

Smlouva č. CTU/2023_0094 o zajištění servisní podpory webové prezentace ČTÚ a poskytnutí IT služeb

1. Česká republika — Český telekomunikační úřad

se sídlem: Sokolovská 58/219, Praha 9 — Vysočany
adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025
jejímž jménem jedná: [REDACTED]
IČO: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“
a

2. VOATT s.r.o.

se sídlem: 17. listopadu 237, 530 03 Pardubice
zastoupena: [REDACTED]
zapsána v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl C, značka 32306
IČO: 017 44 615
DIČ: CZ01744615
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]

dále jen „Poskytovatel“

(společně dále označované též jako „smluvní strany“)

uzavřely níže uvedeného dne, v souladu s § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „NOZ“), a zákonem 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 „autorský zákon“), tuto **Smlouvu o zajištění servisní podpory webové prezentace ČTÚ a poskytnutí IT služeb** (dále jen „smlouva“).

I. Účel a předmět smlouvy

1. Účelem této smlouvy je:
 - a) zajištění servisní podpory webové prezentace Objednatele,
 - b) zajištění provozu dedikovaného virtuálního privátního serveru VPS (dále jen „server“) pro aplikaci Využití rádiového spektra dle požadavků Objednatele.
2. Poskytovatel se podpisem smlouvy zavazuje poskytovat Objednateli řádně a včas plnění dle této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou platit Poskytovateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu smlouvy dle čl. IV této smlouvy.

II. Specifikace předmětu plnění

1. Předmětem plnění této smlouvy je:
 - a) závazek Poskytovatele řádně a včas poskytovat Objednateli v souladu s touto smlouvou servisní podporu webové prezentace ČTÚ včetně redakčního systému (dále jen „CMS“) po sjednanou dobu v rozsahu uvedeném v odstavci 2 tohoto článku smlouvy,
 - b) závazek Poskytovatele poskytovat pro Objednatele IT služby specifikované v odstavcích 3, 4 a 5 tohoto článku smlouvy.
2. Rozsah servisní podpory:
 - a) zajištění bezproblémového provozu a údržby webu, CMS včetně úhrady maintenance poplatků za licence produktů třetích stran a zajištění údržby,
 - b) zajištění webhostingu včetně připojení do internet,
 - c) zajištění bezpečnosti a dostupnosti webu,
 - d) zálohování webu včetně aplikací,
 - e) správa webového serveru a databáze/í,
 - správa CMS a úpravy webu aktualizace a rozšiřování,
 - úprava funkčnosti (programování),
 - tvorba samostatných aplikací menšího rozsahu,
 - kontrola SEO,
 - serverové statistiky o přístupech a návštěvnosti,
 - konzultační a poradenská činnost,
 - f) průběžná kontrola validace webu,
 - h) pravidelná analýza návštěvnosti,
 - i) provádění aktualizací dokumentace k CMS,
 - j) provádění školení (k CMS) na základě objednávky Objednatele,
 - k) zajištění přístupu ke zdrojovému kódu webu v případě úprav funkčnosti,
 - l) zajištění Help Desk (on-line nástroj zaznamenávající čas uplatněných požadavků),

- m) zpracovávání čtvrtletních reportů o rozsahu práce (např. o změnách, aktualizacích, kontrolách, optimalizacích, které Poskytovatel v rámci webu a CMS provedl),
- n) zajištění úprav webu dle požadavků Objednatele v rámci stanoveného počtu max. 350 čl. Postup procesu čerpání člh je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Zajištění provozu serveru:
- Pronájem serveru s následující minimální konfigurací: 4x vyhrazené CPU, 8GB RAM, 6GB systém (Serial Attached SCSI), 4GB databáze (SSD), 20GB data webu (SAS).
 - Administrace serveru a OS serveru Poskytovatelem.
 - Provoz webových aplikací na technologii PHP5.5, MySQL 5.6, Java, GIT.
4. Zabezpečení serveru proti kybernetickým útokům formou pravidelných aktualizací SW serveru, nepřetržitého monitoringu a opravy chyb. V případě DDoS útoku bude server chráněn do 10 Gbit toku dat. Pokud se bude jednat o DDoS útok nad 10 Gbit, bude použito filtrování dle IP a omezení toku dat.
5. Další poskytované služby:
- Zajištění technické podpory (telefonní, e-mailová, helpdesk), monitoringu serveru 24/7.
 - Aktualizace systému (bezpečnostní aktualizace, aktualizace operačního systém, instalovaných komponent serveru-knihovny PHP, MySQL, dalších komponent systému).
 - Vlastní veřejná IPv6 adresa, podpora IPv4.
 - Zajištění minimální rychlosti připojení k internetu (konektivita) – 100 Mbit/s.
 - Zajištění přístupu ke zdrojovému kódu ke všem aplikacím předmětného serveru.
 - Poskytování provozních statistik serveru.
 - Zálohování dat v nočních hodinách (souborový systém, dump MySQL databáze) do geograficky oddělené lokality (1x za 24 h inkrementální s délkou historie 30 dnů).

