

Smlouva o poskytování služeb technické podpory komunikační brány Ministerstva spravedlnosti

č. 88/2023-MSP-CES

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisu
(dále jen „OZ“)

Smluvní strany:

Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

se sídlem: Vyšehradská 16, 128 10 Praha 2

IČO: 00025429

zastoupená: Mgr. Elenou Ransdorfovou, ředitelkou odboru informatiky

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: 

(dále jen „*Objednatel*“)

a

KOMIX s.r.o.

se sídlem: Drtinova 467/2a, Smíchov, 150 00 Praha 5

zastoupená: Ing. Tomášem Rutrem a Jaroslavem Biolkem, jednateli

IČO: 47117087

DIČ: CZ47117087

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12440

bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s.

číslo účtu: 

(dále jen „*Poskytovatel*“)

(Objednatel a Poskytovatel jsou dále společně označováni jako „*smluvní strany*“ nebo každý z nich samostatně jako „*smluvní strana*“)

Smluvní strany uzavírají na základě výsledku veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Podpora komunikační brány Ministerstva spravedlnosti pro přístup ke správním evidencím a základním registrům**“ (dále jen „*Veřejná zakázka*“) realizované v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisu (dále jen „*Zákon o zadávání veřejných zakázek*“), níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto

Smlouvu o poskytování služeb technické podpory komunikační brány Ministerstva spravedlnosti

(dále jen „*Smlouva*“)

Preambule

- A. **Účelem této Smlouvy** je úprava a stanovení podmínek, za jakých Poskytovatel bude Objednateli poskytovat předmět plnění specifikovaný v článku 1 této Smlouvy (dále jen „*Předmět plnění*“), a podmínek, za jakých Objednatel řádně poskytnutý Předmět plnění převezme a zaplatí za něj Poskytovateli sjednanou cenu.
- B. **Předmětem této Smlouvy** je závazek Poskytovatele poskytovat v souladu s touto Smlouvou, Veřejnou zakázkou a příslušnými obecně závaznými předpisy Předmět plnění a závazek Objednatele řádně poskytnutý Předmět plnění převzít a zaplatit za něj Poskytovateli cenu dle této Smlouvy.
- C. Definice pojmu užívaných v této Smlouvě dále:
- a. **Doba odezvy:** Doba, která uplyne od okamžiku doručení Požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Objednatele do první interakce Poskytovatele s Objednatelem s cílem potvrdit příjem Požadavku (*písm. f. v tomto odstavci dále*).
 - b. **Doba dostupnosti služby:** Časový rozsah, v kterém je služba/činnost poskytována/vykonávána.
 - c. **Havarijní zásah:** Havarijní zásah je zásah prováděný Poskytovatelem, který si lze vyžádat v situaci, kdy je systém v takovém stavu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce, nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně. V případě plošně nasazených systému se jedná o situace, kdy alespoň 30% uživatele nemůže provádět běžné úkony.
 - d. **Hot-line:** okamžité telefonické konzultace nebo konzultace prostřednictvím emailu.
 - e. **Normální zásah:** Akce prováděná Poskytovatelem vyžádaná Objednatelem, která není Havarijním zásahem.
 - f. **Požadavek:** Pro účely této Smlouvy znamená obecně požadavek na odstranění vady, požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo reklamaci včetně požadavku na Havarijní zásah nebo Normální zásah.
 - g. **Programové vybavení:** Programové vybavení Objednatele uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy (*Specifikace Programového vybavení*).
 - h. **Předmět plnění:** poskytování Služeb technické podpory (*viz. písm. n. v tomto odstavci dále*) a předání Programového vybavení (*viz. písm. g. v tomto odstavci výše*), resp. Zdrojových kódů (*písm. p. v tomto odstavci dále*) včetně jejich změn a včetně dokumentace a poskytnutí licencí ke Zdrojovým kódům (*viz. článek 5 v této Smlouvě dále*).
 - i. **ServiceDesk:** Služba poskytovaná Poskytovatelem a určená pro záznam a organizaci řešení Požadavku Objednatele v rámci této Smlouvy.
 - j. **Servisní zásah:** Společné označení pro Havarijní zásah a Normální zásah.
 - k. **Software:** Společné označení pro Software Poskytovatele (*písm. l. v tomto odstavci dále*) a Software třetí osoby (*písm. m. v tomto odstavci dále*).
 - l. **Software Poskytovatele:** Software, který byl vyvinut Poskytovatelem, Poskytovatel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.
 - m. **Software třetí osoby:** Software, který nebyl vyvinut Poskytovatelem, Poskytovatel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.
 - n. **Služby technické podpory:** Souhrn služeb poskytovaných Poskytovatelem dle této Smlouvy a specifikovaných zejm. v článku 1, odst. 1.1 Smlouvy a v Příloze č. 2 této Smlouvy (*Specifikace Služeb technické podpory*).
 - o. **Technická podpora výrobce:** Placená služba poskytovaná výrobcem **Software třetí osoby**, na jejímž základě lze obvykle získat nové nebo opravené verze daného Software třetí osoby, vzdálenou podporu hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků.
 - p. **Zdrojové kódy:** zdrojové kódy k Programovému vybavení.

