

# Smlouva o poskytování služeb technické podpory

č. smlouvy Dodavatele:  
č. smlouvy Odběratele: 0342-23

## **Pražské vodovody a kanalizace, a.s.**

Sídlo: Ke Kablu 971/1, Hostivař, 102 00 Praha 10

IČO: 25656635

DIČ: CZ25656635

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5297

zastoupená:

dále jen „Dodavatel“ nebo „PVK“

a

## **Pražská vodohospodářská společnost a.s.**

Sídlo: Evropská 866/67, Vokovice, 160 00 Praha 6

IČO: 256 56 112

DIČ: CZ 256 56 112

Zastoupená

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5290

dále jen „Odběratel“ nebo „PVS“

## **1. Preambule**

- 1.1 Smluvní strany spolu dne 9.12. 2019 uzavřely smlouvu o poskytování podlicence na TIS HELIOS GREEN a EMA. Následně PVS uzavřela rámcovou smlouvu o dovojech a také o podpoře v průběhu dovojech.
- 1.2 V listopadu 2023 byl na straně PVK k zahájení projektu nahrazení a migrace původního řešení z TIS HELIOS GREEN na TIS HELIOS NEPHRITE s předpokládaným trváním do konce ledna 2024.
- 1.3 Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto smlouvu na základě smluv uzavřených se společnostmi Popron Systems s.r.o., IČO: 61855162, se sídlem Revoluční 1082/8, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen Popron) a/nebo Solutions and Services a.s., IČO: 27208320, se sídlem Na Florenci 2116/15, Nové Město, 110 00 Praha 1 (dále jen „SAS“).
- 1.4 Smluvní strany se dohodly na uzavření této smlouvy o servisní podpoře zároveň s rámcovou smlouvou o spolupráci při dovojech systému TIS HELIOS Nephrite. Obě smluvní strany shodně prohlašují, že plnění z obou smluv jsou vzájemně provázané, kdy tato smlouva upravuje služby technické podpory TIS HELIOS Nephrite a EMA a rámcová smlouva o spolupráci při dovojech informačního systému TIS HELIOS Nephrite a EMA další společný rozvoj tohoto systému.

## **2. Předmět smlouvy**

- 2.1. Dodavatel provedl na základě uzavřené Licenční a migrační smlouvy (dále také jako „Licenční a migrační smlouva“) migraci, tj. poskytl Odběrateli licence HELIOS Nephrite, a služeb souvisejících s migrací, tj. s uvedením HELIOS Nephrite do Rutinního provozu. Dodavatel rovněž poskytl na základě uzavřených Licenčních smluv Odběrateli licence EMA, FLOWIO.
- 2.2. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele po dobu platnosti a za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Odběrateli pro licence uvedené v této smlouvě (dále jen „Informační systém“) následující služby:
  - služby spojené s údržbou Informačního systému (dále jen „Údržba Informačního systému“),

- služby spojené s podporou užívání Informačního systému (dále jen „Služby podpory“).
- 2.3. Údržba Informačního systému a Služby podpory dle této Smlouvy zahrnují ty moduly Informačního systému, které jsou uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Případné změny v Licenci Informačního systému, jako je např. navýšení počtu uživatelů, Dokupy a Dovývoje budou promítnuty i do ceny a rozsahu Údržby Informačního systému a Služeb podpory a uvedou se formou dodatku k této Smlouvě.
- 2.4. Předmětem této Smlouvy ze strany Odběratele je za podmínek stanovených touto Smlouvou závazek zaplatit za předmětnou činnost Dodavateli dohodnutou cenu.

### 3. Údržba Informačního systému

- 3.1. Údržba Informačního systému zahrnuje:
  - a) Řešení Oprávněných reklamací formou opravy funkcionality, které jsou uplatněny v souladu s Provozními podmínkami, které jsou **Přílohou č. 2** této Smlouvy.
  - b) Předávání Upgrade, Patchů, Povinných patchů, Hotpatchů a Quickbuildů prostřednictvím zveřejnění na Extranetu Dodavatelem a/nebo Koncovým Dodavatelem nebo prostřednictvím zaslání souborů elektronickou poštou Odběrateli.
  - c) Legislativní změny podle odst. 4.2 této Smlouvy.
  - d) Upgrade Informačního systému spočívající v zajišťování kompatibility Informačního systému s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