III. Cena

1. Cena za plnění dle této smlouvy činí

Položka	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Cena za poskytování servisní podpory po dobu 12 měsíců v rozsahu uvedeném v čl. II odst. 2 písm. a) až m)	140.000	21 %	29.400	169.400
Cena za 1 člh poskytování servisní podpory uvedené v čl. II odst. 2 písm. n) sjednaného rozsahu	900	21 %	189	1.089
Cena za 1 člh poskytování servisní podpory uvedené v čl. II odst. 2 písm. n) nad rámec sjednaného rozsahu	900	21 %	189	1.089
Cena za poskytování IT služeb po dobu 12 měsíců v rozsahu uvedeném v čl. II odst. 3	30.000	21 %	6.300	36.300

2. Cena za řádně a včas prováděnou servisní podporu čl. II odst. 2 písm. a) až m) této smlouvy bude Objednatelem hrazena v rozsahu kalendářního čtvrtletí částkou ve výši:
Cena bez DPH 35.000 Kč, včetně DPH 42.350 Kč.
3. Cena za řádně a včas prováděnou servisní podporu čl. II odst. 3 smlouvy bude Objednatelem hrazena v rozsahu kalendářního čtvrtletí částkou ve výši:
Cena bez DPH 7.500 Kč, včetně DPH 9.075 Kč.
4. Hodinová sazba za služby poskytnuté dle čl. II odst. 2 písm. n) této smlouvy činí:
Cena bez DPH 900 Kč, včetně DPH 1.089 Kč.
5. Není-li dále uvedeno jinak, jsou ceny uvedeny jako pevné a maximální, zahrnující veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému plnění předmětu smlouvy.
6. Smluvní strany se dohodly, že cenu je možné změnit jen tehdy, pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této smlouvy. V takovém případě bude Poskytovatel od okamžiku nabytí účinnosti příslušné změny povinen účtovat sazbu DPH platnou ke dni zdanitelného plnění. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek k této smlouvě.

IV. Platební a fakturační podmínky

1. Úhrada ceny za plnění podle čl. III odst. 2 a 3 této smlouvy bude prováděna čtvrtletně na základě oboustranně podepsaného protokolu o poskytnutí servisní podpory za příslušné čtvrtletí.
2. Podkladem pro úhradu ceny dle této smlouvy bude faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a bude obsahovat číslo smlouvy.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 30 dnů ode dne doručení Objednateli.
4. Faktura musí mimo jiné obsahovat také:
 - číslo a datum vystavení faktury,
 - číslo smlouvy,
 - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - lhůtu splatnosti faktury,
 - název, sídlo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
5. Nebude-li faktura obsahovat zákonem či touto smlouvou stanovené náležitosti nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH nebo budou vyúčtovány práce, které Poskytovatel neprovedl, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
6. Povinnost zaplatit cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

