



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU MAGIS

SMLUVNÍ STRANY:

Dopravní podnik hl. m. Prahy, akciová společnost

se sídlem: Praha 9, Sokolovská 217/42, PSČ 190 22

IČO: 000 05 886, DIČ: CZ00005886, plátce DPH

zapsaná: obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 847

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu: 1930731349/0800

zastoupená: Ing. Jaroslavem Ďurišem, předsedou představenstva

a

Bc. Magdalenou Češkovou, místopředsedkyní představenstva

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: 000706 00 14

a

DATA software spol. s r.o.

se sídlem: Opava – město, U Fortny 50/1, PSČ 746 01

IČO: 46576592, DIČ: CZ 46576592, plátce DPH

zapsaná: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 3190



zastoupená: RNDr. Tomášem Borečkem, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).



h

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.1.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“), a zároveň se zavazuje Poskytovatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
- 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
- 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

2. ÚČEL SMLOUVY A GARANCE

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace díla „Podpora a rozvoj systému Magis“ a stanovení způsobu a podmínek pro zajištění poskytování služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy.
- 2.2 Zajištění poskytování služeb vymezených v čl. 3 této Smlouvy po dobu vymezenou ve Smlouvě je nezbytné z důvodu nutnosti zajištění dalšího provozu podniku Objednatele.
- 2.3 Poskytovatel garantuje poskytování plnění dle této Smlouvy v souladu s dokumentací a Objednávkami Objednatele ve smyslu této Smlouvy. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 2.3.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně specifikace plnění nebo jeho části obsažené v této Smlouvě bude tato specifikace vykládána tak, aby v co nejširší míře zohlednila kvalitativní a kvantitativní parametry plnění obsažené v Zadávací dokumentaci,
 - 2.3.2 v případě, kdy Smlouva nebude obsahovat specifikaci plnění nebo jeho části, bude použita dostatečně konkrétní specifikace tohoto plnění obsažená v Zadávací dokumentaci.
- 2.4 Poskytovatel dále garantuje Objednateli splnění zadání díla a z toho vyplývajících podmínek a povinností podle dokumentace, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy subsidiárně použije v případě, že Smlouva nestanoví jinak.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli ve vztahu k systému MAGIS tyto služby:
 - 3.1.1 podpora provozu systému MAGIS, spočívající v podpoře a údržbě stávajících řešení realizovaných v systému MAGIS (dále jen „Podpora provozu systému MAGIS“); a

- 3.1.2 rozvoj systému MAGIS, spočívající v rozvoji stávajících řešení realizovaných v systému MAGIS, implementaci nových řešení v systému MAGIS a integraci těchto řešení s dalšími informačními systémy (dále jen „**Rozvoj systému MAGIS**“),
(dále společně jen „**Služby**“).
- 3.2 Služby jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Technická specifikace**“).
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s popisem stávajícího stavu uvedený v Technické specifikaci, dle které jsou Služby poskytovány.
- 3.4 Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Plnění Poskytovatelem v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě a který může být blíže vymezen v Objednávce ve smyslu této Smlouvy.
- 3.5 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.6 Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plněním poskytovaným dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému na základě Služeb (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby paušální (v níže uvedeném smyslu) po dobu účinnosti této Smlouvy.
- 4.2 Služby ad hoc (v níže uvedeném smyslu) budou Poskytovatelem poskytnuty jen v případě, že k tomu Objednatel Poskytovatele vyzve v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn požadovat realizaci těchto Služeb po celou dobu trvání účinnosti této Smlouvy.
- 4.3 Místem plnění dle této Smlouvy je Česká republika, zejména sídlo Objednatele a jeho jednotlivá pracoviště.
- 4.4 Plnění dle této smlouvy je Poskytovatel oprávněn poskytovat také vzdáleným přístupem. Objednatel vytvoří pro tento vzdálený přístup technické a organizační podmínky.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Objednávání Služeb

- 5.1 Služby mohou být v Technické specifikaci vymezeny jako Služby poskytované bez nutnosti jejich objednávky kontinuálně po určitou dobu vymezenou v této Smlouvě (dále jen „**Služby paušální**“), eventuálně jako Služby poskytované v případě potřeby na základě písemné objednávky Objednatele (dále jen „**Služby ad hoc**“).
- 5.2 Služby ad hoc jsou objednávány dle následujícího postupu:
- 5.2.1 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemné objednávky objednat u Poskytovatele plnění Služeb ad hoc (dále jen „**Objednávka**“) a Poskytovatel je povinen dle Objednávky poskytovat objednané plnění, přičemž Objednávka musí obsahovat:
- 5.2.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáváno;
- 5.2.1.2 termín dodání plnění;

- 5.2.1.3 Objednatel předpokládáný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní apod.)
- 5.3 V reakci na přijatou Objednávku Objednatel je Poskytovatel povinen do deseti (10) pracovních dnů doručit Objednateli písemné upřesnění realizace Objednávky jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „Specifikace“), nebo sdělit Objednateli vady ve vymezení Objednávky bránící Poskytovateli Specifikaci vypracovat. Vadou dle tohoto odst. 5.3 je zejména neurčitost zadání, kterou není Poskytovatel schopen technicky překonat; vadou Objednávky také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je Poskytovatel povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. Objednatel je povinen odstranit případné vady Objednávky, které budou řádně specifikované Poskytovatelem a Objednávku opětovně předložit Poskytovateli. Neodstraní-li Objednatel vady v Objednávce, je Poskytovatel povinen průběžně na trvání tohoto stavu Objednatele upozorňovat, a to až do té doby, než Objednatel rozhodne, že svojí Objednávku bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.
- 5.4 Specifikace musí přinejmenším obsahovat:
- 5.4.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v Technické specifikaci nebo stanovených Poskytovatelem (odpovídá-li to povaze plnění);
- 5.4.2 požadavky na nezbytnou součinnost Objednatel při realizaci plnění;
- 5.4.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění; harmonogram musí respektovat v Objednávce určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a Poskytovatel tuto skutečnost ve Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
- 5.4.4 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkodní); stanovená cena musí respektovat v Objednávce stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a Poskytovatel tuto skutečnost v příslušné Specifikaci dostatečně odůvodní s návrhem nejvyššího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.
- 5.5 V případě, že Objednatel souhlasí s navrženou Specifikací, bude Poskytovatel o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. Objednatel je oprávněn i bez udání důvodu Poskytovatelem předloženou Specifikaci odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti Poskytovateli. Objednatel je oprávněn v Objednávce uvést, že v případě, že se ke Specifikaci navržené Poskytovatelem na základě Objednávky nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se Specifikace za odsouhlasenou.
- 5.6 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Specifikace, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.3 této Smlouvy.
- 5.7 Poskytovatel se zavazuje realizovat jakoukoliv Objednávku nebo požadavek vznesený Objednatel v souladu s touto Smlouvou.
- 5.8 Objednávka se stává součástí odsouhlasené Specifikace v rozsahu, v jakém ustanovením Specifikace neodporuje, a pro výklad ustanovení Specifikace se použije společně s touto Smlouvou subsidiárně.

