předpokladu, že takové nástroje nebyly dodány a nejsou provozovány současně poskytovatelem). Lhůta se rovněž prodlužuje o dobu, která byla nutná na objektivně oprávněně poskytovatelem vyžádané poskytnutí součinnosti pracovníků objednatele. Lhůty plnění lze dále prodloužit, jestliže půjde o zásah vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů).

- 3.1.7. Podmínka nutná pro dodržení termínu technické podpory „Odstraňování závad aplikace“ u závady typu Kritická a Hlavní závada je:
- objektivně oprávněně poskytovatelem vyžádaná součinnost zodpovědných pracovníků objednatele od 8 do 16 hodin v pracovních dnech;
 - povolení k přímé instalaci do produkčního prostředí bez testování v testovacím prostředí, kterou provádí pracovník objednatele;
 - dočasný plný vzdálený přístup k serverům pro řešení závady, práva budou přidělena pracovníky objednatele po dohodě oprávněných osob.
- 3.1.8. Nebudou-li splněny nezbytné podmínky pro součinnost ze strany objednatele uvedené v tomto článku, nelze ze strany poskytovatele dodržet uvedené termíny k odstranění závady (Service level agreement) a poskytovatele nelze penalizovat sjednanými smluvními pokutami.
- 3.1.9. Objednatel v souvislosti s výkonem agendy, pro níž pořídil plnění, ke kterému jsou poskytovány služby technické podpory na základě této smlouvy, nezbytně potřebuje její vysokou dostupnost, kterou není možné zajistit pouze časy pro odstraňování vad dle bodu 3.1.3. této přílohy této smlouvy, ale nad rámec těchto časů je nezbytné zajistit i celkovou dostupnost v přiměřeném rozsahu. Za tímto účelem objednatel stanoví a poskytovatel akceptuje, že součet časů pro úplné odstranění kritických a hlavních závad nesmí v daném čtvrtletí přesáhnout 5% z celkového provozního času IS DTM, který je vypočítán jako součet hodin pracovních dní od 8.00 do 16.00 v daném čtvrtletí, tj. objednatel požaduje dostupnost informačního systému ve výši 95 % za každé jednotlivé čtvrtletí. V případě přesáhnutí takto stanovené doby objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve stejné výši, metodice a rozsahu jako u hlavní závady dle článku 3.1.3. dle této přílohy této smlouvy.

4. Cena technické podpory

- 4.1.1. Objednatel se poskytovateli zavazuje na základě této smlouvy hradit cenu za řádně poskytnuté služby dle této smlouvy takto:

Název aplikace / informačního systému	Cena za čtvrtletí v Kč bez DPH	Cena za čtvrtletí v Kč vč DPH
Cena za podporu IS DTM	857 250,-	1 037 272,50
Cena za podporu platformového software pro provoz IS DTM	25 000,-	30 250,-

	Cena v Kč bez DPH	Cena v Kč vč. DPH
Cena za technickou podporu po dobu 5 let	17 645 000,-	21 350 450,-