V. Licence a podmínky užití produktu

1. Všechny následné změny zdrojového kódu, zdrojových souborů a případné programové dokumentace CMS je Poskytovatel povinen předat Objednateli v zapečetěné obálce s nosičem elektronických dat nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy nastane příslušná změna. V případě změny zdrojového kódu, zdrojových souborů a související programové dokumentace CMS nebo ukončení smlouvy bude objednatelům vrácena Poskytovateli zapečetěná obálka s nosičem elektronických dat s předchozí verzí.
2. Objednatel je oprávněn použít zdrojové kódy, zdrojové soubory a případnou programovou dokumentaci k CMS v případě, kdy nastane incident kategorie A podle čl. VII odst. 1 této smlouvy, na který byl Poskytovatel upozorněn, přičemž funkčnost webu nebude obnovena po dobu delší než 10 pracovních dnů, anebo v případě zahájení insolvenčního řízení vůči Poskytovateli. V popsáných případech je Objednatel i bez souhlasu Poskytovatele oprávněn CMS sám spravovat a rozvíjet v plném rozsahu. Poskytovatel poskytuje Objednateli licenci v tomto rozsahu k užívání a rozvoji CMS za podmínek v tomto článku obsažených. Za uvedené využití autorských práv nenáleží Poskytovateli žádná odměna ani nárok na jakékoliv finanční protiplnění za užití jeho autorského díla. Objednatel je rovněž oprávněn za podmínek v tomto článku uvedených rozvíjet a spravovat dílo prostřednictvím třetí osoby.
3. Nevyplyvá-li ze smlouvy jiný rozsah, poskytuje Poskytovatel touto smlouvou Objednateli a Objednatel touto smlouvou přijímá nevýhradní, územně a časově neomezené oprávnění k neomezenému výkonu všech potřebných uživatelských práv k dílu a každé jeho části včetně jeho aktualizací.
4. Licence jsou neodvolatelné a jsou poskytnuty ode dne jejich dodání.
5. Objednatel není povinen licence využít.
6. V případě, že v rámci poskytování servisní podpory dle čl. II odst. 2 písm. n) této smlouvy bude Poskytovatel jakýmkoliv způsobem rozvíjet, upravovat či měnit webovou aplikaci na základě požadavku Objednatele, Poskytovatel poskytuje touto smlouvou Objednateli a Objednatel touto smlouvou přijímá nevýhradní, časově a územně neomezené oprávnění k neomezenému výkonu všech potřebných uživatelských práv k dílu a každé jeho části včetně aktualizace.
7. Je-li Poskytovatelem právnická osoba nebo fyzická osoba, která v rámci poskytování servisní podpory dle čl. II odst. 2 písm. n) této smlouvy bude jakýmkoliv způsobem rozvíjet, upravovat či měnit webovou aplikaci pomocí svých zaměstnanců nebo třetích osob na základě dalších smluv o dílo (subdodavately), je povinností Poskytovatele zajistit výslovný souhlas autora, popř. autorů s postoupením majetkových práv ke zhotovenému programu na Objednatele. Tento souhlas bude předán v originále společně se zdrojovými kódy Objednateli, tak aby Objednatel měl právní jistotu, co se týká dalšího nakládání s dílem.
8. Poskytovatel je zároveň povinen do 10 pracovních dnů po předání plnění předmětu této smlouvy předat Objednateli veškeré zdrojové kódy změn za účelem realizace práv Objednatele dle autorského zákona a účelu smlouvy. Cena za poskytnutí těchto licencí a zdrojových kódů je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této smlouvy. Všechny následné změny hesel, zdrojového kódu, zdrojových souborů a případné programové dokumentace je Poskytovatel povinen předat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne, kdy nastane příslušná změna.
9. Poskytovatel je zároveň povinen k datu ukončení této smlouvy předat Objednateli v elektronické podobě veškeré zdrojové kódy, provozní data či uživatelské údaje obsažené v informačním systému vytvořeném a/nebo provozovaném Poskytovatelem na základě této smlouvy za účelem realizace práv Objednatele dle autorského zákona a účelu smlouvy. Cena za poskytnutí těchto licencí a zdrojových kódů je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této smlouvy.

VI. Odpovědnost za škodu

1. Každá ze smluvních stran nese zodpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy.
2. V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
3. Nesplní-li Poskytovatel své závazky stanovené v čl. IV (Platební a fakturační podmínky) této smlouvy a Objednateli v důsledku toho vznikne škoda (např. uhrazením sankcí uložených příslušným finančním úřadem v důsledku pozdní úhrady DPH u prací a dodávek podléhajících režimu přenesené daňové povinnosti), bude Poskytovatel povinen Objednateli tuto škodu v plném rozsahu uhradit.

VII. SLA limity v rámci plnění čl. II odst. 2 této smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pro uvedené situace následující reakční doby a doby vyřešení:

Vada kategorie „A“ vady zabraňující provozu (havarijní typ požadavku), produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav nelze dočasně řešit organizačním opatřením.

Doba odezvy nejpozději do 1 hodiny po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují.

Doba vyřešení jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele, ten bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady **ve lhůtě do 2 hodin od nahlášení vady**, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz a překlasifikování na Incident kategorie „B“. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatel. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatel, dohodne s Objednatel další postup.

Vada kategorie „B“ vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatel. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz webu jako celku, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Doba odezvy nejpozději do 2 hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují.