Poskytování Služeb

5.9 Poskytovatel se zavazuje:

- 5.9.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě;
- 5.9.2 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „SLA“) definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v Příloze č. 1 této Smlouvy a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v Příloze č. 1x této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 5.9.3 vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „Reporty“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu (dále jen „Vyhodnocovací období“), přičemž budou Objednateli doručeny nejpozději do deseti (10) dní od ukončení daného Vyhodnocovací období; pokud není stanoveno jinak, považuje se za Vyhodnocovací období jeden (1) kalendářní měsíc;
- 5.9.4 zajistit aktualizaci příslušné provozní, administrátorské a uživatelské dokumentace dle uskutečněných dílčích změn v Software nebo jiném plnění, a to nejpozději v den akceptace takové změny a její implementace do produkčního prostředí Objednatele;
- 5.9.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře řádně podporovat, spravovat a udržívat veškeré technické prostředky Objednatele, které Poskytovatel v souvislosti s plněním dle této Smlouvy převzal do užívání;
- 5.9.6 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky Služeb, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 5.9.7 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 5.9.8 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;
- 5.9.9 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Poskytovatelem, má Poskytovatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 5.9.10 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 5.9.11 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 5.9.12 informovat Objednatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;

- 5.9.13 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Poskytovatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
 - 5.9.14 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 5.9.15 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny plnění za účelem jeho lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy;
 - 5.9.16 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 5.10 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele účelnou součinnost definovanou v této Smlouvě, zejména tím, že odpovědné zástupce Poskytovatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu Smlouvy.
- 5.11 Poskytovatel se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Plnění pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě (Objednateli), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 10.000.000,- Kč (slovy: deset milionů korun českých) za rok. Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli bezodkladně předložit pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát prokazující uzavření pojistné smlouvy s výše uvedenými parametry.

6. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Objednatele. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 6.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány písemně ve formě dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena plnění, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.

7. AKCEPTACE VÝSLEDKŮ PLNĚNÍ

7.1 Předání a převzetí dokumentů:

- 7.1.1 Dokumenty, které mají být vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy nebo Objednávky, které se poskytují Objednateli jako součást poskytování Služeb, budou nejdříve předloženy Objednateli ve formě návrhu k posouzení.
- 7.1.2 Poskytovatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě domluvené mezi Poskytovatelem a Objednatelem na základě této Smlouvy, nebo jinak stanovené v souladu s touto Smlouvou. Objednatel je oprávněn ve lhůtě deseti (10) dnů od doručení příslušného dokumentu písemně předložit Poskytovateli své připomínky k návrhu. Po diskusi o těchto připomínkách upraví

Poskytovatel příslušný návrh v souladu s dohodnutými změnami a se zapracováním těchto dohodnutých změn jej předá Objednateli.

- 7.1.3 V případě, že Poskytovatel nemá k předaným dokumentům výhrady, považují se za převzaté v okamžiku doručení jejich konečné verze Objednateli. V případě výhrad k předaným dokumentům je Objednatel oprávněn opětovně vrátit tyto dokumenty s připomínkami Poskytovateli ve lhůtě a postupem dle odst. 7.1.2 této Smlouvy.
- 7.1.4 V případě, že Objednatel připomínky ve lhůtě uvedené v odst.7.1.2 této Smlouvy nepředloží, má se za to, že s předloženým dokumentem souhlasí a dokument se považuje za řádně převzatý.

7.2 Předání a převzetí ostatních plnění dle této Smlouvy:

- 7.2.1 V případě, že součástí poskytování plnění Poskytovatelem dle této Smlouvy je plnění, které podléhá akceptaci Objednatelem v souladu s Technickou specifikací nebo provedenou Objednávkou, musí dojít k podpisu předávacích protokolů, není-li výslovně uvedeno jinak. Detailní kritéria akceptace jsou uvedena v Technické specifikaci, případně v Objedávce. Jestliže plnění nebo jeho jednotlivé části splní kritéria akceptačního řízení, považuje se za řádně ukončené a Objednatel je povinen jej převzít dle odst.7.2.5 této Smlouvy. Akceptační procedury zahrnují porovnání skutečných vlastností plnění se závaznou specifikací předmětu plnění dle této Smlouvy nebo Objedávky.
- 7.2.2 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů obsahující popis testů, testovací data, příslušné prostředí, pořadí provádění testů a akceptační kritéria. Není-li ve Smlouvě nebo smluvními stranami dohodnuto jinak, vypracuje specifikaci akceptačních testů Poskytovatel a předá ji Objednateli k odsouhlasení v termínu deseti (10) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Odsouhlasení bude provedeno písemnou formou v termínu deseti (10) pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Jestliže se Objednatel v této lhůtě ke specifikaci akceptačních testů písemně nevyjádří, má se za to, že specifikaci akceptačních testů odsouhlasil. Jestliže Objednatel specifikaci akceptačních testů v uvedené lhůtě neodsouhlasil, je povinen Poskytovateli v této lhůtě sdělit připomínky k Poskytovatelem předložené specifikaci akceptačních testů a poskytnout Poskytovateli veškerou potřebnou součinnost k dokončení a odsouhlasení specifikace akceptačních testů. Lhůta pro provedení akceptačních testů a lhůta pro předání plnění nebo jeho části se prodlužuje o dobu, o kterou se prodloužilo písemné odsouhlasení specifikace akceptačních testů z důvodu připomínek na straně Objednatele oproti lhůtě stanovené v tomto odstavci 7.2.2.
- 7.2.3 Poskytovatel bude písemně informovat Objednatele, resp. jeho oprávněné osoby nejméně pět (5) dní předem o termínu zahájení akceptačních testů. Objednatel je oprávněn se těchto testů zúčastnit a osvědčit jejich konání, a to formou předávacího protokolu (nebo dílčích předávacích protokolů), podepsaného (podepsaných) oprávněnými osobami obou smluvních stran. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, ačkoli byl s tímto termínem dle tohoto odst.7.2.3 této Smlouvy řádně seznámen, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. Takto provedené akceptační testy se považují za provedené v přítomnosti Objednatele. Kopie veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením těchto akceptačních testů budou Objednateli poskytnuty pět (5) dnů před požadovaným