Článek 1 Předmět plnění

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, poskytovat Objednateli následující **Služby technické podpory**, které zahrnují zejména:
- Údržba Programového vybavení;
 - Rozvoj Programového vybavení na základě změn v podmínkách poskytování dat ze strany provozovatele správních evidencí a základních registru státní správy;
 - Poskytování součinnosti dodavatelům Software třetí osoby;
 - Poskytování konzultace Hot-line telefonicky nebo prostřednictvím emailu;
 - Monitoring systému;
 - Pohotovosti k Servisnímu zásahu;
 - Odstraňování provozních problémů běhu systému;
 - Testování a instalace aktualizovaných verzí;
 - Příjem Požadavku prostřednictvím ServiceDesk či emailu;
 - Vedení a správa ServiceDesk;
 - Neprofylaktické kontroly 8 hod. měsíčně;
 - Zasílání informací Objednateli v elektronické podobě na kontaktní emailové adresy Objednatele uvedené v článku 11., odst. 11.6, bod 11.6.1 Smlouvy;
 - Účast pracovníka Poskytovatele, do jehož kompetencí spadá realizace této Smlouvy, resp. poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy, na poradách se zástupci Objednatele a provozovatele správních evidencí a základních registru;
 - Aktualizace provozní, technické a uživatelské dokumentace.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli **Programové vybavení**, resp. **Zdrojové kódy** včetně jejich změn a včetně dokumentace a poskytnout licence, jak je blíže specifikováno v článku 5 Smlouvy.
- 1.3 Podrobnější specifikace Služeb technické podpory je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy (*Specifikace Služeb technické podpory*). Specifikace Programového vybavení je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy (*Specifikace Programového vybavení*).

Článek 2 Místo plnění

- 2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele, kde je instalováno Programové vybavení, k němuž se vážou Služby technické podpory Poskytovatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak (dále jen **„Místo plnění“**).
- 2.2 Chce-li Objednatel změnit Místo plnění – tj. místo, kde je instalováno podporované Programové vybavení, je povinen v dostatečně lhůtě předem s Poskytovatelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování Služeb technické podpory Poskytovatelem. Změna Místa plnění bude účinná písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným oběma smluvními stranami.

Článek 3 Cena

3.1 Cena za poskytování Předmětu plnění je hrazena formou měsíční paušální ceny, která činí:

Měsíční paušální cena bez DPH v Kč	Sazba DPH v %	Výše DPH v Kč	Měsíční paušální cena včetně DPH v Kč
166 600,00	21	34 986,00	201 586,00

- 3.2. Cena Předmětu plnění bude hrazena pouze za kalendářní měsíce, v nichž byly Služby technické podpory poskytovány. Pokud doba poskytování Služeb technické podpory nezačíná nebo nekončí prvním, resp. posledním dnem kalendářního měsíce, bude měsíční paušální cena uvedená v odst. 3.1. tohoto článku Smlouvy za příslušný kalendářní měsíc snížena o alikvotní část.
- 3.3. Cena sjednaná v odst. 3.1. tohoto článku Smlouvy je nejvýše přípustná a nepřekročitelná, zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Předmětu plnění včetně, nikoliv však výlučně, poskytování Služeb technické podpory, poskytnutí Programového vybavení, resp. Zdrojových kódů včetně jejich změn a včetně dokumentace a poskytnutí licencí dle článku 5 Smlouvy.
- 3.4. Změna ceny sjednané v odst. 3.1. tohoto článku Smlouvy je přípustná pouze v případě změny zákonem stanovené sazby DPH na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Ke sjednané ceně bez DPH se připočte daň z přidané hodnoty ve výši stanovené právními předpisy v době zdanitelného plnění.

Článek 4 Platební podmínky

- 4.1 Poskytovatel je oprávněn vystavit daňové doklady (dále jen „*Faktury*“ nebo jednotlivě „*Faktura*“) již den následující po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly Služby technické podpory řádně poskytnuty.
- 4.2 Faktura musí obsahovat:
- náležitosti daňového dokladu obsažené v zákoně č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - náležitosti uvedené v ustanovení § 435 OZ,
 - číslo této Smlouvy.
- 4.3 Splatnost Faktur se sjednává na 30 kalendářních dnů od jejich doručení Objednateli. V případě, že Faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli, aniž by se dostal do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od okamžiku doručení opravené či doplněné Faktury Objednateli.
- 4.4 Dnem úhrady se rozumí den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 4.5. Objednatel neposkytuje zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.

Článek 5 Zdrojové kódy, licence

- 5.1 Poskytovatel je povinen předat Objednateli Zdrojové kódy a související dokumentaci **3 (slovy: tři) měsíce** před skončením účinnosti Smlouvy při splnění následujících požadavků:
- Pro předávání Zdrojových kódů a jejich změn dle odst. 5.3 tohoto článku Smlouvy (dále jen „*Změna Zdrojového kódu*“) a související dokumentace je Poskytovatel povinen využívat

GitLab repozitář provozovaný v prostředí Objednatele – tzn. Zdrojové kódy a Změny Zdrojových kódů jsou předány Objednateli okamžikem nahrání do GitLab repozitáře Objednatele.

