

- 3.2 Rozvoj zahrnuje služby Poskytovatele specifikované v příloze č. 3 Smlouvy. Způsob poskytování, nezbytná součinnost ze strany Objednatele, jakož i související práva a povinnosti Smluvních stran pro jednotlivé služby jsou rovněž součástí přílohy č. 3 Smlouvy.
- 3.3 Za účelem prokázání poskytnutých prací bude Poskytovatel provádět úplnou a přesnou evidenci všech poskytnutých služeb.
- 3.4 Poskytovatel bude poskytovat služby Podpory dle Smlouvy pro aktuální (poslední akceptovanou) verzi Díla. Nové funkčnosti, které byly Poskytovatelem připraveny po uzavření Smlouvy formou Rozvoje, jsou rovněž podporovány formou Podpory, a to za stejných podmínek, s výjimkou adekvátního cenového narovnání, o kterém bude Objednatel jednat s Poskytovatelem.
- 3.5 Bez ohledu na cokoliv ve Smlouvě stanovené smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění předmětu Smlouvy své stálé subdodavatele v postavení pracovníků, se kterými spolupracuje mimo pracovněprávní vztah, a kteří se pro účely Smlouvy nepovažují za třetí osoby ve vztahu k Poskytovateli.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1 Cena Podpory je stanovena v příloze č. 2 Smlouvy. Cena Rozvoje je stanovena v příloze č. 3 Smlouvy.
- 4.2 Ceny uvedené ve Smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.3 Paušální cena servisních a konzultačních služeb poskytovaných jakémukoliv subjektu na základě Smlouvy bude splatná na základě faktury, která bude mít všechny náležitosti daňového dokladu. Lhůta splatnosti faktury je 14 dnů od doručení Objednateli.
- 4.4 Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 4.5 Výše ceny je stanovena ke dni uzavření Smlouvy a jakákoliv změna Ceny je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran.
- 4.6 V případě prodloužení Objednatele s úhradou jakékoliv částky dle Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní úrok z prodloužení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý i započatý den prodloužení.
- 4.7 Neuhrazení jakékoliv části Ceny Objednatelem za shora stanovených podmínek po dobu delší než 60 dnů znamená jeho prodloužení a závažné porušení Smlouvy a zakládá právo Poskytovatele odstoupit od Smlouvy.
- 4.8 Objednatel nemá právo požadovat od Poskytovatele úrok ze zaplacených částí ceny, a to ani v případě jeho odstoupení od Smlouvy.
- 4.9 Má-li být peněžitý závazek podle Smlouvy plněn v českých korunách (Kč), smluvní strany tímto souhlasí, že bude-li Kč kdykoli v době platnosti této Smlouvy nahrazena jednotnou evropskou měnou (EURO) jako jedinou zákonnou měnou České republiky, pak budou veškeré platby na základě této Smlouvy plněné ode dne účinnosti této změny bez dalšího vyjadřovány a hrazeny v EURO. Převodním kursem mezi Kč a EURO bude kurs stanovený příslušným orgánem Evropské unie, případně České republiky.
- 4.10 Pokud průměrná míra inflace vyjádřená přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášená Českým statistickým úřadem za předcházející rok trvání Servisní podpory převyší 5 %, je Poskytovatel oprávněn navýšit cenu za služby týkající se Servisní podpory dle Smlouvy na základě jednostranného oznámení doručeného druhé smluvní straně nejpozději do 2 měsíců po uplynutí roku od zahájení poskytování Servisní podpory, a to o průměrnou míru inflace převyšující uvedenou procentuální hodnotu, maximálně však do výše 10%; v případě míry převyšující hodnotu 10% se smluvní strany zavazují o případném navýšení ceny uzavřít dohodu. Pokud k dohodě nedojde, může Poskytovatel smlouvu vypovědět. Nebude-li jednostranné oznámení učiněno ve stanovené lhůtě, právo Poskytovatele pro daný rok zaniká. Zvýšení ceny je účinné pro služby poskytované od měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo toto oznámení doručeno Objednateli.

5. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY, NÁHRADA ŠKODY

- 5.1 Poskytovatel zaručuje, že každá služba, kterou Poskytovatel poskytuje na základě Smlouvy, bude provedena s vynaložením přiměřené péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby (včetně kritérií plnění) obsaženému v příslušné příloze Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel poskytuje na služby, které jsou předmětem Smlouvy, záruku v délce 12 měsíců. Záruční doba na službu začíná běžet od okamžiku ukončení poskytnutí služby potvrzeného formou Protokolu o přijetí služby. V případě, že služba nebude poskytnuta v odpovídající kvalitě, má Objednatel právo požadovat od Poskytovatele bezplatnou nápravu. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.

6. KONTAKTNÍ OSOBY

- 6.1 Kontaktní osoby pověřené vedením jednání jednotlivých úkonů dle této Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 6.2 Změna kontaktních osob je účinná oznámením druhé smluvní straně.

7. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 7.1 Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle Smlouvy neporušuje v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
- 7.2 V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Poskytovatele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti se Smlouvou, Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelem a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré vzniklé škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti se Smlouvou, to vše v plné výši a bez jakéhokoliv omezení.

8. UKONČENÍ SMLOUVY

- 8.1 Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouvu lze ukončit:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran,
- b) písemnou výpověďí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu, s dvouměsíční výpovědní lhůtou počínající ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně,
- c) odstoupením kterékoliv ze Smluvních stran pro podstatné porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou, pokud toto porušení trvá po dobu 30 dnů poté, co byla smluvní strana, která závazek porušila, o porušení písemně informována.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Poskytovatele se pro účely Smlouvy považuje:

- opakované prodlení z důvodů zaviněných výhradně na straně Poskytovatele s poskytnutím garantované Podpory podle článku 2 přílohy 2,
- prodlení s úhradou smluvní pokuty z důvodů výhradně na straně Poskytovatele podle článku 2 přílohy 2 po dobu delší 60 dnů.

Za podstatné porušení smluvních povinností ze strany Objednatele se pro účely Smlouvy považuje:

- prodlení s úhradou faktur po dobu delší 60 dnů,
- opakované nesplnění nezbytné součinnosti.

- 8.2 Smlouvu je možno ukončit i z dalších důvodů neuvedených výše, pokud vyplývají z obecně závazných právních předpisů.

9. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 9.1 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 obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu GDPR a objednatel postavení správce ve smyslu GDPR.
- 9.2 Předmětem zpracování osobních údajů jsou výhradně:
- přístupové údaje pracovníků/uživatelů objednatele v rozsahu přihlašovací jméno, jméno, příjmení, e-mail, telefon (volitelně) a organizační zařazení,
 - osobní údaje vybraných pracovníků/uživatelů objednatele, které jsou zadávány do systému ServiceDesku zhotovitele v rozsahu přihlašovací jméno, heslo (v šifrované podobě), jméno, příjmení a telefon (volitelně).
- 9.3 Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů se zavazuje, že:
- nezapojí do zpracování žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele jako správce;
 - zpracovávané osobní údaje využije pouze pro účel obsažený ve smlouvě;
 - se zpracovávanými osobními údaji bude nakládat jen v souladu s účelem Smlouvy, pokyny objednatele a obecně závaznými právními předpisy;
 - všechny osoby, jež mají v souvislosti s plněním povinností vyplývajících ze smlouvy přístup ke zpracovávaným osobním údajům, budou vázány povinností mlčenlivosti a budou seznámeny s povinnostmi zpracovatele vyplývajících z GDPR;
 - poskytne objednateli podporu při naplňování povinností správce vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR – zejména tedy objednateli prostřednictvím vhodných technických opatření poskytne adekvátní součinnost;
 - po ukončení poskytování služeb dle Smlouvy v souladu s rozhodnutím objednatele vymaže všechny osobní údaje získané a zpracovávané v souvislosti s plněním povinností ze Smlouvy nebo je předá objednateli.
- 9.4 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat do příslušných databází, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv vyplývajících z této Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 9.5 Poskytovatel jako zpracovatel osobních údajů prohlašuje, že zavedl do svých postupů využívaných v souvislosti s plněním povinností vyplývajících pro ni ze smlouvy veškerá vhodná technická a organizační opatření k naplnění požadavků ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováváním osobních údajů, vyplývajících z platných obecně závazných právních předpisů, zejména GDPR.