termínem k odsouhlasení dokumentace akceptačních testů (v návaznosti na odst. 7.2.2 této Smlouvy).

- 7.2.4 Základním předpokladem pro řádné předání plnění (nebo jeho části) Poskytovatelem a převzetí tohoto plnění (nebo jeho části) Objednatelem, a to formou předávacího protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran v souladu s odst. 7.3. této Smlouvy je skutečnost, že plnění splní kritéria akceptačních testů uvedená v dohodnutých kontrolních specifikacích ve smyslu tohoto článku 7 a bude provedeno v souladu se závaznou specifikací předmětu plnění dle této Smlouvy.
- 7.2.5 Jestliže plnění nebo jeho část splní akceptační kritéria akceptačních testů, Poskytovatel se zavazuje v den následující po ukončení akceptačních testů umožnit Objednateli plnění nebo jeho část převzít a Objednatel se zavazuje v tomto termínu plnění nebo jeho část převzít. Pokud Objednatel plnění nebo jeho část v tomto termínu nepřevzme, ačkoli převzetí plnění nebo jeho části bylo Poskytovatelem řádně umožněno, má se za to, že plnění nebo jeho část bylo řádně předáno a Objednatelem převzato právě v den následující po ukončení akceptačních testů.
- 7.2.6 Jestliže plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria kteréhokoliv akceptačního testu, je Objednatel povinen bezodkladně po provedení takového testu doručit Poskytovateli písemnou zprávu (rozdílový protokol), ve které uvede a popíše veškeré zjištěné nedostatky. Poskytovatel napraví tyto nedostatky a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu. Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Poskytovatel nesplní veškerá akceptační kritéria pro příslušný akceptační test.
- 7.2.7 Žádný akceptační test se však nebude považovat za nesplněný, jestliže daný nedostatek nebyl způsoben Poskytovatelem, nebo byl zjištěn nebo měl být zjištěn Objednatelem před nebo při předcházejícím akceptačním testu, ale nebyl v té době oznámen Poskytovateli, nebo byl nepodstatný, tzn., neměl vliv na řádné poskytování Služeb nebo funkčnost plnění nebo jeho části tak, jak jsou vymezeny v této Smlouvě.
- 7.3 Při převzetí plnění nebo kteréhokoliv jeho části v souladu s tímto článkem je Objednatel povinen podepsat potvrzení o přijetí plnění nebo dané části a Objednatel i Poskytovatel se zavazují podepsat příslušný předávací protokol (dílčí předávací protokoly), tj. potvrzení o předání a přijetí (převzetí) plnění nebo jeho určité části.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Určení ceny

- 8.1 **Cena za Služby paušální** je v Příloze č. 1 Smlouvy stanovena jako paušální měsíční cena. V případě, kdy by Služby paušální byly poskytovány pouze část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc uhrazena pouze poměrná část ceny za měsíc jejich poskytování. Cena za Služby paušální se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce.
- 8.2 **Cena za Služby ad hoc** vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění Poskytovatele vyjádřeného v člověkodnech (nebo jeho částech, přičemž 1 člověkodenní = 8 hodin práce) a příslušné sazby za toto plnění vymezené v Příloze č. 1 Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že objem člověkodnů (nebo jiných jednotek) vykázaný na příslušném Výkazu plnění (jak je definován níže) nepřevyší objem člověkodnů sjednaný postupem dle čl. 5 této Smlouvy, pokud k tomu oprávněný zástupce Objednatele nedá svůj předchozí výslovný písemný souhlas. O skutečnosti, že počet člověkodnů by měl přesáhnout objem sjednaný postupem dle článku 5, je Poskytovatel předem povinen informovat Objednatele, a to bezprostředně

poté, co tuto skutečnost při řešení daného plnění zjistil. Pokud nebude Objednatel souhlasit s navýšením počtu člověkodnů nebo jiných jednotek, je Poskytovatel povinen příslušné plnění dokončit v rámci počtu člověkodnů nebo jiných jednotek sjednaných postupem dle článku 5.