Doba vyřešení jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele, ten bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady **ve lhůtě do 10 hodin od nahlášení vady**. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost objednatel. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatel, dohodne s Objednatel další postup.
2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel.
3. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší, než je stanovena u jednotlivých kategorií, lze písemně dohodnout lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucích nad stanovený rámec.
4. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 8:00 do 17:00 hodin.

VIII. SLA limity v rámci plnění čl. II odst. 3 této smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pro uvedené situace následující reakční doby a doby vyřešení:

- 1.1 V případě nedostupnosti aplikace bude kontaktována předem určená osoba (správce aplikace). Na základě dohody s kontaktní osobou bude zvolena jedna z těchto možností:
 - a) správce aplikace opraví aplikaci svépomocí,
 - b) Poskytovatel obnoví server na poslední známou stabilní verzi.
 - 1.2 V případě nedostupnosti serveru bude Poskytovatelem služba opravena do 2 hodin od nahlášení.
 - 1.3 Komplexní úpravy konfigurací služeb (např. dimenzování HW, na kterém aplikace běží) - do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku.
 - 1.4 Opravy chyb v podpůrných systémech (software pro monitorování serveru Nagios, serverová administrace proprietárním softwarem) - do 4 pracovních dnů.
 - 1.5 Zásadní rekonfigurace služeb či vývoj skriptů a aplikací na míru - dle písemné dohody.
2. Garance dostupnosti služeb:
 - 2.1 Poskytovatel garantuje měsíční dostupnost služeb minimálně 99,95 %.
 - 2.2 Měření dostupnosti zajišťuje monitorovací systém Poskytovatele. Dostupnost služeb je ověřována pravidelně v intervalech 60 sekund.
 - 2.3 Výjimky z dostupnosti služeb:
 - a) Nezbytné úpravy na zařízení (údržba, kontroly, profylaxe apod.).
 - b) Bezpečnostní aktualizace.
 - c) Aktualizace nových verzí služeb.
 - d) Úkony prováděné na žádost Objednatele a výpadky způsobené Objednatelem.
 - e) Úkony nezbytné k odvrácení škody na zařízení nebo službě.
 - 2.4 Výjimky z dostupnosti služeb nesmí přesáhnout 10 hodin za čtvrtletí.
 3. Podmínky vylučující odpovědnost Poskytovatele za dostupnost služeb.
 - 3.1 Nedostupnost způsobená nefunkčností služeb třetích stran využívaných k poskytování služeb (zejména poskytovatelé telekomunikačních služeb, apod.).
 - 3.2 Smluvní strany nebudou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem okolností vylučujících odpovědnost v případech tzv. vyšší moci.
 - 3.3 Výraz vyšší moc znamená a zahrnuje zejména: přírodní katastrofu, požár, záplavy, zemětřesení a dále povstání, stávky, pracovní boje jakéhokoliv druhu nebo terorismus, které mají přímou souvislost a brání plnění povinností ze smlouvy a plnění povinností nelze zajistit jinak nebo je nahradit, nehody, pád letadla včetně nehod, kterým se nedalo vyhnout v souvislosti s plněním této smlouvy včetně přijetí zákona nebo mimořádného rozhodnutí příslušného úřadu v souvislosti se zásahem vyšší moci, pokud příčiny a události mají vliv na plnění povinností stran ze smlouvy a plnění povinností vyplývajících ze smlouvy nelze zajistit jinak.
 - 3.4 Vyskytne-li se působení překážky v důsledku vyšší moci, s níž jsou spojeny účinky vylučující odpovědnost, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu trvání takové překážky. Smluvní strana, která je postižena takovou překážkou, je však povinna okamžitě, písemně, uvědomit druhou smluvní stranu o této skutečnosti, o začátku trvání této překážky a předpokládané době jejího trvání.