10. POVINNOST MLČENLIVOSTI

- 10.1 Smluvní strany mají povinnost zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této Smlouvy a které byly zásadně některou smluvní stranou písemně označeny za důvěrné (vše dále jen důvěrné informace). Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou obsaženy v této smlouvě, ale informace, které byly jednou nebo druhou smluvní stranou tak písemně označeny v rámci realizace této smlouvy.
- 10.2 Smluvní strany mají zejména povinnost nesdělít, nevyzradit, nerozšiřovat, nereprodukovat, nepořizovat neoprávněné kopie, nezneužít, nepřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovávají povinnost mlčenlivosti o informacích dle tohoto článku Smlouvy.
- 10.3 Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění Smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.

- 10.4 Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
- 10.5 Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
- 10.6 Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
- 10.7 Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.8 Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje a zpracovávat je pouze v rozsahu nezbytném k plnění této smlouvy. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy. Podrobnosti ke zpracování osobních údajů obsahuje článek 9 Smlouvy.
- 10.9 Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění Smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
- 10.10 Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení Smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
- 10.11 V případě ukončení Smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.

11. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

11.1 Poskytovatel prohlašuje:

- a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
- b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.

V případě vzniku podezření ze spáchání korupčního trestného činu ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

11.2 Poskytovatel prohlašuje:

- a) že se nepodílel a nepodílí na páčání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- b) že zavedl náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- c) že učinil nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- d) že provedl taková opatření, která měl provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinil vše, co po něm lze spravedlivě požadovat, zejm. přijal Etický kodex a zásady Compliance programu.

V případě porušení shora uvedených závazků ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy.

12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem připojení podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v informačním systému registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

Smluvní strany prohlašují, že souhlasí se zveřejněním Smlouvy v plném rozsahu v registru smluv na Portále veřejné správy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

- 12.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 12.3 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které by svým obsahem nejlépe odpovídalo záměru ustanovení neplatného či neúčinného.
- 12.4 Jakékoliv změny a dodatky Smlouvy jsou platné a účinné jen na základě písemných oboustranně odsouhlasených dodatků podepsaných smluvními stranami. K návrhu dodatků k této Smlouvě učiněných některou ze smluvních stran se druhá smluvní strana zavazuje vyjádřit písemně ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení návrhu dodatku druhé smluvní straně. Po tuto dobu je tímto návrhem vázána strana, která jej podala. Pro platnost dodatků se vyžaduje dohoda o celém textu dodatku.
- 12.5 Smlouva končí též zánikem Objednatele či Poskytovatele bez právního nástupce, eventuálně zánikem oprávnění některé ze smluvních stran, které je nezbytné ke splnění smluvních povinností této strany nebo k naplnění účelu Smlouvy.
- 12.6 Práva a povinnosti vzniklé ze Smlouvy nesmí být postoupeny bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 12.7 Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi účastníky ve stejné věci, a to ústní i písemná.
- 12.8 Žádný projev stran učiněný při jednání o Smlouvě ani projev učiněný po uzavření Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
- 12.9 Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení Smlouvy byla jakákoliv práva povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění Smlouvy, ledaže je ve Smlouvě výslovně sjednáno jinak.
- 12.10 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž kterákoliv z nich k datu uzavření této Smlouvy věděla nebo vědět musela, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření Smlouvy. Kromě ujištění, která si strany poskytly ve Smlouvě, nebude mít žádná ze stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoliv skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá strana informace při jednání o Smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná strana úmyslně uvedla druhou stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu Smlouvy.
- 12.11 Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky Smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek Smlouvy.
- 12.12 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří její přílohy:

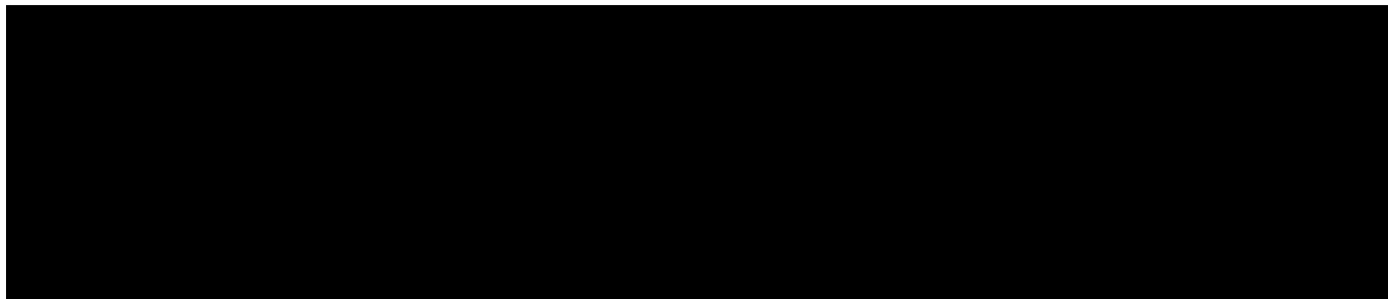
Příloha č. 1	Podrobná specifikace aplikací
Příloha č. 2	Specifikace plnění při Podpoře
Příloha č. 3	Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí
Příloha č. 4	Kontaktní osoby