Hrazení ceny

- 8.3 Cena za Služby ad hoc a za Služby paušální se platí po skončení příslušného kalendářního měsíce. Datum uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen DUZP) je poslední den příslušného měsíce. K ceně bude připočtena DPH dle sazby platné k DUZP.
- 8.4 V případě Služeb ad hoc, jež dle této Smlouvy či Objednávky podléhají akceptaci, je podmínkou pro hrazení ceny za tyto Služby jejich akceptace Objednatelem dle čl. 7 této Smlouvy.
- 8.5 Cena za Služby bude Objednatelem Poskytovateli hrazena na základě faktury – daňového dokladu (dále jen faktury) vystavené v zákonné lhůtě od DUZP následovně:
- 8.5.1 Poskytovatel ke konci každého kalendářního měsíce předloží Objednateli spolu s fakturou seznam, který bude obsahovat:
- 8.5.1.1 seznam Služeb paušálních poskytovaných v daném kalendářním měsíci; a
- 8.5.1.2 v případě Služeb ad hoc, jež dle této Smlouvy či Objednávky akceptaci nepodléhají, seznam takových Služeb ad hoc poskytovaných v daném kalendářním měsíci, přičemž je nutné vymezit počet poskytnutých člověkodnů (nebo jiných jednotek) v daném kalendářním měsíci a uvést označení příslušných Objednávek; v případě Služeb ad hoc, jež dle této Smlouvy či Objednávky akceptaci podléhají, seznam takových Služeb ad hoc akceptovaných v daném kalendářním měsíci, přičemž je nutné vymezit počet poskytnutých člověkodnů (nebo jiných jednotek) a uvést označení příslušných Objednávek,
- (dále jen „Výkaz plnění“).
- 8.5.2 Reporty ve smyslu odst. 5.9.3 nejsou předmětem Výkazu plnění.
- 8.5.3 Objednatel je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 8.5.4 Cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena na základě faktury vystavené nejdříve k poslednímu dni kalendářního měsíce, v němž bylo plnění dle této Smlouvy poskytováno, přičemž jejím podkladem bude Výkaz plnění schválený Objednatelem. Uvedl-li Objednatel své připomínky k Výkazu plnění, Poskytovatel není oprávněn do jejich vyřešení fakturovat cenu rozporovaného plnění dle této Smlouvy, je však oprávněn Výkaz plnění použít jako podklad pro fakturaci v rozsahu, který nebyl Objednatelem zpochybněn. Poskytovatel je povinen původní, rozporovanou fakturu stornovat a následně je Poskytovatel oprávněn vystavit fakturu na cenu nerozporovaného plnění dle této Smlouvy a cenu rozporovaného plnění dle této Smlouvy bude oprávněn fakturovat až po jeho vzájemném vyřešení v souladu s dohodou dosaženou v této věci s Objednatelem.
- 8.5.5 Poskytovatel se zavazuje ve faktuře za poskytování Služeb vždy zohlednit a výslovně uvést a vyčíslit příslušný nárok Objednatele na slevu z ceny dle čl. 16 této Smlouvy, a to i v případě faktury za poskytování Služeb v posledním Vyhodnocovacím období.

Vznikne-li Objednateli nárok na slevu z ceny dle čl. 16 této Smlouvy za poslední Vyhodnocovací období poskytování Služeb dle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli částku rovnající se takovému nároku Objednatele na slevu z ceny nejpozději ve lhůtě jednadvacet (21) dní od zjištění takového nároku Objednatele.

- 8.6 Pro vyloučení pochybností strany stanoví, že nedojde-li (ze strany Objednatele oprávněně) k akceptaci výsledku poskytovaného plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na vrácení ceny za takové plnění, přičemž zápočet se připouští.
- 8.7 Cena za plnění dle této Smlouvy bude Objednatelem zaplacená v souladu s platebními podmínkami stanovenými v tomto článku 8 Smlouvy.
- 8.8 Ceny za licence, užívací a vlastnická práva, autorská díla budou uvedeny na faktuře samostatně.
- 8.9 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na třicet (30) dní od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel se zavazuje odeslat daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě, že má lhůta splatnosti faktury uplynout v období od 16. do 31. prosince, bude se za poslední den lhůty splatnosti takovéto faktury považovat první pracovní den po skončení uvedeného období.
- 8.10 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) a účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví v platném znění, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, číslo Objednávky, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura za Služby bude vždy obsahovat Výkaz plnění nebo jinou přílohu dle odst. 8.5 této Smlouvy, zejména také příslušný předávací protokol u Služeb ad hoc, jež dle této Smlouvy či Objednávky akceptaci podléhají.
- 8.11 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti a přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle čl. 16 této Smlouvy), je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 8.12 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 8.13 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši tří setin procenta (0,03 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 8.14 Objednatel bude hradit přijaté faktury pouze na zveřejněné bankovní účty Poskytovatele ve smyslu ustanovení § 98 písm. d zákona č. 235/2004 Sb., o DPH zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) uhradí Poskytovateli až po zveřejnění příslušného účtu Poskytovatele v registru plátců a identifikovaných osob Poskytovatelem.
- 8.15 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je

nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele do dvou (2) pracovních dnů. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, uhradí Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatel uhradena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

9. ZDROJOVÝ KÓD

- 9.1 Následující ujednání v odstavcích kapitoly 9. Smlouvy s výjimkou odstavce 9.5, které se týkají poskytnutí Zdrojových kódů pro software, se vztahují pouze na nově vytvořené moduly a komponenty software, které budou vytvořeny a dodány na základě Objednávky převzaté po datu podpisu této Smlouvy a u kterých je současně splněna podmínka, že poskytnutí zdrojového kódu je na této Objednávce výslovně uvedeno. Pro části systému MAGIS dodané před podpisem této smlouvy se zdrojové kódy ani odpovídající autorská práva neposkytují. V dalších odstavcích kapitoly 9 v tomto duchu pojem „Software“ označuje právě programové vybavení, které bude vytvářeno a dodáno na základě nové Objednávky (na služby ad hoc) převzaté od data podpisu této Smlouvy a poskytnutí Zdrojového kódu bude na této Objednávce výslovně uvedeno.
- 9.2 Poskytovatel je povinen předat Objednateli zdrojový kód Software a také každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu 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 „autorský zákon“), spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán alespoň jednou (1) za tři (3) měsíce, a to na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části plnění a dne předání, např. „Zdrojový kód DIS – Evidence vybavení, 4. 12. 2014“. O předání technického nosiče dat bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály Software nebo jiných počítačových programů do třiceti (30) dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.
- 9.3 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 9.2 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu Software pro jednotlivá dílčí plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu. Tento bod je omezen na Software jak je tento pojem definován v odstavci 9.1.
- 9.4 Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění dle Objednávky, a to i dílčího, podle této Smlouvy. V případě předčasného ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální dokumentované zdrojové kódy Software a koncepční přípravné materiály všech součástí Software, aby byl Objednatel držitelem zdrojového kódu k minimálně v dané chvíli aktuální verzi Software.
- 9.5 Software bez zdrojového kódu. „Softwarem bez zdrojového kódu“ se rozumí software, který je předmětem poskytování služeb dle této smlouvy, ale který nespadá pod Software dodaný se zdrojovými kódy, jak je vymezeno v odstavci 9.1. Poskytovatel se zavazuje navrhnout v termínu do 31.3.2015 dodatečné smluvní ujednání (dodatek této Smlouvy), které umožní