- b. O nahrání Zdrojového kódu nebo Změny Zdrojového kódu Poskytovatel bez zbytečného odkladu informuje Objednatele prostřednictvím emailové zprávy mezi kontaktními osobami (na emailové adresy kontaktních osob Objednatele dle článku 11., odst. 11.6 Smlouvy).
 - c. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu, na základě které bude adekvátně kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Programového vybavení a dalšího Software Poskytovatele a zasahovat do něj.
 - d. Případné ověření Zdrojového kódu bude prováděno na technických prostředcích Poskytovatele za přítomnosti zástupce/zástupců Objednatele.
- 5.2 Dojde-li k ukončení této Smlouvy **dříve než 3 měsíce** před uplynutím doby uvedené v článku 12 odst. 12.1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen předat Objednateli Zdrojové kódy a Změny Zdrojových kódů způsobem a při splnění podmínek dle odst. 5.1 tohoto článku Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnu ode dne ukončení trvání (účinnosti) Smlouvy. Ve stejné lhůtě je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou související potřebnou dokumentaci. V případě předčasného ukončení Smlouvy se smluvní strany zavazují uzavřít písemnou dohodu o vypořádání svých práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy, v níž bude mj. sjednáno doplacení ceny za poskytnutí Programového vybavení, resp. Zdrojových kódů včetně jejich změn a včetně dokumentace a poskytnutí licencí jak je specifikováno v článku 1 odst. 1.2, v článku 5 a v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Doplatek ceny Zdrojových kódů/licencí**“). Doplatek ceny Zdrojových kódů/licencí bude vypočten jako 72 % z měsíční paušální ceny uvedené v článku 3 odst. 3.1 Smlouvy, a to poměrně za dobu o níž byla doba trvání Smlouvy zkrácena (tj. za dobu rovnající se rozdílu mezi dobou trvání Smlouvy sjednanou v článku 12 odst. 12.1 Smlouvy a dobou skutečného trvání Smlouvy). Pro nepochybnost smluvní strany uvádějí, že v případě předčasného ukončení Smlouvy nebude ode dne ukončení Smlouvy Objednatelem Poskytovateli hrazena měsíční paušální cena uvedená v článku 3 odst. 3.1 Smlouvy a zaplacením Doplatku ceny Zdrojových kódů/licencí dle tohoto odstavce Smlouvy bude cena za předmět plnění dle této Smlouvy považována za plně uhrazenou.
- 5.3 Povinnosti Poskytovatele uvedené v odst. 5.1 a 5.2 Smlouvy se přiměřeně použijí i pro Změny Zdrojového kódu, kterými se rozumí jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update Zdrojového kódu, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci odstranění vad Předmětu plnění, a to i v případě, že ke Změně Zdrojového kódu dojde v době od jeho předání Objednateli dle odst. 5.1 a 5.2 Smlouvy do dne ukončení účinnosti Smlouvy. Dokumentace Změny Zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do Zdrojového kódu.
- 5.4 Po předání Zdrojových kódů Poskytovatel nenese odpovědnost za vady, k nimž došlo v důsledku úprav Zdrojových kódů, provedených Objednatelem.
- 5.5 O předání Programového vybavení, resp. Zdrojových kódů a Změn Zdrojových kódů, a o předání veškeré dokumentace Poskytovatelem Objednateli bude ke dni ukončení účinnosti Smlouvy sepsán **předávací protokol**, který musí obsahovat:
- odkaz na tuto Smlouvu s uvedením čísla Smlouvy,
 - označení smluvních stran včetně uvedení zúčastněných oprávněných osob za obě smluvní strany,
 - specifikaci předaného Programového vybavení, resp. Zdrojových kódů a Změn Zdrojových kódů, a předané dokumentace;
 - případné výhrady Objednatele včetně termínu pro odstranění případných vad,
 - datum a podpisy oprávněných osob obou smluvních stran

(dále jen „**Předávací protokol**“). Předávací protokol bude vyhotoven ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Ustanovením tohoto odstavce Smlouvy není dotčeno

- ujednání v odst. 5.1, písm. a, tohoto článku Smlouvy o tom, že Zdrojové kódy a Změny Zdrojových kódu jsou předány Objednateli okamžikem nahrání do GitLab repozitáře Objednatele.
- 5.6 Součástí předání Zdrojových kódu není licence ve vztahu k binárním knihovnám třetích stran, kterou si je Objednatel povinen zajistit na vlastní náklady.
- 5.7 Není-li dále sjednána speciální úprava, sjednávají si smluvní strany, že Poskytovatel uděluje Objednateli okamžikem nahrání Zdrojových kódu nebo Změn Zdrojových kódu do GitLab repozitáře Objednatele **neomezenou nevýhradní licenci na dobu neurčitou** k Programovému vybavení včetně Zdrojových kódu a Změn Zdrojových kódu (dále jen „*Autorské dílo*“) dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „AZ“). Poskytovatel tímto okamžikem uděluje Objednateli právo Autorské dílo užit co nejširším možným způsobem.
- 5.8 Poskytovatel ve smyslu § 58 odst. 1 zákona AZ ve spojení s § 58 odst. 4 AZ postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorskému dílu. Poskytovatel se zavazuje, že k postoupení dle tohoto ustanovení má souhlas autora, resp. autoru, Autorského díla. S postoupením dle tohoto ustanovení se poskytuje i svolení autora k úpravám a dalším zásahům do Autorského díla uvedeným v § 58 odst. 4 AZ. Nelze-li užívání Autorského díla upravit dle předchozí věty tohoto odstavce Smlouvy, např. z důvodu, že Autorské dílo není dílem zaměstnaneckým (ani se za něj nepovažuje), poskytuje Poskytovatel Objednateli k užívání Autorského díla neomezenou nevýhradní licenci ve stejném rozsahu, jaké má zaměstnavatel k zaměstnaneckému dílu ve smyslu § 58 odst. 1 AZ, tzn., že autor mimo jiné svolil k úpravám a dalším zásahům do autorského díla uvedených v § 58 odst. 4 AZ.
- 5.9 Na základě poskytnutí licence k Autorskému dílu dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatele nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu neurčitou, resp. na dobu trvání majetkových autorských práv.
- 5.10 Na základě udělení licence a veškerých oprávnění uvedených v tomto článku Smlouvy jsou po celou dobu trvání práv k Autorskému dílu Poskytovatelem Objednateli udělena mimo jiné, nikoliv však výlučně, tato oprávnění:
- množstevně a teritoriálně neomezené nevýhradní právo k užití Autorského díla s právem změnit jej v plném rozsahu, jakkoli do něj zasahovat za jakýmkoli účelem, a to i prostřednictvím třetích osob;
 - Autorské dílo užit v původní nebo jinak zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky,
 - užit Autorské dílo k jakémukoliv účelu, veškeré výstupy dle této Smlouvy zveřejňovat, upravovat, měnit, zařazovat do souborných děl, rozmnožovat a rozšiřovat, a to ve celku nebo jako část jiného díla, a to v neomezeném rozsahu, a to i prostřednictvím třetích osob.
- 5.11 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, není-li ve Smlouvě upraveno jinak.
- 5.12 Smluvní strany se výslovně dohodly, že odměna za poskytnutí licence a veškerých oprávnění (včetně poskytnutí podkladu apod.) dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle článku 3 Smlouvy, resp. v případě předčasného ukončení Smlouvy je zahrnuta v částečně zaplacené ceně dle článku 3 Smlouvy a v Doplatku ceny Zdrojových kódu/licenci dle odst. 5.2 tohoto článku Smlouvy. Ukončení této Smlouvy (dle článku 12 odst. 12.1 Smlouvy nebo předčasné ukončení Smlouvy) nemá vliv na trvání licenci a veškerých oprávnění dle tohoto článku Smlouvy. Objednatel není povinen nabytá oprávnění dle tohoto článku Smlouvy využít.
- 5.13 Poskytovatel prohlašuje, že Programové vybavení, jednotlivé Zdrojové kódy, Změny Zdrojových kódu ani jednotlivé části Autorského díla nebudou zatíženy právy třetích osob, ze kterých by pro Objednatele vplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné povinnosti vůči třetím stranám. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré náklady, které v důsledku toho Objednateli vzniknou včetně povinnosti nahradit vzniklou škodu a nemajetkovou újmu.