IX. Zákaznická podpora

1. Dostupnost kontaktního místa pro hlášení vad je v režimech uvedených v odstavci 2 s garantovanou dobou odezvy ve sjednané době od okamžiku oznámení vady nebo učinění výzvy k výměně vadného HW vybavení. Veškeré požadavky budou evidovány v systému zákaznické podpory Poskytovatele.
2. Kontaktní místo pro hlášení vad musí umožňovat příjem požadavků na servisní podporu v českém jazyce
 - na telefonním čísle: [REDACTED] v režimu min. 5x9 v době od 8:00 do 17:00 hodin
 - systémem zákaznické podpory (on-line nástroj HelpDesk): [REDACTED] v režimu 7x24x365.
3. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
4. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání do HelpDesk, nebo okamžikem jeho telefonického zadání.
5. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému zákaznické podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek.
6. Systém Zákaznické podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat upozornění o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený apod.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
7. Systém Zákaznické podpory musí poskytovat Objednateli přístup i k databázi uzavřených požadavků a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
8. Systém Zákaznické podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude Poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně a *.csv.
9. Objednatel může, po vzájemné dohodě, prostřednictvím provozované VPN (Virtual Private Network) Poskytovateli umožnit zabezpečený vzdálený přístup k určitým technickým prostředkům ve své datové síti za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozím upozornění tento přístup Poskytovateli ukončit.
10. Poskytovatel se zavazuje na základě výzvy Objednatele k uzavření dodatku k této smlouvě zpřesňující technické podmínky servisní podpory, které z objektivních důvodů nemohly být upraveny touto smlouvou. Změna smlouvy nebude mít vliv na cenu dle čl. III této smlouvy ani rozsah servisní a zákaznické podpory dle čl. II a čl. IX této smlouvy.

X. Sankce

1. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. V této smlouvy z hlediska povinnosti předat hesla, zdrojové kódy, zdrojové soubory a případnou programovou dokumentaci k webu a/nebo CMS za účelem sjednané realizace práv Objednatele se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to v každém jednotlivém případě porušení povinnosti, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
2. V případě porušení jiné než výše uvedené povinnosti Poskytovatele v rámci poskytování Zákaznické podpory se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč, a to v každém jednotlivém případě porušení povinnosti, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.

3. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad ve lhůtách stanovených touto smlouvou dle čl. II této smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou i započatou hodinu prodlení v případě Incidentu kategorie „A“ a 2.000 Kč za každou hodinu prodlení v případě Incidentu kategorie „B“, a to pro každý jednotlivý případ prodlení, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně stanoveno jinak.
4. V případě porušení povinností Poskytovatele podle čl. II odst. 3 a/nebo 5 a čl. VIII odst. 1 a/nebo 2 bod 2.4 této smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
5. V případě porušení povinností Poskytovatele podle čl. VIII odst. 2 bod 2.1 této smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každou i započatou desetinu procenta v každém jednotlivém případě, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
6. V případě porušení povinností podle čl. XI této smlouvy sjednávají smluvní strany smluvní pokutu, která může být uplatněna vůči smluvní straně za každé jednotlivé porušení tohoto článku smlouvy. Výše smluvní pokuty za každý jednotlivý případ porušení povinností stanovených v tomto článku smlouvy je 50.000 Kč.
7. V případě porušení povinností Poskytovatele podle čl. XIII odst. 6 a 7 této smlouvy se Poskytovatel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, a to v každém jednotlivém případě porušení povinností, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.
8. V případě nedodržení lhůty splatnosti faktury, kterou od Poskytovatele převzal Objednatel k úhradě, se Objednatel zavazuje Poskytovateli uhradit úrok z prodlení v zákonné výši.
9. Sankce jsou splatné do 30 dní ode dne doručení výzvy k jejich úhradě povinné straně.
10. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok oprávněné strany na náhradu škody, oprávněná strana má nárok na náhradu škody v plné výši.

XI. Důvěrné informace, ochrana osobních údajů

1. Smluvní strany se zavazují, v souvislosti se Smlouvou, postupovat v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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), dále jen „Nařízení GDPR“.
2. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn 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 Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
4. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
5. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
6. Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
7. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:

- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
8. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
9. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
10. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
11. Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
12. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
13. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
14. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

XII. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany mohou od smlouvy odstoupit v souladu s § 2001 a násl. NOZ.
2. Za podstatné porušení smluvních povinností Poskytovatele se považuje především:
 - a) prodlení zhotovitele s plněním kteréhokoliv jeho závazku podle smlouvy delší než 30 dnů,
 - b) opakované (více než 3x za kalendářní rok) porušení povinností Poskytovatele v rámci poskytování Zákaznické podpory,
 - c) nedodržení ujednání o poskytnuté záruce a reklamaci ze strany Poskytovatele,

- d) nedodržení ujednání podle čl. XIII odst. 6 této smlouvy ze strany Poskytovatele,
 - e) nedodržení ujednání podle čl. XIII odst. 7 této smlouvy ze strany Poskytovatele,
 - f) prodlení Objednatele s uhrazením splatné faktury delší než jeden (1) měsíc.
3. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně, účinky odstoupení nastávají dnem doručení druhé smluvní straně.
 4. Smluvní strany mohou ukončit smlouvu vzájemnou dohodou.
 5. V případě ukončení smlouvy je Poskytovatele povinen Objednateli poskytnout na své náklady veškerou součinnost k řádné migraci dat do jiného informačního systému dle zadání Objednatele.