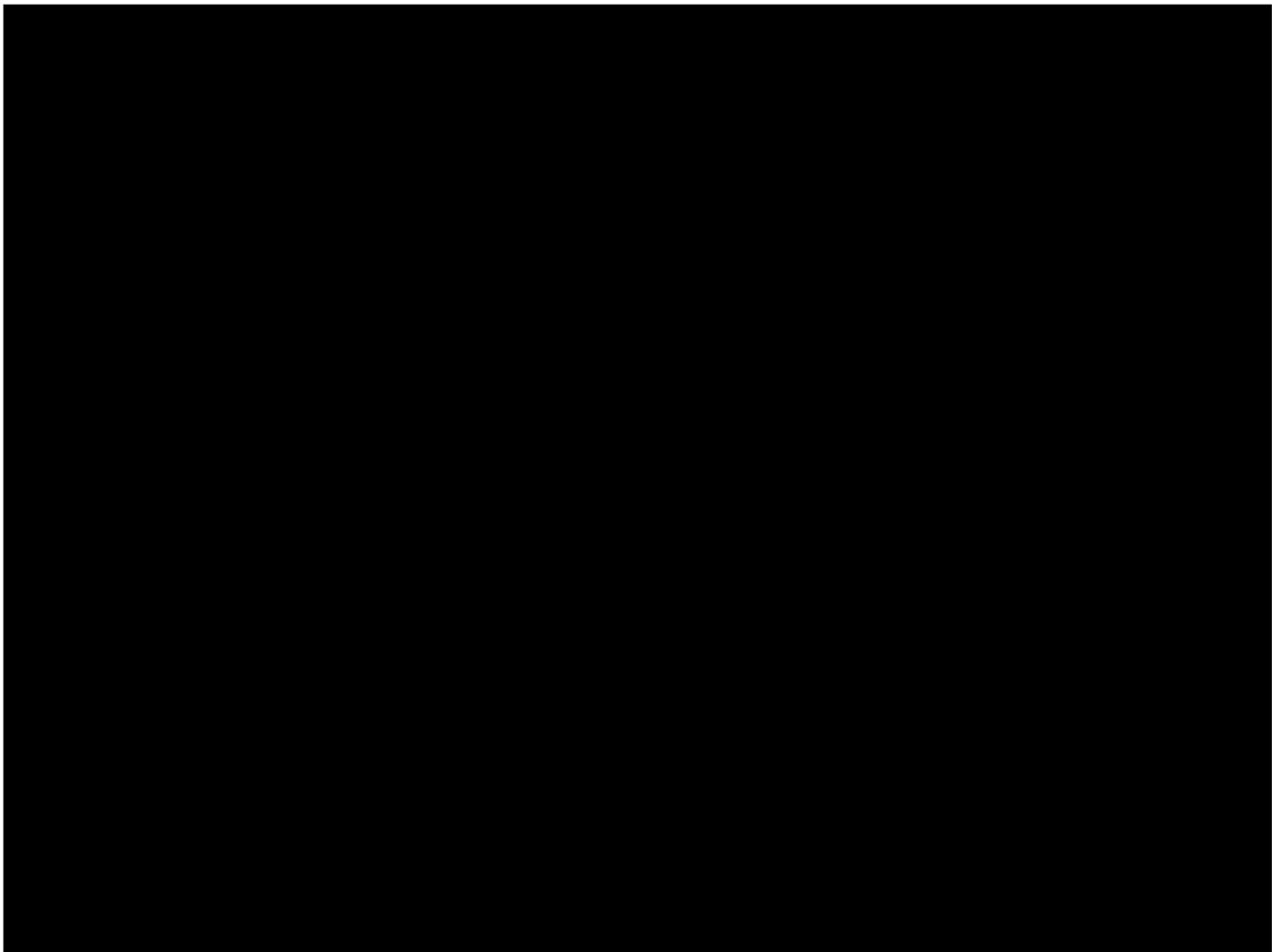
12.13 Smlouva je uzavřena elektronicky.