Objednateli přístup ke zdrojovým kódům „Software bez zdrojového kódu“ a s plnými autorskými právy, jak jsou specifikována v této smlouvě. Součástí takového smluvního ujednání bude způsob uložení zdrojových kódů k software, specifikace příslušných vývojových nástrojů pro tento software a podmínky pro přístup Objednatele k těmto zdrojovým kódům pro případy, kdy by Poskytovatel nebyl objektivně schopen provádět nadále servis a rozvoj tohoto software, tedy například v případě zániku společnosti Poskytovatele bez právního nástupce.

10. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ PRÁVA

- 10.1 V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci hmotné, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 10.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu autorského zákona, je k těmto součástem plnění poskytována licence za podmínky sjednaných v tomto článku 10 Smlouvy.
- 10.3 Objednatel je oprávněn veškeré součásti plnění a veškeré výstupy Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona (dále jen „autorská díla“) užívat dle podmínek stanovených touto Smlouvou.
- 10.4 Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle tohoto článku Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.
- 10.5 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k autorskému dílu užívat toto autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat autorské dílo v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití autorského díla nebo svoje oprávnění k užití autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 10.6 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1.

V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepčním přípravným materiálům. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.

- 10.7 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1.

Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k autorským dílům dle odst. 10.3 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.

- 10.8 Udělení licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.

- 10.9 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služeb dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

- 10.10 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

- 10.11 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.

- 10.12 Následující text tohoto odstavce platí pouze pro Software, který bude dodán dle Objednávky včetně zdrojového textu, tedy jedná se výhradně o Software dle specifikace v odstavci 9.1. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejichž dodání došlo k vytvoření autorského díla.

11. ZÁRUKA

- 11.1 Poskytovatel poskytuje záruku, že výsledek poskytovaného plnění a plnění jako celek mají ke dni jejich akceptace dle čl. 7 a dále po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců od akceptace poslední akceptované části výsledku plnění funkční vlastnosti stanovené v této Smlouvě.

- 11.2 Vady výsledku poskytovaného plnění budou odstraňovány v souladu se SLA.

- 11.3 Objednatel je oprávněn vady některého z výsledků poskytovaného plnění nahlásit Poskytovateli do třiceti (30) dnů ode dne jejich zjištění bez toho, aby nevyužitím této lhůty bylo jeho právo z vad jakkoli dotčeno.

- 11.4 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.

- 11.5 Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění.

V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání některého ze Software či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit ve spolupráci s Objednatelům na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatel na náhradu škody.

12. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 12.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 12.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci objednávání Služeb, akceptačních procedur dle této Smlouvy, zastupovat strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 12.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 12.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva.
- 12.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

13. OCHRANA INFORMACÍ

- 13.1 Je řešena samostatnou smlouvou

14. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 14.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 14.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 14.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle článku 12 této Smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 14.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost Smlouvy, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky či

výhrady v souladu s ustanoveními čl. 5 této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn komunikovat s Objednatelům prostřednictvím datové schránky.

- 14.5 Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či ve formátu PDF na dohodnutém médiu.
- 14.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.
- 14.7 Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 14.8 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

15. NÁHRADA ŠKODY

- 15.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu podle platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 15.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 15.3 Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu a není ani v prodlení s plněním povinností dle této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 15.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 15.5 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočty na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 15.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo Kreditace dle čl. 16 této Smlouvy, a to v celém rozsahu.

16. KREDITACE A SANKCE

- 16.1 V případě, že v kterémkoliv Vyhodnocovacím období dané Služby dle této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s SLA nebo závaznými činnostmi definovanými pro jednotlivé Služby nebo dílčí Služby v Příloze č. 1, má Objednatel nárok na slevu z ceny (dále jen „Kredity“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy (dále jen „Kreditace“). Podmínkou pro uplatnění Kreditace je dodržení součinnosti Objednatele, jak je uvedena v Příloze č. 3 Mechanismus kreditace.

- 16.2 Smluvní strany se dohodly, že při nesplnění SLA parametrů nebo závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby nebo dílčí Služby v Příloze č. 1, má Objednatel, není-li v Příloze č. 1 stanoveno odlišně, nárok na Kredity takto:
- 16.2.1 při nedodržení doby zahájení prací na odstranění incidentu kategorie A vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každou i započatou hodinu přes povolený limit,
 - 16.2.2 při nedodržení doby zahájení prací na odstranění incidentu kategorie B vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou i započatou hodinu přes povolený limit,
 - 16.2.3 při nedodržení doby zahájení prací na odstranění incidentu kategorie C vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i započatý den přes povolený limit,
 - 16.2.4 při nedodržení Maximální doby dodání Specifikace vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i započatý den přes povolený limit,
 - 16.2.5 při nedodržení Maximální doby dodání požadavku Objednatele vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i započatý den přes povolený limit.
- 16.3 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle odst. 5.3 přijmout Objednávku Objednatele na základě po upozornění, že tento je v souladu se Smlouvou i obecně závaznými právními předpisy, se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé takovéto porušení povinnosti.
- 16.4 V případě porušení povinnosti sestavit Report dle odst. 5.9.3 se Poskytovatel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: tisíc korun českých) za každé takovéto porušení povinnosti.
- 16.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 16.6 Sjedná se omezení celkové výše smluvních pokut a kreditací za 12 po sobě jdoucích měsíců na částku 120 000 Kč.

17. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 17.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou v trvání čtyřicet osm (48) měsíců, přičemž účinnosti nabývá k prvnímu (1.) dni kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po podpisu této Smlouvy.
- 17.2 Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy v případě, že:
- 17.2.1 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého software Objednatele nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo
 - 17.2.2 Poskytovatel opakovaně v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytne vadné plnění, které způsobí výpadek některého software Objednatele nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části; nebo

- 17.2.3 Poskytovatel je v prodlení s plněním povinnosti dle této Smlouvy déle než třicet (30) dní a nezjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemného oznámení Objednatele o takovém prodlení; nebo
 - 17.2.4 dojde k porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele; nebo
 - 17.2.5 je rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení (ve znění insolvenčního zákona); nebo
 - 17.2.6 Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 17.3 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
- 17.4 Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 17.5 Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu ve vztahu ke Službám (a to i jen ve vztahu k některé ze Služeb) písemně vypovědět bez udání důvodu, a to s výpovědní dobou šest (6) měsíců počínající od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.
- 17.6 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků z vad, povinnosti k náhradě škody a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončením účinnosti této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele provést úkony nezbytné v zájmu naplnění obecně prevenční povinnosti pro předcházení vzniku škod, což bude Objednatelem před uplynutím účinnosti Smlouvy výslovně Poskytovateli sděleno.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazují se jí veškerá písemná a ústní ujednání smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 19.2 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.

- 19.3 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 19.4 Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva vyjma příloh, které obsahují obchodní tajemství, byla zveřejněna na webových stránkách www.dpp.cz, které jsou veřejně přístupné.
- 19.5 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1: Technická specifikace Služeb a SLA
 - Příloha č. 2: Oprávněné osoby
 - Příloha č. 3: Kreditace
- 19.6 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž každá ze stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.

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

Objednatel

Poskytovatel

V dne 27. 05. 2015

V dne 27. 05. 2015

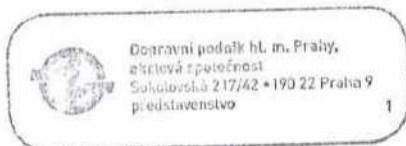


Ing. Jaroslav Ďuriš,
předseda představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
akciová společnost

jednatel
DATA - Software s.r.o.



Bc. Magdalena Českova,
místopředsedkyně představenstva
Dopravní podnik hl. m. Prahy,
Akciová společnost



PŘÍLOHA Č. 1 - TECHNICKÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A SLA**1. Technická specifikace Služeb****1.1. Podpora provozu systému MAGIS**

Podpora provozu systému MAGIS RO - Řízení oprav je poskytována v objemu 10 MD (mandays) / měsíčně, zahrnuje pravidelný hot-line servis jak je popsán v rámci specifikace SLA ve Smlouvě.

Podpora systému MAGIS RO Řízení oprav se týká implementace pro procesy / střediska: Opravy tramvají.

Podpora provozu systému MAGIS RO - Řízení oprav pokrývá veškeré dříve dodané součásti systému MAGIS RO, které byly dodány Poskytovatelem dle předchozích smluv a objednávek.

1.2. SLA parametry Služby Podpory provozu systému MAGIS

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Zaručená provozní doba, doba poskytování Služby	[hod-den]	10x5
Max. doba servisní odezvy	[min]	1 hodina
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie A	[hod]	2
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie B	[hod]	4
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie C	[hod]	72
Maintenance window	[časové období]	Kdykoliv dle předchozí dohody zástupců smluvních stran
Maximální doba dodání Specifikace	[dní]	10
Maximální doba dodání požadavku Objednatele	[dní]	Dle Objednávky / Specifikace

1.3. Rozvoj systému MAGIS

Rozvoj systému MAGIS bude prováděn na základě ad hoc Objednávek, jak je uvedeno ve Smlouvě. Specifikace služby a rozsah služby v počtu MD – mandays budou uvedeny v každé dílčí Objedávce. Pro stanovení ceny Objednávky je dohodnuta zvýhodněná sazba 9600 Kč á MD. Maximální rozsah služby za dobu platnosti Smlouvy je sjednán na 200 MD.

1.4. SLA parametry Služby Rozvoj systému MAGIS

SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota
Zaručená provozní doba, doba poskytování Služby	[hod-den]	10x5
Max. doba servisní odezvy	[min]	60
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie A	[hod]	2
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie B	[hod]	4
Max. doba zahájení prací na odstranění incidentu kategorie C	[hod]	72
Maintenance window	[časové období]	Kdykoliv dle předchozí dohody zástupců smluvních stran
Maximální doba dodání Specifikace	[dní]	10
Maximální doba dodání požadavku Objednatele	[dní]	Dle Objednávky / Specifikace

2. Cena Služeb

CENA				
Položka	Cena Kč bez DPH / měsíčně	Cena celkem za smlouvu Kč bez DPH	Celkem DPH v Kč (sazba 21%)	Cena v Kč včetně DPH
Podpora provozu systému MAGIS – služby Paušální, cena pokrývá 10 MD / měsíčně.				

CENA				
Položka	Cena Kč bez DPH / á MD	Cena celkem za smlouvu Kč bez DPH (200 MD)	Celkem DPH v Kč (sazba 21%)	Cena v Kč včetně DPH
Rozvoj systému MAGIS - ad hoc služby. Cena pokrývá 200 MD.				