Článek 6

Měsíční výkaz

- 6.1 Objednatel může požádat Poskytovatele o předložení měsíčního výkazu. V takovém případě Poskytovatel měsíční výkaz předloží nejpozději do 7 dnu od doručení žádosti Objednatele Poskytovateli. Měsíční výkaz bude obsahovat:
- a. vymezení smluvních stran;
 - b. evidenční číslo Smlouvy Objednatele;
 - c. seznam poskytnutých Služeb technické podpory na základě Požadavku Objednatele;
 - d. výkaz provozních problémů, resp. vad, včetně uvedení času nahlášení (hlášení vad a vznesení Požadavku), času vyřešení a způsobu vyřešení.

Článek 7

Práva a povinnosti smluvních stran

- 7.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Předmět plnění řádně, včas, na vlastní náklad a nebezpečí, s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, plně v souladu se zájmy a pokyny Objednatele. Poskytovatel je při poskytování Předmětu plnění povinen postupovat jako odborník ve smyslu § 5 OZ a v souladu s obecně závaznými právními předpisy a technickými normami platnými v době poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že má dostatek vědomostí a dovedností pro poskytování Předmětu plnění a je držitelem oprávnění k podnikání v rozsahu odpovídajícím Předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 7.2 Poskytovatel je povinen dodržovat Instrukci č. 5/2022 Ministerstva spravedlnosti ze dne 30. června 2022, č. j. 115/2022-OI-SP/1 o zajištění bezpečnosti informací v prostředí informačních a komunikačních technologií resortu spravedlnosti, příp. další vnitřní předpisy Objednatele, s nimiž bude Objednatelem seznámen.
- 7.3 Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodné pokyny či zadání, které by překážely v řádném poskytování Předmětu plnění, či které by mohly vést k tomu, že stanovený účel a předmět Smlouvy nebudou dosaženy nebo Předmět plnění nebude poskytnut v optimální kvalitě. To neplatí, nemohl-li Poskytovatel nevhodnost pokynu zjistit ani při vynaložení odborné péče.
- 7.4 Poskytovatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky poskytování Předmětu plnění. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží.
- 7.5 Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou smluvní strany povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání
- 7.6 Objednatel se zavazuje zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektu Objednatele za účelem řádného poskytování Předmětu plnění dle Smlouvy, je-li to pro řádné poskytnutí Předmětu plnění potřeba.

Článek 8

Odpovědnost za vady

- 8.1 Záruka za dodávku Software třetích osob se řídí licenčními podmínkami příslušných výrobců Software třetích osob.

- 8.2 Záruka na Programové vybavení, resp. Zdrojové kódy a Změny Zdrojových kódů činí 12 (slovy: dvanáct) měsíců a počíná běžet dnem podpisu Předávacího protokolu oběma smluvními stranami bez výhrad Objednatele.
Záruka na Služby technické podpory činí 3 (slovy: tři) měsíce od jejich převzetí Objednatelem.
- 8.3 Poskytovatel nese veškeré náklady spojené s odstraňováním vad, a to včetně nákladu spojených s dopravou. Objednatel má právo na bezplatné odstranění vad.
- 8.4 Zárukou za jakost ani jinými ustanoveními této Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti z vadného plnění plynoucí ze zákona.
- 8.5 Nároky z vad Předmětu plnění se nedotýkají práv Objednatele na náhradu újmy vzniklé Objednateli v důsledku vady ani na zaplacení smluvní pokuty dle této Smlouvy.
- 8.6 Poskytovatel je povinen odstranit vady ve lhůtě 5 (slovy: pěti) pracovních dnů od prokazatelného oznámení vady. Tato lhůta se nepoužije v případě Havarijních zásahů a Normálních zásahů, kdy se použijí doby uvedené v bodu V. Přílohy č. 2 Smlouvy, zejm. Doba odezvy.
- 8.7 Pro nepochybnost smluvní strany uvádí, že ustanoveními tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Přílohy č. 2 Smlouvy (*Specifikace Služeb technické podpory*).