12.14 Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem Smlouvy včetně jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že Smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran a že nebyla ujednána v tísní či za nevýhodných podmínek pro žádnou z nich.

Za Poskytovatele
V Praze, dne

Za Objednatele
v Pardubicích, dne





Příloha č. 2

Specifikace plnění při Podpoře

1. PODPORA ZAHHRNUJE:

1.1 poskytování služeb Technické podpory - Software Assurance, a to konkrétně:

- a) opravy aktuální verze Díla po celou dobu trvání Smlouvy, instalace oprav, bezpečnostních a opravných patch aktuální verze Díla vzdáleným monitorovaným přístupem pracovníky Poskytovatele uvedenými v aktuální komunikační matici uvedené v Příloze č. 4
- b) poskytování technické podpory a servisních zásahů vzdáleným monitorovaným přístupem
- c) konzultace, školení, výroba či změna a implementace formulářů v rozsahu 16 hodin ročně
- d) servis v sídle firmy Objednatele / servis u zákazníka, tj. běžná servisní činnost technika prováděná na místech stanovených Objednatelem prováděná na jeho vyžádání; doprava se vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo servisního zásahu a zpět
- e) přístup k aplikaci HelpDesk, a to na adrese: [REDACTED]

1.2 roční cena dle specifikace v příloze číslo 1 za služby Software Assurance je dohodnuta ve výši 197 000,00 Kč bez DPH ročně

1.3 Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy jedenkrát ročně, na začátku období poskytování služeb Technické podpory dle Smlouvy a následné roky vždy k výročí uzavření této smlouvy. Pro náležitosti a splatnost faktury a související okolnosti se obdobně použije ustanovení odst. 4.2 až 4.9 Smlouvy.

1.4 poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Poskytovatele nad rámec bodu 1.1 c) ve výši 1 900,- Kč bez DPH za 1 hodinu.

Dílo je vždy s přiměřeným úsilím upravováno, aby podporovalo i nejstarší podporované verze software třetích stran, které jsou z technického hlediska pro provoz Díla Poskytovatele bezpečné, jedná se zejména o operační systémy serverů a klientských stanic, databázové servery, internetové prohlížeče apod.

Dílo popsané v **Příloze č. 1** Smlouvy je dále též nazýváno Systémem.

2. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

2.1 Místem plnění je sídlo Objednatele dle podmínek Smlouvy.

2.2 Plnění dle čl. 1 Přílohy č. 2 Smlouvy bude plně provedeno specialisty Poskytovatele, přednostně vzdáleným monitorovaným přístupem, případně podle povahy plnění osobně na pracovištích Objednatele nebo přes aplikaci Helpdesk, písemnou, e-mailovou, resp. ústní (telefonickou) formou po jejich vyžádání Objednatelem.

2.3 Požadavky dle bodu 1.1. písmeno b) Přílohy č. 2 budou zapisovány do aplikace Helpdesk na adrese [REDACTED] Přístup do systému jen pod přihlašovací jménem a heslem. Přihlašovací údaje jsou předávány po podpisu Smlouvy.

2.4 Objednatel je povinen oznámit vady plnění dle této Přílohy Poskytovateli bez zbytečného odkladu do aplikace Helpdesk nebo e-mailem na kontaktní adresy Poskytovatele. V případě elektronického oznámení je vyžadováno potvrzení příjemcem.

2.5 Požadavky na servisní zásahy dle 1.1. písmeno b) Přílohy č. 2 jsou Poskytovatele hodnoceny jako vady a klasifikovány následovně:

- a) **Vada kategorie A (kritická)** - vada vylučující užívání Systému nebo jeho důležité a ucelené části (problém zabraňující provozu).