3. Specifikace SLA

3.1. Definice pojmů SLA

Název parametru	Vysvětlení
Zaručená provozní doba	Zaručenou provozní dobou je míněna provozní doba Služby, v průběhu které je Objednatel požadovaná a současně Poskytovatelem garantovaná plná nebo omezená dostupnost Služby, a to včetně podpory ze strany Poskytovatele. Zaručená provozní doba je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách). Jsou definovány následující režimy: - 7x24: poskytování Služby nepřetržitě všechny dny v roce, a to v čase od 0.00 do 24.00 hodin; tento režim není uplatněn v případě této Smlouvy. - 5x10, služba je poskytována v pracovní dny a ve vymezeném čase 7:00 – 17:00.
Dostupnost (v %)	Dostupností je míněna dostupnost Služby v průběhu Zaručené provozní doby, vyhodnocovaná v rámci Vyhodnocovacího období. Na dostupnost, resp. nedostupnost Služby mají dopad incidenty kategorie A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Dostupnost Služby je vyhodnocována v procentech za Vyhodnocovací období.
Maximální doba servisní odezvy	Maximální dobou servisní odezvy je míněno maximální časové období měřené v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen zareagovat na nový záznam v helpdeskovém systému. Doba servisní odezvy je stanovena pro incidenty dle jejich kategorií a je vyhodnocována v jednotkách času dle kategorie incidentu.
Maximální doba zahájení prací na odstranění incidentu	Doba měřená v rámci Zaručené provozní doby, ve které je Poskytovatel povinen zahájit práce na odstranění Incidentu, tyto práce budou standardně prováděny prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení. Doba je stanovena pro incidenty podle jejich kategorií a je vyhodnocována v jednotkách času dle kategorie incidentu.
Maintenance window	Časové období, ve kterém je možné provést výpadek poskytovaných Služeb, který se nezapočítává do Dostupnosti poskytovaných Služeb. Výpadek je v tomto definovaném období možné provést vždy pouze se souhlasem Objednatele.
Maximální doba dodání Specifikace	Maximální časové období od přijetí Objednávky Objednatele dle čl. 5.2.1 Smlouvy měřené v rámci Zaručené provozní doby, ve kterém je Poskytovatel povinen Objednateli dodat Specifikaci dle čl. 5.3 a 5.4 Smlouvy.
Maximální doba dodání požadavku Objednatele	Maximální časové období měřené v rámci Zaručené provozní doby od schválení Specifikace Objednatel dle čl. 5.5 této Smlouvy do dokončení její realizace Poskytovatelem a současně jeho předání Objednateli k akceptaci dle čl. 7 této Smlouvy.

3.2. Kategorizace incidentů

Závady v plnění SLA jsou klasifikovány dle závažnosti a rozsahu dopadu na klíčové činnosti Objednatele a koncové uživatele. Pokud není v Technické specifikaci nebo ve Smlouvě stanoveno jinak, uplatní se kategorizace incidentů vymezená níže:

Klasifikace typu závady	Popis
Incident kategorie A	je stav, kdy systém Objednatele není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující jeho činnost a tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona, jež je Objednatel povinen splnit do jednoho týdne;
Incident kategorie B	je stav, kdy činnost systému Objednatele je degradována tak, že může být ohrožena podnikatelská či obchodní činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona, jež je Objednatel povinen splnit v časovém horizontu od jednoho týdne do jednoho měsíce;
Incident kategorie C	Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.

3.3. Kreditace

V případě, že Poskytovatel nedosáhne v kterémkoliv kalendářním měsíci poskytování Služeb úrovně SLA dle jednotlivých katalogových listů, vzniká Objednateli nárok na slevu, jejíž mechanismus a vyhodnocení jsou specifikovány v Příloze č. 3 této Smlouvy.

Konkrétní parametry SLA pro jednotlivé Služby jsou vymezeny v katalogových listech. Při nesplnění uvedených SLA parametrů vzniká Objednateli nárok na kredity dle článku 16 Smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 2 - OPRÁVNĚNÉ OSOBY**Za Objednatele:**

ve věcech smluvních a obchodních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům):

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

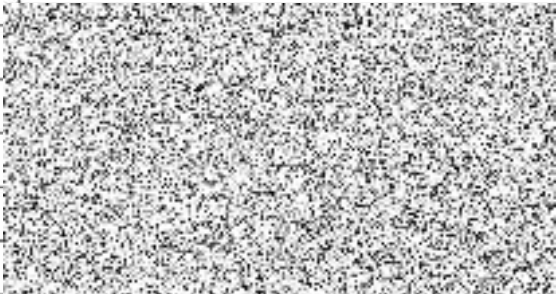
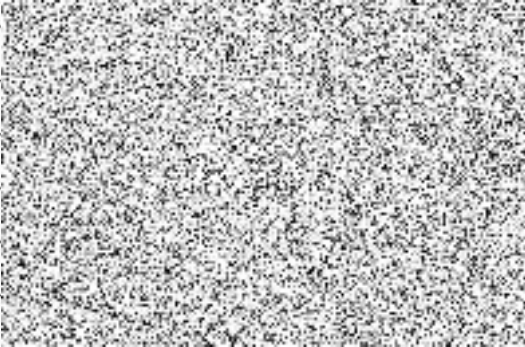
Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních a obchodních (s oprávněním připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům):

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Fax	
Jméno a příjmení	
Adresa	

E-mail		
Telefon		
Fax		

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Fax		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Fax		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Fax		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Fax		

h

PŘÍLOHA Č. 3 - KREDITACE

1. Mechanismus Kreditace

V případech, kdy Poskytovatel v rámci plnění Služeb a/nebo závazných činností, jejichž předmět je smluvně vymezen v Technické specifikaci, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění během Vyhodnocovacího období (Service level Agreement - SLA), vzniká tímto Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebrání Služeb (Kreditace) pro příští Vyhodnocovací období. Nebude-li dosaženo stanovené úrovně plnění během posledního Vyhodnocovacího období, vzniká nárok na slevu z ceny za odebrání Služeb pro toto Vyhodnocovací období. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení.

V případě, že v důsledku výpadku jedné Služby dojde k výpadku i dalších Služeb, platí, že Kreditace se uplatní pouze pro tu z dotčených Služeb, která dává vzniknout nároku na Kredit v nejvyšší výši.

V případě, že k výpadku Služby dojde výlučně z důvodu prodlžení v poskytování dohodnuté součinnosti Objednatele, odpovědnost Poskytovatele za výpadek nevzniká.