Článek 9

Mlčenlivost a ochrana osobních údajů

- 9.1 Smluvní strany prohlašují, že všechny informace, které se při plnění předmětu této Smlouvy dozví, jsou důvěrné povahy. Smluvní strany se zavazují zachovávat o důvěrných informacích mlčenlivost a důvěrné informace používat pouze k plnění předmětu této Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost znamená zejména povinnost zdržet se jakéhokoli jednání, kterým by důvěrné informace byly sděleny nebo zpřístupněny třetí osobě nebo by byly využity v rozporu s jejich účelem pro vlastní potřeby nebo pro potřeby třetí osoby, případně by bylo umožněno třetí osobě jakékoli využití těchto důvěrných informací.
- 9.2 Smluvní strany jsou oprávněny předat důvěrné informace třetí osobě v případě, kdy jim tato povinnost vyplývá ze zákona nebo jiného právního předpisu nebo z pravomocného rozhodnutí soudu. Smluvní strany se zavazují v takovém případě spolupracovat a učinit všechna možná opatření nutná k ochraně zájmu druhé smluvní strany.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn předat důvěrné informace pouze svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro plnění předmětu této Smlouvy, případně poddodavatelům, jejichž služby jsou nutné pro plnění předmětu této Smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá za porušení závazku mlčenlivosti ze strany svých zaměstnanců či poddodavatelů. Této odpovědnosti se nemůže zprostit.
- 9.4 Budou-li údaje, ke kterým Poskytovatel získá v souvislosti s plněním dle této Smlouvy přístup, mít povahu osobních údajů, kterými se rozumí osobní údaje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“), resp. ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (GDPR) (dále jen „Nařízení GDPR“) včetně zvláštních kategorií osobních údajů ve smyslu článku 9 Nařízení GDPR a rozsudku ve smyslu článku 10 Nařízení GDPR (dále jen „osobní údaje“), je Poskytovatel povinen přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s osobními údaji v souladu s touto Smlouvou, ZOOÚ a Nařízením GDPR.
- 9.5 V případě, že v souvislosti s plněním závazku podle této Smlouvy získá Poskytovatel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientu Objednatele, zavazuje se dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích Objednateli z obecně závazných právních předpisů.

- 9.6 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všichni jeho zaměstnanci, jeho spolupracovníci, stejně jako jeho poddodavatelé zúčastnění na plnění této Smlouvy znali své povinnosti při zachování důvěrnosti informací, a aby dodržovali mlčenlivost dle režimu stanoveného v tomto článku. Tento závazek bude platit i při práci v prostorách Objednatele pro dodržování jeho IT interních směrnic o bezpečnosti a pravidel užívání Software, interní sítě a přístupu na Internet, s kterými Objednatel Poskytovatele seznámí. Ustanovení článku 7, odst. 7.2 Smlouvy tím není dotčeno.
- 9.7 Smluvní strany se zavazují k zachování mlčenlivosti o důvěrných a interních informacích druhé smluvní strany, se kterými v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy přijdou do styku. Tento závazek trvá i po splnění předmětu této Smlouvy, resp. po ukončení této Smlouvy.
- 9.8 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, zavazují se smluvní strany učinit o předání průkazný záznam. Přitom je předávající smluvní strana povinna upozornit přijímající smluvní stranu na důvěrnost takového materiálu.
- 9.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila úmyslně či z nedbalosti přijímající smluvní strana,
 - měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí osoby,
 - po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem.
- 9.10 Ustanovení tohoto článku nejsou dotčena ukončením účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

Článek 10 Sankce

- 10.1 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb dle této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat na Objednateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené nařízením vlády, kterým se stanoví výše úroku z prodlení (nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 10.2 V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady dle článku 8 Smlouvy (*Odpovědnost za vady*) má Objednatel právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení.
- 10.3 V případě prokázaného porušení povinností Poskytovatele sjednaných v článku 9 této Smlouvy (*Mlčenlivost a ochrana osobních údajů*) má Objednatel právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinností.
- 10.4 V případě, že Poskytovatel nedodrží Dobu odezvy (jak jsou Doby odezvy uvedeny v bodu V, Přílohy č. 2 Smlouvy), má Objednatel právo požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10 % z výše příslušné měsíční paušální ceny včetně DPH za každou započatou dohodnutou jednotku Doby odezvy (hodina, den).
- 10.5 V případě porušení ostatních povinností Poskytovatele dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinností.

- 10.6 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, nemajetkové či jiné újmy způsobené porušením povinnosti, pro kterou jsou smluvní pokuty sjednány, ani povinnost Poskytovatele řádně splnit povinnost dle této Smlouvy, pro niž byla smluvní pokuta uložena.
- 10.7 Splatnost smluvních pokut je 10 pracovních dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejich úhradě Poskytovateli.
- 10.8 Objednatel je oprávněn započíst pohledávku na úhradu smluvní pokuty vůči pohledávce Poskytovatele na úhradu ceny (cen) dle článku 3 a 4 této Smlouvy, s čímž Poskytovatel výslovně souhlasí.