- b) **Vada kategorie B (porucha)** - vada způsobující problémy při užívání a provozování Systému nebo jeho části, ale umožňující provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození.
- c) **Vada kategorie C (nízká)** - vada Systému s nízkým (minimálním) dopadem na provoz, ztěžuje uživatelům provoz Systému, ale umožňuje zabezpečení základních činností se Systémem, nemá negativní dopad na kvalitu dat a výsledky jejich zpracování. Vadu jde řešit organizačním opatřením, popř. náhradním způsobem.
- 2.6 Poskytovatel se zavazuje řešit nahlášené vady dle článku 2.5 Přílohy č. 2 v následujících garantovaných lhůtách od řádného nahlášení vady Objednatelem, je-li to objektivně možné:

Stav služby (vada)	Zaslání potvrzení nahlášení vady do	Zahájení servisního zásahu od nahlášení do	odstranění vady do
A	6 hodin	12 hodin	24 hodin
B	8 hodin	20 hodin	40 hodin
C	12 hodin	36 hodin	120 hodin

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Poskytovatele, a to od 8:30 do 17:00 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků a dnů pracovního klidu oficiálně uznaných na území ČR apod., tzn. pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Poskytovatele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Poskytovatele následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo. Lhůta dále neběží, pokud je její řešení vázáno na součinnost Objednatele, kterou tuto neposkytuje (např. Poskytovatel čeká na vyjádření, poskytnutí dodatečných informací Objednatele apod.).

- 2.7 V závažných případech je možné individuálně písemně, a to přes aplikaci Helpdesk, dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody (přes aplikaci Helpdesk), запиše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do aplikace Helpdesk
- 2.8 Lhůty pro řešení požadavků dle 1.1. písmeno c) Přílohy č. 2 budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Poskytovatele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do aplikace Helpdesk.
- 2.9 V případě, že Poskytovatel z důvodů na jeho straně nedodrží lhůtu pro odstranění vady podle odstavce 2.6 článku 2 shora této Přílohy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou, byť jen započatou hodinu až do splnění této povinnosti, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč.
- 2.10 Smluvní pokuty, jakožto i jakákoliv jiná peněžitá plnění dle tohoto článku Přílohy s výjimkou úhrady ceny, jsou splatné do 30-ti dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany straně povinné.

Příloha č. 3

Specifikace plnění při Rozvoji nových verzí Díla

1. ROZVOJ NOVÝCH VERZÍ DÍLA ZAHRNUJE

1.1 Odborné poradenství a konzultace - project management bude poskytováno v oblastech:

- a) Podpora project managementu:
 - řízení jednotlivých projektů rozvoje
 - zpracování plánů realizace jednotlivých projektů rozvoje
 - poskytování součinnosti při parametrizaci
 - koordinace testovacích činností
 - poskytování součinnosti třetím stranám
 - b) Odborné poradenství pro nasazení Paperless řešení a konzultace se zajištěním technických podkladů na změny Díla (rozvoj nových verzí Díla) v oblasti:
 - Digitalizace dokumentů, správa, vytěžování, archivace, skartace
 - Digitalizace formulářů a sběru strukturovaných dat (SmartForms)
 - Digitalizace procesů nad dokumenty a návrhu interních agend (WorkFlows)
 - eIDAS (implementace elektronických podpisů, pečeti a časových razítek)
 - PDF a PDF/A (konverze do formátu PDF a PDF/A s dalším zpracováním)
 - c) Požadavky na poradenství nebo změny Díla jsou evidovány v aplikaci HelpDesk, a to na adrese: [REDAKCE]
- 1.2 Rozvoj nových verzí Díla obsahuje bezplatné poskytnutí licencí nových verzí generického software Poskytovatele uvedeného v čl. 2. Přílohy č. 1 Smlouvy, pokud to nová verze Díla vyžaduje.
- 1.3 Za nové verze generického software Poskytovatele se nepovažují opravy software, opravné a bezpečnostní patch, které jsou součástí technické podpory Díla podle čl. 1.1 Přílohy č. 2 Smlouvy.

2. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 2.1. Poskytovatel je povinen postupovat s přiměřenou odbornou péčí v souladu s platnými právními předpisy, chránit práva a oprávněné zájmy Objednatele, a to jak z hlediska optimalizace nákladů vynaložených na konzultované projekty, tak na jejich technické řešení. K plnění předmětu plnění dle této Přílohy je Poskytovatel povinen důsledně využívat všechny zákonné prostředky a uplatňovat vše, co podle svého odborného přesvědčení a příkazů Objednatele pokládá za prospěšné. Je přitom vázán pouze zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy České republiky a v jejich mezích také příkazy Objednatele.
- 2.2. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu dle této Přílohy, které mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele. Zjistí-li Poskytovatel, že příkazy Objednatele jsou nevhodné či neúčelné pro plnění předmětu dle této Přílohy, je povinen na to Objednatele neprodleně písemně upozornit.
- 2.3. Veškeré výstupy plnění Poskytovatele podle této přílohy budou (ať již jsou předávány Objednateli v průběhu plnění jakýmkoli cestami a způsoby) vždy následně verifikovány ručně nebo elektronicky bez zbytečného prodloužení. Jakékoli výstupy plnění Poskytovatele dle této Přílohy s výjimkou výstupu opatřeného podpisem Poskytovatele je třeba považovat za předběžné. Toto pravidlo je dohodnuto s ohledem na maximální právní jistotu obou účastníků.
- 2.4. Po ukončení smluvního úkonu je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli veškeré vypůjčené podklady, které mu Objednatel předal v rámci plnění této Přílohy. Poskytovatel je oprávněn pořizovat si z podkladů předaných mu Objednatelům kopie pro dokumentaci své činnosti.
- 2.5. Poskytovatel je povinen vést písemně průkaznou evidenci poskytnutých služeb a jejich rozsahu (hodin práce pro Objednatele) jako podklad pro vyúčtování odměny podle čl. 5 níže. Tuto evidenci je Poskytovatel povinen předkládat ke kontrole a k potvrzení stanovené kontaktní osobě Objednatele. Bez potvrzení touto kontaktní osobou nemůže být evidence Poskytovatele použita

jako podklad k fakturaci odměny, s tím, že Objednatel se zavazuje potvrzení bezdůvodně neodepřít.

3. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 3.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost, která se v průběhu plnění závazků Poskytovatele dle této Přílohy projeví jako potřebná pro plnění předmětu této Přílohy a/nebo je vyžádána Poskytovatelem. Součinnost je povinen poskytnout jen na písemné vyžádání Poskytovatele adresované kontaktní osobě Objednatele. Toto písemné vyžádání musí obsahovat specifikaci požadované součinnosti.
- 3.2 Předání a převzetí originálních podkladů Objednatele musí být potvrzeno předávacím protokolem podepsaným Poskytovatelem a kontaktní osobou Objednatele.

4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění je sídlo Objednatele: Pardubický kraj, Komenského náměstí 125, 532 11, Pardubice.

5. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Odměna Zhotovitele za činnosti dle čl. 1 této Přílohy za každou hodinu práce pro Objednatele činí **1 900,- Kč / hodina bez DPH.**

V případě, že vzhledem k vývoji spotřebitelských cen, situaci na trhu práce či jiného relevantního ekonomického faktoru dojde k potřebě navýšení shora uvedené ceny, zavazuje se Objednatel jednat se Zhotovitelem o adekvátní změně shora uvedené ceny k písemnému požadavku Zhotovitele. Zhotovitel bude provádět hodnocení vlivů vývoje ekonomiky na shora uvedenou cenu vždy k výročí poskytování předmětných služeb. Nebude-li mezi smluvními stranami uzavřena dohoda o navýšení shora uvedené ceny do 60 dnů ode dne předmětného písemného požadavku Zhotovitele, pokračuje plnění služeb za stávajících podmínek, a však s tím, že Zhotovitel má právo od smlouvy odstoupit.

- 5.2 Počet hodin práce pro Objednatele dle odst. 5.1 bude Poskytovatele písemně řádně prokázán na základě evidence dle čl. 2 odst. 2.5 shora.
- 5.3 Výše uvedená odměna v sobě zahrnuje veškeré nezbytné náklady Poskytovatele, jako jsou např. administrativní práce, telefony, cestovné apod. spojené s poskytováním poradenských a konzultačních služeb dle této Přílohy.
- 5.4 Doprava se vyúčtovává na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Poskytovatele na místo plnění a zpět.
- 5.5 Odměna je sjednána dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.6 Odměna bude uhrazena na základě faktury - daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Součástí faktury bude evidence počtu hodin za fakturované období odpracovaných Poskytovatelem pro Objednatele a vedená v souladu s čl. 2 odst. 2.5 shora. Faktura bude vystavena vždy k poslednímu dni měsíce, za který je fakturováno.
- 5.7 Pro náležitosti a splatnost faktury a související okolnosti se obdobně použije ustanovení odst. 4.2 až 4.9 Smlouvy.

Příloha č. 4
Kontaktní osoby