XIII. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost prostřednictvím součinnosti svých zaměstnanců, a to zejména formou poskytování informací, revidování výstupů, spolupráce na přípravě testovacích scénářů a testování a zajištění hladkého průběhu rozhodování a schvalování.
2. Poskytovatel se zavazuje při provádění díla postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí.
3. Zjistí-li Poskytovatel při plnění předmětu smlouvy skryté překážky bránící řádnému provedení předmětu plnění, je povinen to bez odkladu oznámit Objednateli a navrhnout mu další postup.
4. Objednatel má právo přesvědčit se kdykoliv v průběhu plnění díla o stavu prací na díle včetně kontroly jakosti díla nebo jeho částí a Poskytovatel mu k tomuto musí vytvořit podmínky, případné náklady nese Poskytovatel.
5. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele o skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, a to neprodleně, nejpozději následující pracovní den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Poskytovatel zjistí, že by nastat mohla.
6. Poskytovatel je povinen zajistit, aby on, ani jeho případný subdodavatel/subdodavatelé, nepodnikali v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, nebo ve smyslu § 17 zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění pozdějších předpisů.
7. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli skutečnost, že on, příp. jeho případný subdodavatel/subdodavatelé zahájil podnikání v elektronických komunikacích ve smyslu § 8 zákona o elektronických komunikacích, nebo ve smyslu § 17 zákona o poštovních službách.

XIV. Kontaktní osoby

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věcech této smlouvy bude probíhat prostřednictvím kontaktních (pověřených) osob, jimiž v dané věci jsou:

- a) ve věcech smluvních a technických na straně Objednatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
██████████	██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████	██████████

- b) ve věcech smluvních a technických na straně Poskytovatele:

Jméno	E-mail	Telefon	Mobil
██████████ ██████████	████████████████████		██████████ ██████████
██████████ ██████████	████████████████████		██████████ ██████████

XV. Závěrečná ustanovení

1. Doba plnění smlouvy je stanovena na dobu 12 měsíců od účinnosti této smlouvy.
2. Vztahy smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy ČR, zejména NOZ.
3. Tato smlouva je smluvními stranami vyhotovena elektronicky a podepisována zaručeným elektronickým podpisem oprávněnými zástupci smluvních stran.
4. Tato smlouva může být změněna pouze formou vzestupně číslovaných dodatků, odsouhlasených oběma smluvními stranami.
5. Smluvní strany bezvýhradně souhlasí se zveřejněním této smlouvy, případných dodatků uzavřených k této smlouvě, jakož i se zveřejněním dalších aspektů tohoto smluvního vztahu v souladu s příslušnými právními předpisy.
6. Tato smlouva nabývá účinnosti uveřejněním této smlouvy podle 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. Uveřejnění zajistí Objednatel.
7. Obě smluvní strany prohlašují, že se s textem této smlouvy seznámily, obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na důkaz toho připojují své elektronické podpisy.

V Praze

Elektronicky podepsal

██████████
22.12.2023 11:53:54

Za Objednatele

V Pardubicích



Za Poskytovatele

Digitálně podepsal

████████████████████
Datum: 2023.12.27
07:56:02 +01'00'

Příloha č. 1

Postup procesu čerpání dle smlouvy čl. II odst. 2 písm. n)

Smlouva zaručuje Objednateli možnost objednat úpravu webové prezentace v rozsahu 350 člh uvedených v čl. II odst. 2 písm. n) této smlouvy.

Objednatel zadá požadavek na úpravu webu prostřednictvím portálu HelpDesk, Poskytovatel vytvoří návrh řešení včetně odhadu časové náročnosti a předloží nabídku Objednateli k posouzení. Součástí návrhu řešení bude otestování i nasazení do provozního prostředí.

V případě, že Objednatel souhlasí s navrhovaným řešením, objedná realizaci úpravy individuální objednávkou s uvedením předmětu úpravy, počtu člh potřebných k realizaci, cenou za úpravu a termínem předání hotové úpravy Objednateli.

Nedílnou součástí faktury za předanou úpravu bude Protokol o akceptaci úpravy podepsaný zástupci obou smluvních stran.

Poskytovatel eviduje celkový přehled o čerpání člh a o počtu nevyčerpaných člh během platnosti této smlouvy.