### 4. Služby podpory

- 4.1. Služby podpory jsou pro potřeby této Smlouvy rozděleny na standardní a nadstandardní. Služby podpory jsou dále vymezeny formou, kterou je možné tuto službu poskytnout (viz odst. 3.55 této Smlouvy – Formy poskytování služeb). Tato forma je u každé služby uvedená výčtem v závorce.
- 4.2. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému zahrnují:
  - a) Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Odběrateli při užívání Informačního systému formou služby Hotline v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
  - b) Administrativní vyřizování Oprávněných reklamací v souladu s Provozními podmínkami uvedenými v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
  - c) Odstraňování Reklamovatelných chyb, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do Informačního systému Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
  - d) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny Reklamovatelnou chybou, a sice formou zásahu vzdáleným připojením do Informačního systému Odběratele (v nutných případech formou telefonického Hotline, nebo formou osobní konzultace).
  - e) Předávání informací o změnách funkcionality Informačního systému provedených v Informačním systému Odběratele cestou Upgrade, aplikací Patche a Hotpatche, QuickBuildů a předáním Dovývoji (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
  - f) Sběr požadavků Odběratele na rozvoj funkcionality Informačního systému prostřednictvím Extranetu Dodavatele a jejich předání k posouzení a k zapracování do dlouhodobého plánu vývoje autora Informačního systému a/nebo Dodavatele, pokud tyto požadavky budou v souladu s dlouhodobými záměry vývoje autora Informačního systému a/nebo Dodavatele.
- 4.3. Standardní Služby podpory užívání Informačního systému nezahrnují zejména:
  - a) Odstraňování chyb parametrizace funkcionality Informačního systému provedené pracovníky Odběratele.
  - b) Opravy dat v Informačním systému Odběratele v případě, že byly způsobeny chováním pracovníků Odběratele.
  - c) Servis, správu, pořízení či upgrade/update týkající se hardware a základního software (*operační a síťový systém, MS SQL databáze apod.*).

- d) Poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému nad rámec této Smlouvy.
  - e) Testování aplikovaných nových verzí a změn Informačního systému v Testovacím či Produkčním prostředí Odběratele.
  - f) Údržbu, opravy, zálohování a jiné manipulace s uživatelskými daty Informačního systému Odběratele.
- 4.4. Služby uvedené v předchozím odstavci 3.3 této Smlouvy je možné řešit nad rámec této Smlouvy, a to po předchozí dohodě a na základě objednávky či samostatné smlouvy a zaplacení dohodnuté ceny Odběratelem.
- 4.5. Formy poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému:
- a) Extranet Dodavatele (vyřizování IOU, dle Provozních podmínek Informačního systému).
  - b) Osobní konzultace (na místě, po telefonu, nástroji online komunikace) – v mimořádných situacích
  - c) Hotline (telefonický a emailový)
  - d) Zásah Dodavatele vzdáleným připojením do Informačního systému
  - e) Odpověď na písemný elektronický dotaz
  - f) Školení Uživatelů Informačního systému Odběratele
  - g) Předání písemných podkladů v papírové nebo elektronické formě nebo ve formě elektronických souborů spolu s popisem jejich použití.

## 5. Práva a povinnosti Dodavatele

- 5.1. Dodavatel se zavazuje, v rozsahu a za podmínek dle platných smluvních vztahů s Odběratelem, poskytovat Odběrateli Údržbu Informačního systému a Služby podpory v souladu s popisem a podmínkami služby uvedenými v této Smlouvě.
- 5.2. Dodavatel se zavazuje Informační systém aktualizovat v závislosti na legislativních změnách a v rozsahu dopadu těchto změn na algoritmy použité v Informační systému v dále uvedeném rozsahu, v termínu, který je nezbytný pro zpracování dat aktualizovanou legislativní změnou a za podmínky, že informace o legislativní změně budou zveřejněny zákonným způsobem s dostatečným předstihem před účinností takové změny. S aktualizovanou verzí Informačního systému se Dodavatel zavazuje dodat popis jeho změn. Pro případ pochybností bere Odběratel na vědomí, že nárok na bezplatnou aktualizaci Informačního systému při změně legislativy vzniká Odběrateli při kumulativním splnění následujících tří (3) podmínek:
- a) nutnost Aktualizace je vyvolána legislativní změnou;
  - b) Odběratel nemá vůči Dodavateli žádný neuhrazený finanční závazek po splatnosti za Údržbu Informačního systému a Služby podpory;
  - c) Odběratel má nainstalované všechny patche, povinné patche aj. povinné Aktualizace Informačního systému.

V případě, že nebudou kumulativně splněny všechny tyto podmínky, je Odběratel povinen za takovouto Aktualizaci (plnění) uhradit Dodavateli cenu uvedenou v Ceníku služeb, který tvoří **Přílohu č. 1** této Smlouvy. Pro takový případ si Dodavatel písemně vyžádá od Odběratele souhlas se zahájením prací na předmětné zpoplatněné Aktualizaci. Spolu s žádostí o souhlas mu zašle kvalifikovaný odhad nákladů (typicky v člověkohodinách). V případě, že Odběratel neudělí Dodavateli souhlas se zahájením prací na zpoplatněné Aktualizaci do čtrnácti (14) kalendářních dnů od obdržení výzvy k udělení tohoto souhlasu, má se za to, že souhlas nebyl udělen.

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Dodavatel není povinen poskytovat službu Aktualizace k těm částem Informačního systému (vč. Dovývoju), ke kterým Odběratel nehradí poplatek za Údržbu Informačního systému a Služby podpory.