Článek 11 **Další ujednání**

- 11.1 Smluvní strany se zavazují, že v případě vzniku sporu ohledně plnění dle této Smlouvy, včetně jejího výkladu, vynaloží úsilí o smírné mimosoudní vyřešení věci vzájemným jednáním a dohodou smluvních stran. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor, bude takový spor předložen jednou ze smluvních stran věcně a místně příslušnému soudu České republiky. Zahájením soudního řízení není dotčena povinnost smluvních stran dodržovat práva a povinnosti, ke kterým se touto Smlouvou zavázaly.
- 11.2 Objednatel je oprávněn uveřejnit v registru smluv dle požadavků 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, celý text této Smlouvy, údaje o Poskytovateli nevyjímaje, vše za předpokladu, nebrání-li uveřejnění zvláštní právní předpis.
- 11.3 Poskytovatel je oprávněn při poskytování Předmětu plnění využívat poddodavatele. Při poskytování Předmětu plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele má Poskytovatel odpovědnost, jako by toto plnění poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o identifikaci každého poddodavatele, který pro něj bude zajišťovat Předmět plnění dle této Smlouvy.
- 11.4 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.
- 11.5 Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 11.6 Kontaktní osoby a údaje:
- 11.6.1 Pro realizaci Smlouvy a pro vzájemnou komunikaci smluvních stran jsou určeny tyto kontaktní osoby a jejich kontaktní údaje:
- a. Objednatel:
- [redacted], tel. [redacted], e-mail: [redacted]
- b. Poskytovatel:
- [redacted], tel.: [redacted], e-mail: [redacted]
 - Kontakty pro přijímání Požadavků (včetně žádostí o Havarijní zásah nebo Normální zásah):
 - E-mailem: [redacted]
 - Zadáním do ServiceDesk systému Poskytovatele: [redacted]
 - Kontakt pro Hot-line:
 - Tel.: [redacted]
 - E-mail: [redacted]

- 11.6.2 Případnou změnu kontaktních osob a jejich kontaktních údajů jsou Poskytovatel i Objednatel povinni neprodleně prokazatelně písemně oznámit druhé smluvní straně. V tomto případě nebude uzavírán dodatek ke Smlouvě dle článku 13, odst. 13.3 Smlouvy.
- 11.6.3 Je-li u některé ze smluvních stran uvedeno, nebo po podpisu Smlouvy dle předchozího odstavce oznámeno, více kontaktních osob, je každá z nich v rozsahu své pravomoci oprávněna jednat samostatně.
- 11.6.4 Kontaktní osoby Objednatele jsou mimo jiné oprávněny podepsat Předávací protokol, uplatnit Požadavky, vyžadovat měsíční výkazy dle článku 6 Smlouvy, provádět kontrolu a převzetí provedených prací.

Článek 12 **Trvání Smlouvy**

- 12.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 12 měsíců ode dne začátku poskytování Služeb technické podpory dle odst. 12.2 tohoto článku Smlouvy.
- 12.2 Předmět plnění dle této Smlouvy bude Poskytovatelem Objednateli poskytován ode dne 5.6.2023 (den začátku poskytování Služeb technické podpory). Pokud do 5.6.2023 nenabude Smlouva účinnosti (dle odst. 12.3 tohoto článku Smlouvy), bude Předmět plnění poskytován ode dne, kdy Smlouva po datu 5.6.2023 účinnosti nabude.
- 12.3 Smlouva vstupuje v platnost dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a nabývá účinnosti okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv nejdříve však dne 5.6.2023. Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.
- 12.4 Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, písemnou výpovědí nebo odstoupením od Smlouvy.
- 12.5 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu bez udání důvodu písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 12.6 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou s tím, že smluvní strany se dohodly, že ve smyslu § 2002 OZ pokládají za podstatné porušení této Smlouvy Poskytovatelem, pokud Poskytovatel nebude poskytovat Služby technické podpory řádně a přes písemné upozornění Objednatele nezjedná ve lhůtě 14 dnu nápravu.
- 12.7 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této Smlouvy v následujícím roce.
- 12.8 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bude zjištěn úpadek Poskytovatele nebo insolvenční návrh byl zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele (v souladu se zněním zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisu). Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 12.9 Dojde-li
- a. k přeměně společnosti Poskytovatele nebo jeho poddodavatele,
 - b. ke změně vlastnické struktury společnosti Poskytovatele či jeho poddodavatele,
 - c. ke změně podílu na hlasovacích právech ve společnosti Poskytovatele nebo jeho poddodavatele,
 - d. příp. k jiným skutečnostem,
- v jejichž důsledku se změní ovládající osoba, resp. skutečný majitel Poskytovatele nebo jeho poddodavatele oproti dni uzavření Smlouvy,
- je Poskytovatel povinen neprodleně písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli;