V případě, že dojde k nedodržení více dílčích SLA parametrů v rámci jedné Služby, platí, že Kreditace se uplatní ke všem nedodržným dílčím SLA parametrům.

Jednotlivé pojmy (Dostupnost, Provozní doba zaručená aj.) a kategorie incidentů (A, B, C) jsou vymezeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

Nutnou podmínkou pro uplatnění Kreditace je dodržení dohodnuté součinnosti ze strany Objednatele, kterou je odeslání dohodnutých Notifikací k Poskytovateli:

- Notifikace formou odeslání SMS zprávy pro veškeré Incidenty (kategorie A,B,C) odeslané na telefonní čísla, která jsou uvedena v Příloze 3 v seznamu Oprávněných osob za Poskytovatele a jsou označena indikací Notifikace.
- Notifikace formou odeslání e-mailové zprávy na všechny e-mailové adresy uvedené v Příloze 3 v seznamu Oprávněných osob za Poskytovatele. Tato notifikace platí pro veškeré Incidenty (kategorie A,B,C) a veškeré Požadavky a Objednávky.

Z hlediska exportu/reportu generovaného z helpdeskového systému/systémů za Vyhodnocovací období pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:

- relevantní jsou pouze záznamy Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené, které byly přiřazeny Poskytovateli s tím, že byla prokázána příčina vzniku incidentu na jeho straně, resp. nebyla prokázána příčina vzniku incidentu u jiné Služby;
- záznamy odmítnuté Poskytovatelem s tím, že příčina jejich vzniku na straně Poskytovatele nebyla prokázána (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému), nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v helpdeskovém systému Poskytovatelem doplněny řádným odůvodněním a Objednatelem na základě doplněného odůvodnění Poskytovatele uzavřeny jako neplatné.

Konkrétní parametry SLA jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

2. Vyhodnocení jednotlivých kritérií SLA

2.1. Vyhodnocení Dostupnosti

Podkladem pro vyhodnocení dostupnosti je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a

Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A. U těchto incidentů se určí pouze časová období spadající do zaručené provozní doby, a to dle příslušného známého času zjištění daného incidentu a známého času jeho vyřešení. Takto určená časová období (období nedostupnosti Služby) se sečtou a celkový součet vyjádřený v procentech se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "Dostupnost".

Kreditace se uplatní v daném Vyhodnocovacím období, ve kterém došlo k porušení (nedodržení) SLA parametru "Dostupnost".

2.2. Vyhodnocení doby servisní odezvy

Podkladem vyhodnocení doby servisní odezvy je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny Poskytovatelem vyřešené a Objednatelem uzavřené incidenty kategorie A, B a C. U těchto incidentů se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v helpdeskovém záznamu a časem první reakce operátora helpdesku v rámci Zaručené provozní doby. Doba mimo Zaručenou provozní dobu se do doby servisní odezvy nezapočítává.

Doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "*Maximální doba servisní odezvy*", a to individuálně pro každý incident a výpadek zvlášť, se zohledněním kategorizace incidentů. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý incident, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "*Maximální doba servisní odezvy*".

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

2.3. Vyhodnocení doby zahájení prací na odstranění incidentů

Podkladem vyhodnocení odstranění výpadku je zejména export/report z helpdeskového systému odpovídající Vyhodnocovacímu období, z něhož jsou relevantní všechny zadané incidenty kategorie A, B a C s tím, že pro každý incident se určí čas zahájení servisních prací podle protokolu přihlášení servisního pracovníka Poskytovatele do systému Objednatele.

Případy, kdy je záznam vložen do helpdeskového systému v čase spadajícím do zaručené provozní doby a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus maximální doba servisní odezvy) již spadá do časového období mimo zaručenou provozní dobu, jsou posuzovány z hlediska výpočtu doby odstranění výpadku tak, že doba spadající do intervalu mimo provozní dobu zaručenou není do času výpadku zahrnuta.

V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období zaručené provozní doby, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští zaručené provozní doby.

2.4. Vyhodnocení doby dodání Specifikace

Doba dodání Specifikace se určí jako absolutní hodnota rozdílu mezi přijetím Objednávky Objednatele dle čl. 5.2.1 Smlouvy a dodáním Specifikace dle čl. 5.3 a 5.4 Smlouvy Objednatelem, a to v rámci Zaručené provozní doby. Doba mimo Zaručenou provozní dobu se do doby dodání Specifikace nezapočítává.

Pro potřeby vyhodnocení doby dodání Specifikace se za jeden pracovní den považuje 10 hodin v rámci Zaručené provozní doby.

Doba dodání specifikace se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "*Maximální doba dodání Specifikace*", a to individuálně pro každý požadavek Objednatele na dodání Specifikace zvlášť. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý požadavek Objednatele, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "*Maximální doba dodání Specifikace*".

2.5. Vyhodnocení doby dodání požadavku Objednatele

Doba dodání požadavku Objednatele se určí jako absolutní hodnota rozdílu mezi schválením Specifikace Objednatelem dle čl. 5.5 této Smlouvy a dokončením její realizace Poskytovatelem a současně jeho předání Objednateli k úspěšné akceptaci dle čl. 7 této Smlouvy. Doba mimo Zaručenou provozní dobu se do doby dodání Specifikace nezapočítává. V případě, kdy bude Poskytovatelem dodáno s vadami, pokračuje okamžikem odmítnutí akceptace Objednatelem plynutí doby dodání požadavku Objednatele dle pravidel uvedených výše.

Pro potřeby vyhodnocení doby dodání požadavku Objednatele se za jeden pracovní den považuje 10 hodin v rámci Zaručené provozní doby.

Doba dodání požadavku Objednatele se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "*Maximální doba dodání požadavku Objednatele*", a to individuálně pro každý požadavek Objednatele na dodání požadavku Objednatele zvlášť. Kreditace se uplatní jednotlivě za každý požadavek Objednatele, u kterého došlo k porušení (překročení) SLA parametru "*Maximální doba dodání požadavku Objednatele*".