Pro vyloučení pochybností se dodáním Aktualizace rozumí dodání nezbytně nutných úprav aplikace v rozsahu provedení díla – Informačního systému, a to formou vystavení instalačního balíčku nebo patche ke stažení. Z bezplatného dodání je vyloučena instalace a konfigurace v prostředí Odběratele, stejně tak i jakékoliv dodatečné zákaznické úpravy nad rámec sjednaných služeb.

- 5.3. Dodavatel se zavazuje:

- 5.3.1. dodržovat vnitřní bezpečnostní a jiné předpisy Odběratele, resp. subjektů, u nichž poskytování služeb probíhá, pokud s takovými vnitřními předpisy byl Dodavatel řádně seznámen zejména pak „PRAVIDLA CHOVÁNÍ TŘETÍCH STRAN - IT BEZPEČNOST“, který jsou dostupné na <http://www.veolia.cz/cs/pravidla-chovani-tretich-stran>. Dodavatel podpisem smlouvy prohlašuje, že se seznámil s tímto dokumentem a bude tato pravidla dodržovat;
- 5.3.2. vykonávat svá práva a povinnosti dle této Smlouvy prostřednictvím dostatečného počtu pracovníků, kteří budou tvořit Realizační tým a budou disponovat dostatečnou kvalifikací;
- 5.3.3. při provádění služeb neporušit, neomezit ani neohrozit činnost a oprávněné zájmy Odběratele.

## 6. Práva a povinnosti Odběratele

- 6.1. Odběratel má právo užívat dodaný Informační systém v rozsahu dohodnutém touto Smlouvou, v souladu s licenčním ujednáním.
- 6.2. Odběratel se zavazuje v důsledku vývoje programových prostředků aktualizovat parametry svého technického vybavení a používaných softwarových platforem tak, aby vyhovovaly Technologickým nárokům Informačního systému a Podporovaným platformám, to vše za předpokladu poskytnutí součinnosti ze strany Dodavatele.
- 6.3. Odběratel se zavazuje za poskytnuté plnění řádně a včas zaplatit. Povinnost úhrady je splněna dnem připsání na účet Dodavatele.
- 6.4. Odběratel se zavazuje bez zbytečného prodlení písemně oznámit Dodavateli případné změny údajů o Odběrateli a jeho pracovnících, které jsou potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy.
- 6.5. Za účelem diagnostiky Chyb a/nebo poskytování Služeb podpory a Údržby Informačního systému umožní Odběratel pracovníkům Dodavatele vzdálené připojení do svého Informačního systému podle specifikace Dodavatele. V případě, že Odběratel neumožní vzdálené připojení do svého systému, je povinen nést všechny náklady spojené s diagnostikou Chyb nebo poskytnutím dílčích Služeb podpory a Údržby Informačního systému, pokud se tyto prováděly jiným dohodnutým způsobem. Dodavatel v takovém případě neodpovídá za žádnou újmu vzniklou Odběrateli z důvodu neumožnění vzdáleného připojení.
- 6.6. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Produkční prostředí. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche v Produkčním prostředí Odběratele. Při nenasazení Povinného patche do Produkčního prostředí nejpozději do šesti (6) měsíců od jeho vydání neručí Dodavatel za správný chod Informačního systému a neodpovídá za újmu tímto způsobenou a za Chyby, které se objeví v důsledku této skutečnosti. Pro případ pochybností platí, že Služby podpory a Údržba Informačního systému se vztahuje jen na poslední update.
- 6.7. Odběratel se zavazuje při uplatnění změn v Informačním systému formou Patche, Povinného patche, Hotpache, Quickbuildu nebo Upgrade postupovat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému do Produkčního prostředí uvedenou v Provozních podmínkách.
- 6.8. Odběratel se zavazuje, že bude provozovat a udržovat v aktuálním stavu Testovací prostředí, které bude využívat v souladu s Metodikou uplatnění změn v Informačním systému. Aktuálním stavem se rozumí nasazení posledního vydaného Povinného patche nebo jednoho Povinného patche zpětně v Testovacím prostředí Odběratele.
- 6.9. Odběratel se zavazuje:
  - 6.9.1. respektovat podmínky užití Informačního systému stanovené v Dokumentaci a této Smlouvě;
  - 6.9.2. zajistit správu Informačního systému výhradně Správcem Informačního systému vyškoleným Dodavatelem nebo některým z certifikovaných Partnerů Koncového Dodavatele;
  - 6.9.3. v případě zajištění správy Informačního systému Správcem Informačního systému se Odběratel zavazuje zajistit pro tuto roli osobu s příslušnou kvalifikací, která je specifikována v Provozních podmínkách;
  - 6.9.4. zajistit, s cílem eliminovat vznik Chyb, aby byl Informační systém obsluhován pracovníky, kteří k tomu byli vyškoleni Dodavatelem v rozsahu shodném s obsahem Analýzy požadavků a souvisejícími dokumenty;