- je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit (bez ohledu na to, zda Poskytovatel splnil svoji oznamovací povinnost dle předchozí odrážky či nikoliv).
- 12.10. Dostane-li se plnění dle této Smlouvy do rozporu s mezinárodními sankcemi ve smyslu § 48a Zákona o zadávání veřejných zakázek, nebo hrozí-li, že toto nastane,
- je Poskytovatel povinen neprodleně písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli;
 - je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit (bez ohledu na to, zda Poskytovatel splnil svoji oznamovací povinnost dle předchozí odrážky či nikoliv).
- 12.11 V případě, že nastane střet zájmu ve smyslu § 44 Zákona o zadávání veřejných zakázek (tj. zájmy osob ve smyslu § 44 odst. 2 písm. a) a b) Zákona o zadávání veřejných zakázek získat osobní výhodu nebo snížit majetkový nebo jiný prospěch Objednatele ohrožují jejich nestrannost nebo nezávislost v souvislosti se zadávacím řízením):
- je Poskytovatel povinen neprodleně písemně oznámit tuto skutečnost Objednateli;
 - je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit (bez ohledu na to, zda Poskytovatel splnil svoji oznamovací povinnost dle předchozí odrážky či nikoliv).
- 12.12 Za den odstoupení od Smlouvy se považuje den, kdy bylo písemné oznámení o odstoupení oprávněné strany doručeno druhé smluvní straně.
- 12.13 V případě předčasného ukončení Smlouvy si smluvní strany vzájemně vypovídají svá práva a povinnosti písemnou dohodou.
- 12.14 Ukončením Smlouvy (z kteréhokoliv důvodu) nejsou dotčena/y: práva na zaplacení smluvní pokuty; ani práva na náhradu škody či nemajetkové újmy vzniklé z porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy anebo příslušných právních předpisů; povinnosti smluvních stran dle článku 8 a 9 Smlouvy; jakož i ostatní práva a povinnosti, které mají podle právních předpisů nebo Smlouvy trvat i po ukončení Smlouvy.

Článek 13 **Závěrečná ustanovení**

- 13.1 Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Na právní vztahy, touto Smlouvou založené a v ní výslovně neupravené se použijí příslušná ustanovení OZ, příp. dalších příslušných právních předpisů.
- 13.2 Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených touto Smlouvou, budou věcně a místně příslušné soudy České republiky.
- 13.3 Veškeré změny a doplňky této Smlouvy musí být učiněny písemně ve formě chronologicky číslovaných dodatků k této Smlouvě, podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4 Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato Smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. OZ. Ustanovení § 1799 a § 1800 OZ se nepoužijí.
- 13.5 Smluvní strany ujednávají, že obchodní zvyklost nemá přednost před ustanovením zákona, jež nemá donucující účinky. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této Smlouvy.
- 13.6 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva obsahuje veškerý projev jejich shodné vůle a mimo ni neexistují žádná ujednání v jiné než písemné formě, která by ji doplňovala, měnila nebo mohla mít význam při jejím výkladu a že se tedy žádná ze smluvních stran nespolečá na prohlášení druhé smluvní strany, které není uvedeno v této Smlouvě, jejích přílohách či dodatcích. Tím není dotčen význam komunikace smluvních stran, včetně pokynu. Požadavku aj. Objednatele.
- 13.7 Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, zdánlivým či neúčinným, nemá tato skutečnost vliv na ostatní ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují písemnou dohodou nahradit ustanovení, které bylo shledáno neplatným, zdánlivým či neúčinným novým ustanovením, které po obsahové stránce nejlépe odpovídá zamýšlenému účelu

původního ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

13.8 Tato Smlouva je podepsána v listinné podobě (vlastnoručně) nebo elektronicky. Je-li Smlouva podepsána v listinné podobě, je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech, z nichž každý bude považován za prvopis; Objednatel obdrží dva (2) stejnopisy a Poskytovatel obdrží jeden (1) stejnopis Smlouvy. Je-li Smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí kvalifikovaného elektronického podpisu.

13.9 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace Programového vybavení

Příloha č. 2 - Specifikace Služeb technické podpory

13.10 Smluvní strany potvrzují, že si tuto Smlouvu před podpisem přečetly, jsou seznámeny s jejím obsahem, rozumí jejímu textu, považují jej za zcela určitý a srozumitelný a prohlašují, že Smlouva nebyla ujednána v tísni ani za nápadně nevýhodných podmínek.

Za Objednatele:

V Praze dne: dle data el. podpisu



Česká republika - Ministerstvo spravedlnosti

Mgr. Elena Ransdorfová, ředitelka odboru informatiky

Za Poskytovatele:

V Praze dne: dle data el. podpisu



KOMIX s.r.o.

Ing. Tomáš Rutrle, jednatel



KOMIX s.r.o.

Jaroslav Bielek, jednatel

Příloha č. 1

**Smlouvy o poskytování služeb technické podpory komunikační brány Ministerstva
spravedlnosti**

Specifikace Programového vybavení

Programové vybavení, ke kterému se vztahují Poskytovatelem poskytované Služby technické podpory:

- Komunikační brána Objednatele připojení na správní evidence Ministerstva vnitra;
- Komunikační brána Objednatele připojení na základní registry;
- Webové rozhraní pro přístup k auditním údajům komunikační brány.