- 6.9.5. provozovat Informační systém v Produkčním prostředí, které odpovídá Technologickým nárokům Informačního systému;
- 6.9.6. provozovat vnitřní systém podpory Koncových uživatelů Informačního systému (HelpDesk), jehož výstupy jsou podkladem pro poskytování služeb Dodavatelem;
- 6.9.7. zpracovat vnitřní metodické postupy pro používání Informačního systému a tyto postupy udržovat v souladu se skutečností a uplatňovat je při užívání Informačního systému;
- 6.9.8. provádět v obvyklé míře pravidelné zálohování dat, jakož i jiná přiměřená bezpečnostní a kontrolní opatření s cílem v maximální míře eliminovat případná přerušení a výpadky chodu Informačního systému;
- 6.9.9. umožnit Dodavateli vzdálené připojení do Informačního systému a získání zálohy databáze Informačního systému pro nutné případy dohledání Chyb v datech nebo parametrizaci Informačního systému a pro nutné případy vytvoření a vyzkoušení oprav v datech nebo parametrizaci Informačního systému; v případě že toto Odběratel neumožní, uhradí Dodavateli náklady spojené s touto činností prováděnou v prostorách Odběratele dle aktuálního Ceníku služeb (doprava a čas na cestě);
- 6.9.10. zajistit instalaci a provoz technické infrastruktury potřebné pro provoz a Implementaci Informačního systému, a to v rozsahu dle této Smlouvy;
- 6.9.11. vyčlenit dostatečný počet pracovníků, disponujících příslušnou kvalifikací, kteří budou tvořit Realizační tým dle potřeb této Smlouvy a vytvořit těmto pracovníkům podmínky pro stanovenou součinnost s Dodavatelem;
- 6.9.12. předat Dodavateli na jeho vyžádání dokumentaci či jiné informace nutné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy, Dodavatel není povinen využívat pro splnění svých závazků jiných údajů, než které mu Odběratel poskytne, tím není dotčena povinnost Dodavatele plnit závazky vyplývající ze Smlouvy v souladu s odbornou péčí;
- 6.9.13. umožnit v nezbytném rozsahu vstup pracovníkům Dodavatele, kteří se podílejí na plnění předmětu příslušných Smluv, do všech prostor, ve kterých k plnění předmětu příslušných Smluv dochází, a v nezbytných případech i mimo běžnou pracovní dobu Odběratele, po předchozí dohodě, popřípadě i ve dnech pracovního volna a klidu a po tuto dobu nepoužívat technologicky nezbytně nutné součásti počítačové sítě pro vlastní činnost Odběratele;
- 6.9.14. zajistit provoz technických prostředků třetích stran, pokud to pro plnění předmětu této Smlouvy je nutné;
- 6.9.15. zajistit vhodnou učebnu vybavenou pracovními stanicemi připojenými k serveru s Informačním systémem, určenými pro školení odborného personálu Odběratele a pro konfiguraci Informačního systému, a to nejméně v počtu stanoveném Projektovou dokumentací;
- 6.10. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Odběratele uvedené v tomto článku není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti uvedené v tomto článku, na které byl Odběratel Dodavatelem prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je pak Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 6.11. Odběratel je povinen udržovat po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy emailovou adresu uvedenou **Příloze č. 3**, či v případě její změny Dodavateli prokazatelně sdělit novou emailovou adresu. Na tuto emailovou adresu budou Dodavateli doručovány důležité informace v souvislosti s touto Smlouvou, např. informace o plánované změně znění, změně Ceníku služeb apod. V případě porušení této povinnosti ze strany Odběratele se příslušné informační povinnosti Dodavatele považují za splněné odesláním na emailovou adresu Odběratele uvedenou v této Smlouvě (resp. na naposledy sdělenou emailovou adresu).
- 6.12. Dodavatel neodpovídá za bezpečnost dat a neodpovídá za Chyby, které nevzniknou jeho zásahem nebo zásahem jeho subdodavatele nebo které vzniknou v důsledku neposkytnutí informací ze strany Odběratele, pokud Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.13. Dodavatel neodpovídá za Chyby, které byly způsobeny použitím informací předaných mu Odběratelem a Dodavatel ani při vynaložení odborné péče nevhodnost nebo nesprávnost těchto informací nemohl zjistit.
- 6.14. Chyby, které vzniknou z důvodů výhradně ležících na straně Odběratele, odstraní Dodavatel

v přiměřené či Smluvními stranami sjednané lhůtě na náklady Odběratele dle příslušného Ceníku služeb Dodavatele.

## 7. Součinnost Odběratele a Dodavatele

- 7.1. Jména odpovědných osob Dodavatele a Odběratele jsou uvedena v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění Smlouvy, jsou povinny o takové změně písemně (elektronicky) informovat druhou Smluvní stranu nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů po provedení takové změny.
- 7.3. V zájmu optimálního plnění příslušné Smlouvy jsou Smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze Smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně (elektronicky) oznámit bez zbytečného odkladu druhé Smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 7.4. Odběratel aktivně poskytne během plnění příslušné Smlouvy potřebnou součinnost v rozsahu předmětu plnění. V případě, že Odběratel poruší stanovenou povinnost součinnosti po dobu delší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, počítaných ode dne, kdy o tom byl Odběratel vyrozuměn, je Dodavatel oprávněn přerušit plnění svých povinností, které byly tímto neposkytnutím součinnosti dotčeny, a to až do okamžiku obnovení součinnosti. Stanovené lhůty a termíny pro plnění povinností se přiměřeně prodlouží, a to nejméně o dobu, po kterou došlo k jejich oprávněnému přerušování v souladu s tímto ustanovením. V případě prodlení Odběratele dle tohoto článku, na které byl Odběratel Dodavatel prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozorněn a nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů, je Dodavatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

## 8. Subdodavatelé, Obecné nařízení GDPR

- 8.1. Odběratel bere na vědomí, že plnění dle této Smlouvy nebo jeho část může být ze strany Dodavatele poskytováno prostřednictvím subdodavatele. Dodavatel je vůči Odběrateli zodpovědný za plnění uvedených povinností (včetně zpracování osobních údajů) subdodavatelem, jako by tak činil sám.
- 8.2. Případná změna Subdodavatelů – dílčích zpracovatelů a další práva a povinnosti s nimi související se řídí Zpracovatelskou smlouvou, která je podepisována současně s touto Smlouvou.

## 9. Komunikace smluvních stran

- 9.1. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy představující vícestranné či jednostranné úkony Smluvních stran, například zápisy z jednání, dodatky k zadání, protokoly, výzvy, výpovědi, upozornění, žádosti a jiná oznámení, musí být vyhotoveny písemně a podepsány osobami oprávněnými jednat dle této Smlouvy, příslušných právních předpisů nebo na základě písemného pověření či zmocnění.
- 9.2. Doručování jednotlivých dokumentů probíhá některým ze způsobů dále uvedených:
  - 9.2.1. *osobně oproti potvrzení o převzetí;*
  - 9.2.2. *doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené dnem jejich převzetí adresátem, dnem vrácení zásilky v případě, že si ji adresát nevyzvedl nebo nebyl zastížen, a dále dnem, kdy adresát převzetí zásilky odmítl;
  - 9.2.3. *elektronickou poštou.* V tomto případě se dokumenty považují za doručené okamžikem, kdy odesílatel obdrží od příslušného technického zařízení potvrzení o úspěšném odeslání a/nebo potvrzení o doručení. Pro odstranění případných nedorozumění se Smluvní strany zavazují vzájemně informovat o řádném doručení dokumentů zaslaných tímto způsobem;
  - 9.2.4. *prostřednictvím Extranetu Dodavatele.*
- 9.3. Dokumenty se doručují na adresu uvedenou v záhlaví příslušné Smlouvy, není-li stanoveno nebo dohodnuto jinak.

## 10. Ochrana důvěrných informací

- 10.1. Při plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy může dojít mezi Odběratelem a Dodavatelem k výměně informací, jež jsou považovány za důvěrné. Za důvěrné informace se považují mimo jiné i všechny informace navzájem poskytované, jež jsou předmětem obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku. Výměna informací se omezí pouze na ty zaměstnance Smluvních stran, kteří se budou bezprostředně podílet na činnostech předmětu příslušné Smlouvy. Poskytnuté informace budou použity pouze k plnění závazků Smluvních stran podle podmínek této Smlouvy.
- 10.2. Žádná Smluvní strana nesmí sdělit nebo jinak zpřístupnit kterékoli třetí osobě, žádné informace o podmínkách, předmětu a plnění této Smlouvy, ani žádné jiné informace o jednáních spojených s touto Smlouvou nebo související s druhou Smluvní stranou, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, aniž by byl dán předchozí písemný souhlas dotčené Smluvní strany, s výjimkou těch informací, které Smluvní strany uveřejní na základě zákonem uložené povinnosti, pokud se vzájemně nedohodnou jinak. Uvedené informace považují Smluvní strany za důvěrné a Smluvní strany se zavazují tuto důvěrnost v nejvyšší možné míře zachovávat. Výjimka z povinnosti zachovávat důvěrnost podle předchozí věty tohoto článku se dále vztahuje na informace sdělené:
  - 10.2.1. zaměstnancům, poradcům a jiným spolupracovníkům či subdodavatelům smluvních stran, vázaným obdobnými povinnostmi zachování důvěrnosti,
  - 10.2.2. zaměstnancům příslušných státních institucí a soudů, pokud zpřístupnění informací vyžadují právní předpisy nebo jsou jinak oprávněně požadovány,
  - 10.2.3. veřejným registrům na základě požadavků zákona a jiných právních předpisů,
  - 10.2.4. v případě, kdy již příslušná Smluvní strana informaci uveřejnila nebo informace již byla obecně známa, aniž by tím některá ze smluvních stran porušila svoji povinnost,
  - 10.2.5. osobám, které jsou osobami spřízněnými se Smluvní stranou ve smyslu § 74 až 77 Zákona o obchodních korporacích, pokud je takové sdělení nezbytné pro účely plnění povinností příslušné Smluvní strany vyplývajících z této Smlouvy,
  - 10.2.6. Dodavatelem či Odběratelem svému vlastníkovvi, které má za povinnost sdělovat formou reportingu o chodu společnosti.
- 10.3. V případě, že některá ze smluvních stran prokazatelně porušila závazek důvěrnosti dle tohoto článku, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč (slovy jedno sto tisíc korun českých) s tím, že povinná Smluvní strana takovou smluvní pokutu uhradí nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k úhradě. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné Smluvní strany na náhradu škody ve výši přesahující smluvní pokutu.
- 10.4. Za podmínek stanovených v tomto článku a dále za podmínky, že tím nebudou dotčena práva a oprávněné zájmy Odběratele, dává Odběratel Dodavateli souhlas k tomu, aby Dodavatel uváděl ve svých tiskových materiálech a při propagaci obchodní firmu Odběratele jako referenci.
- 10.5. Za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy, zejména Obecným nařízením GDPR, jsou Smluvní strany jsou oprávněny pořídit si pro vlastní potřebu kopie předložených dokumentů druhou Smluvní stranou a tyto uchovávat. Obě Smluvní strany jsou dále oprávněny pořídit si a uchovávat jakýkoli autentický záznam o komunikaci s druhou Smluvní stranou, včetně evidence telefonických hovorů.