Příloha č. 2

Smlouvy o poskytování služeb technické podpory komunikační brány Ministerstva spravedlnosti

Specifikace Služeb technické podpory

V této příloze jsou detailněji specifikovány Služby technické podpory uvedené v článku I, odst. 1.1 Smlouvy a jsou stanoveny další podmínky poskytování Služeb technické podpory dle Smlouvy následovně:

- I. Poskytovatel bude provádět údržbu Programového vybavení prostřednictvím dálkového připojení při řešení problému vzniklých při práci s podporovaným Programovým vybavením, včetně poskytování Hot-line – tj. možnosti telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou (email) (kontaktní údaje jsou uvedeny v článku II, odst. 11.6 Smlouvy).
- II. Poskytovatel se zavazuje provozovat aplikaci ServiceDesk sloužící k evidenci a řízení plnění Požadavků Objednatele a tuto aplikaci ServiceDesk v rámci plnění Smlouvy zpřístupnit prostřednictvím internetu vybraným pracovníkům Objednatele. Pro přístup k aplikaci ServiceDesk musí mít Objednatel k dispozici PC s připojením k síti internet tak, aby byl dosažitelný server KOMIX na adrese: <http://servicedesk.komix.cz>, a dále instalaci internetového prohlížeče. Po uzavření Smlouvy budou Objednateli Poskytovatelem vytvořeny účty pro vybrané uživatele (pracovníky Objednatele) s přístupovým heslem.
- III. Požadavek Objednatele se uplatňuje prostřednictvím ServiceDesk Poskytovatele nebo prostřednictvím e-mailu (kontaktní údaje jsou uvedeny v článku II, odst. 11.6 Smlouvy).
- IV. Návod k obsluze ServiceDesk Poskytovatel Objednateli zpřístupní od okamžiku podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami.
- V. Podmínky poskytování Služeb technické podpory:

Služba/parametr	Hodnota parametru	Poznámka
ServiceDesk Dostupnost aplikace	24 hodin, 7 dní v týdnu	S výjimkou technologických odstávek avizovaných na www.komix.cz
Doba dostupnosti služby: - služby vyřizování Požadavku prostřednictvím ServiceDesk a emailu - služby Hot-line telefonicky a email - dostupnost dalších kontaktních osob Poskytovatele dle článku II., odst. 11.6. Smlouvy	7.00 – 16.00 hod. v pracovní dny	Kontaktní osoby a údaje jsou uvedeny v článku II, odst. 11.6, bod 11.6.1 Smlouvy

Služba/parametr	Hodnota parametru	Poznámka
Doba provádění Servisních zásahů	7.00 – 17.00 hod. v pracovní dny	viz definice pojmu Servisní zásah v Preambuli, odst. C., písm. j. Smlouvy
Havarijní zásah Doba odezvy	Maximální Doba odezvy je 4 hod. od nahlášení Požadavku Poskytovateli (4 hod. jsou počítány pouze v průběhu Doby dostupnosti služby pro hlášení Požadavku nebo Hot-line)	viz definice pojmu Havarijní zásah v Preambuli, odst. C., písm. c. Smlouvy
Normální zásah Doba odezvy	Maximální Doba odezvy je 8 hod. od nahlášení Požadavku Poskytovateli (8 hod. je počítáno pouze v průběhu Doby dostupnosti služby pro hlášení Požadavku nebo Hot-line)	viz definice pojmu Normální zásah v Preambuli, odst. C., písm. c. Smlouvy
Požadavek zadaný mimo Doby dostupnosti služby pro hlášení Požadavku nebo Hot-line se považuje za doručený v 7.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá Doba odezvy.		

- VI. V rámci Služeb technické podpory je Poskyvatel povinen provádět také tyto činnosti:
- technická pomoc prostřednictvím dálkového připojení při řešení jednoduchých problémů vzniklých při práci s podporovaným Programovým vybavením, včetně možnosti telefonické konzultace, která může být vedena též elektronickou poštou,
 - pomoc při řešení složitějších problémů a fixací případných závad v podporovaném Programovém vybavení nebo závad, jejichž příčina je v interakci podporovaného Programového vybavení s dalším programovým vybavením pracujícím na podporovaných systémech,
 - technická pomoc při problémech vzniklých při práci s podporovaným Programovým vybavením,
 - výkonová optimalizace provozu systému na vyžádání,
 - aktivní účast na změnách konfigurace podporovaného Programového vybavení,
 - poskytování informací o nových verzích a vlastnostech Programového vybavení, k němuž se vztahuje tato Smlouva,
 - spolupráce na tvorbě a úpravách provozních předpisů a standardů pro provoz Programového vybavení.
- VII. Administrace a technická podpora Programového vybavení Objednatele zahrnuje zejména tyto činnosti:
- instalaci nebo asistenci při instalaci Programového vybavení nebo jeho oprav,
 - administraci systému na vyžádání,
 - profylaktickou kontrolu systému na vyžádání,
 - řešení problému spočívajících v nastavení Programového vybavení, komunikaci Programového vybavení s databázovým serverem nebo řešení dynamiky Programového vybavení,
 - podporu Objednatele při řešení závad,
 - podporu a rozvoj Programového vybavení v celkovém rozsahu do 8 (osmi) hodin měsíčně.
- VIII. Služby technické podpory poskytované dle Smlouvy neobsahují:
- poskytování médií, není-li to výslovně uvedeno ve Smlouvě.

- b. služby, jejichž potřeba je vyvolána vadnou funkcí technického vybavení, jiného programového vybavení, resp. Software třetí osoby odlišného od Programového vybavení, k němuž je uzavírána tato Smlouva nebo vadou médií, která nebyla dodána Poskytovatelem,
- c. na základě této Smlouvy nejsou poskytovány nové verze podporovaných produktu třetích stran, resp. Software třetích osob, ani jejich vyšší nebo opravné verze nebo opravné patche,
- d. služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací programového vybavení, resp. Software třetích osob, které není specifikováno v Příloze č. 1 (*Specifikace Programového vybavení*), tzn., že služba není z titulu této Smlouvy poskytována na potřeby zajištění v oblasti správy operačního systému, síťového nastavení, nastavení firewallu a dalších softwarových prvků, které jsou součástí výpočetního systému, na kterém je Programové vybavení provozováno.