## 11. Cena a platební podmínky

- 11.1. Smluvní strany sjednávají, že roční cena za Údržbu Informačního systému dle odst. 2.1 této smlouvy a roční cena za poskytování Služeb podpory užívání Informačního systému v rozsahu standardních služeb dle odst. 3.1 za je tvořena cenou uvedenou v **Příloze č. 1** této Smlouvy, která představuje 20% z celkové ceny Licencí a dovyvoju implementovaných v Produkčním prostředí Odběratele a je hrazena měsíčně na základě faktury vystavené Dodavatelem vždy na začátku kalendářního měsíce, ve kterém budou služby poskytovány.
- 11.2. Smluvní strany sjednávají, že cena za nahrazení a migraci původního řešení z TIS HELIOS GREEN na TIS HELOS NEPHRITE dle odst. 1.2 této smlouvy včetně podpory je uvedena

v **Příloze č. 1**. Tato cena bude uhrazena na základě daňového dokladu vystaveného Dodavatelem po uzavření této smlouvy.

- 11.3. Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí roku 2024 bude aktualizována roční cena za Údržbu informačního systému a roční cena za poskytování Služeb podpory užívání informačního systému o 20 % z celkové ceny dovoje implementovaných do Produkčního prostředí Odběratele v průběhu roku 2024, nebude-li mezi Stranami při objednání dovoje sjednáno jinak.
- 11.4. Odběratel si může objednat podle potřeby služby nad rámec této Smlouvy. Cena za poskytování služeb nad rámec této Smlouvy je kalkulována Dodavatelem při použití sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy.
- 11.5. Cena za služby nad rámec této Smlouvy je hrazena vždy měsíčně po poskytnutí služeb na základě potvrzených a realizovaných objednávek nebo potvrzených pracovních listů Dodavatele.
- 11.6. K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena daň z přidané hodnoty v zákonné výši.
- 11.7. Smluvní strany sjednávají splatnost faktur na 30 dní ode dne jejich vystavení.
- 11.8. Veškeré platby podle této Smlouvy se budou provádět bezhotovostním převodem na příslušný účet Dodavatele.
- 11.9. V případě plnění peněžitého závazku podle této Smlouvy je takový závazek splněn okamžikem připsání příslušné platby na účet oprávněné Smluvní strany.
- 11.10. Pro případ prodloužení s plněním peněžitého závazku podle této Smlouvy je stanoven úrok z prodloužení ve výši 0,06 % z dlužné částky za každý den prodloužení.
- 11.11. Smluvní strany souhlasí s použitím faktury v elektronické podobě ve smyslu § 26 odst. 3 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění pouze za současného splnění těchto podmínek - elektronická faktura bude zaslána jako jedna příloha jedné emailové zprávy na emailovou adresu [fakturace@pvs.cz](mailto:fakturace@pvs.cz), elektronická faktura bude ve formátu \*.pdf (Portable Document Format) a maximální velikost emailové zprávy včetně přílohy nebude větší než 3MB. Součástí každé faktury bude číslo smlouvy Odběratele uvedené v záhlaví této Smlouvy.
- 11.12. Odběratel má právo reklamovat vystavenou fakturu výhradně v termínu její splatnosti. Reklamáce po tomto termínu bude považována za neoprávněnou. Dnem doručení daňového dokladu Dodavateli s oznámením jeho chyb se přerušuje doba splatnosti a nová doba splatnosti se prodlužuje o dobu, po kterou byla Reklamáce řešena.
- 11.13. Dodavatel je oprávněn jednostranně pozastavit plnění svých smluvních povinností v případě, že bude Odběratel v prodloužení s úhradou jakékoliv dlužné částky vůči Dodavateli déle než třicet (30) kalendářních dnů po lhůtě splatnosti a částku neuhradí ani na základě písemné výzvy k úhradě. Dodavatel je povinen plnění pozastavených povinností opětovně zahájit nejpozději do uplynutí čtrnácti (14) kalendářních dnů ode dne úhrady dlužných částek (pro jejichž prodloužení došlo k pozastavení) Odběratelem, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 11.14. Změna Ceníku služeb je změnou Smlouvy a je možná na základě dodatku ke Smlouvě.
- 11.15. Dodavatel je oprávněn jednou v průběhu každého kalendářního roku jednostranně upravit poplatky za poskytování Údržby a Služeb podpory užívání Informačního systému uvedený ve Smlouvě v rozsahu míry inflace vyjádřené přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok, zveřejněné Českým statistickým úřadem. Ceny upravené Dodavatelem podle tohoto odstavce budou platné počínaje měsícem, ve kterém byla jejich úprava prokazatelně (písemně nebo elektronicky) oznámena Odběrateli. Ceny podle tohoto odstavce lze poprvé uplatnit v průběhu kalendářního roku následujícího po kalendářním roce, ve kterém příslušná Smlouva nabyla účinnost.
- 11.16. Cena nezahrnuje vedlejší náklady spojené s předmětem plnění (např. ubytování, dopravu apod.), pokud nebylo příslušnou Smlouvou stanoveno jinak. Tyto účelně vynaložené náklady budou fakturovány zvlášť na základě výkazů schválených Odběratelem a představují samostatný nárok Dodavatele.
- 11.17. V případě, že správce daně rozhodl, že Dodavatel je nespolehlivý plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění (dále jen „ZDPH“) nebo Dodavatel uvedl na daňovém dokladu sloužícím jako podklad pro bezhotovostní úhradu jiný bankovní účet, než zveřejněný správcem daně dle ustanovení § 98 ZDPH, je Odběratel oprávněn provést úhradu svého dluhu dle této Smlouvy pouze ve výši částky základu daně bez DPH.
- 11.18. V případě, že příslušná část HELIOS Nephrite, tzn. licence, dovoje nebo samostatné funkční aplikace (dále jen „Smluvní řešení“), bude vykazovat chyby, které jednoznačně a prokazatelně brání na straně Odběratele jeho využívání a tento stav je způsoben prokazatelně a jednoznačně



vinou či pochybením Dodavatele či z jiného důvodu na straně Dodavatele, je Odběratel oprávněn požadovat slevu z ceny Údržby a Služeb podpory příslušného Smluvního řešení až do výše celkové odměny příslušného Smluvního řešení. Smluvní strany se dále dohodly, že výše slevy dle předchozí věty bude předmětem písemné dohody smluvních stran formou tzv. Krycího listu. Na obnovení funkčnosti Smluvního řešení se smluvní strany písemně dohodnou formou tzv. Akceptačního protokolu. K uplatnění slevy dle tohoto článku, podpisu Krycího listu a Akceptačního protokolu jsou oprávněni zástupci smluvních stran, kteří budou uvedeni v předložených dokumentech (za stranu Dodavatele – Jan Penniger a za stranu Odběratele Martin Mojdl).

## 12. Trvání a ukončení smlouvy

12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do (i) 31. 12. 2025, nebo (ii) do vyčerpání celkového finančního limitu pro plnění z této Smlouvy a zároveň z rámcové smlouvy o spolupráci při dovozech informačního systému TIS HELIOS Nephrite, a to do částky ve výši 9.999.999 Kč bez DPH, a to podle toho, která z výše uvedených skutečností nastane dříve.

12.2. Smlouva mezi Odběratelem a Dodavatelem může zaniknout:

12.2.1. Odstoupením Smluvní strany od této Smlouvy v případě, že (i) druhá Smluvní strana podstatně poruší ustanovení této Smlouvy, (ii) v případech, kdy to stanoví Smlouva, (iii) je na druhou Smluvní stranu prohlášen úpadek nebo vstoupí do likvidace. Odstoupení musí být uskutečněno v písemné formě. Odstoupením nezaniká povinnost druhé strany uhradit již vystavené a doručené faktury, pokud plnění takto vyfakturované bylo ke dni odstoupení poskytnuto. Odstoupením rovněž nezaniká povinnost hradit smluvní pokuty, pokud nárok na jejich úhradu vznikl již před samotným odstoupením. Nesplacené dluhy Odběratele vůči Dodavateli se stávají splatnými první pracovní den následující po doručení oznámení o odstoupení Odběrateli, neuvede-li Dodavatel pozdější termín. Úhrady za již poskytnutá plnění dle této Smlouvy Dodavatel po odstoupení nevrací, a to včetně úhrad za poskytnuté podlicence.

12.2.2. Výpovědí s výpovědní lhůtou 3 měsíce v případě podstatného porušení smlouvy. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje zejména:

- a) prodloužení Odběratele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.
- b) prodloužení Dodavatele s plněním jeho nepeněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Odběratel na takovéto porušování smluvních povinností Dodavatele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Dodavatel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů;
- c) prodloužení Odběratele s plněním jeho peněžitých závazků vyplývajících z příslušné Smlouvy delším než třicet (30) kalendářních dnů v případě, že Dodavatel na takovéto porušování smluvních povinností Odběratele prokazatelně (písemně nebo elektronicky) upozornil a Odběratel nezjednal nápravu ani v dodatečně poskytnuté náhradní lhůtě ne kratší než čtrnáct (14) kalendářních dnů.

12.2.3. Výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran i bez udání důvodu s tím, že výpovědní lhůta činí v takovém případě šest (6) měsíců a začíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.

12.2.4. Dohodou smluvních stran.

### **13. Zpracování údajů**

- 13.1. Vzhledem k tomu, že při plnění Smlouvy dojde ke zpracování osobních údajů ve smyslu Obecného nařízení GDPR uzavírají smluvní strany spolu s touto Smlouvou Zpracovatelskou smlouvu.
- 13.2. Zpracování jiných než osobních údajů:
  - 13.2.1. Odběratel souhlasí s uváděním názvu své obchodní společnosti v tiskových materiálech a při propagačních akcích Dodavatele.
  - 13.2.2. Odběratel uděluje Dodavateli souhlas ke shromažďování údajů získaných ze serverů a stanic Odběratele za účelem zjištění programového vybavení Odběratele. Tyto údaje nebudou poskytnuty třetím stranám a vztahuje se na ně ochrana důvěrných informací uvedených v článku 9 Smlouvy.

### **14. Rozhodné právo a řešení sporů**

- 14.1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky s vyloučením kolizních norem, které by odkazovaly na užití cizího práva.
- 14.2. V případě jakéhokoli sporu mezi smluvními stranami vzniklého v souvislosti s touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují vynaložit nejvyšší možné úsilí, které lze po nich spravedlivě požadovat, k dosažení smírného řešení na základě dohody Smluvních stran. Nedojde-li ke smírnému řešení, budou veškeré spory mezi smluvními stranami rozhodovány soudy České republiky.

### **15. Závěrečná ustanovení**

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany, účinnosti nabývá dnem 1.2.2024 nebo okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv, v závislosti na tom, která okolnost nastane později.
- 15.2. Pokud nebylo v této Smlouvě výslovně ujednáno jinak, nepřihlíží se v právních vztazích založených touto Smlouvou k jakýmkoliv zvyklostem a zavedené praxi Smluvních stran, ani k obchodním zvyklostem a rovněž se při výkladu této Smlouvy nepřihlíží k předchozí ústní, písemné či elektronické komunikaci, která proběhla před uzavřením této Smlouvy. Tato smlouva rovněž nahrazuje veškeré předchozí písemné či ústní dohody případně mezi Smluvními stranami uzavřené ohledně předmětu této Smlouvy po zohlednění účelu této smlouvy, jak byl vymezen v preambuli a předmětu této Smlouvy.
- 15.3. Smluvní strany shodně konstatují, že nabytím účinnosti této smlouvy pozbývají účinnosti všechna ujednání, dohody, smlouvy s obdobným předmětem plnění.
- 15.4. Odběratel je povinným subjektem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se shodují, že tato smlouva neobsahuje žádné obchodní tajemství s výjimkou příloh a může být uveřejněna v registru smluv, přičemž toto uveřejnění zajistí Odběratel.
- 15.5. Neplatnost jakéhokoli ujednání této Smlouvy nebo jeho části se nedotýká zbývajících obsahu této Smlouvy. Pro tento případ se Smluvní strany zavazují sjednat dodatek této Smlouvy, který nahradí neplatnou část této Smlouvy platnými ujednáními tak, aby byl co nejlépe naplněn účel sledovaný Smluvními stranami při uzavření této Smlouvy.
- 15.6. Postoupení této Smlouvy je možné pouze po předchozím písemném souhlasu druhé Smluvní strany.
- 15.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazykovém znění. Každá ze Smluvních stran obdrží vždy po jednom stejnopisu.
- 15.8. Přílohy, které jsou uvedeny v textu této Smlouvy a na něž tato Smlouva odkazuje, jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu mezi úpravou uvedenou ve Smlouvě a v přílohách má přednost úprava uvedená ve Smlouvě.
- 15.9. Smluvní strany tímto prohlašují a potvrzují, že veškerá ustanovení a podmínky této Smlouvy o údržbě byly mezi nimi dohodnuty svobodně, vážně a určitě a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 15.10. Smluvní strany se dohodly, že smlouva je podepsána v listinné podobě nebo elektronickým

podpisem ve smyslu § 561 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Tento elektronický podpis plně nahrazuje vlastnoruční podpis jednatelky osoby a umožňuje ověření její identity. Smluvní strany berou na vědomí, že smlouvu v elektronické podobě včetně elektronického podpisu je nutné archivovat.

**Přílohy:**

Příloha č. 1 – Ceník služeb a rozpad ceny Údržby a Služeb podpory

Příloha č. 2 – Provozní podmínky

Příloha č. 3 – Kontaktní osoby

Příloha č. 4 – Definice pojmů