



Správa
Pražského hradu

SPH 219/2024
NS ZČ
IVZ P24V00001342
ID RS

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY INFORMAČNÍMU SYSTÉMU

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Smluvní strany:

Správa Pražského hradu

se sídlem: Hrad I. nádvoří č.p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1
právní forma: příspěvková organizace
Zřizovací listina č.j. 401.495/93 z 19.4.1993
zastoupena: Vladimírem Sonntagem, ředitelem
IČO: 49366076
DIČ: CZ49366076
bankovní spojení: xxxx
číslo účtu: xxxx
plátce DPH
(dále jen „**objednatel**“)

a

TALGO Consulting s.r.o.

se sídlem: Branická 213/53, Braník, 147 00 Praha 4
zastoupena: Mgr. Alžbětou Ambrožovou, jednatelkou
IČO: 28995317
DIČ: CZ28995317
bankovní spojení: xxxx
číslo účtu: xxxx
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
pod spisovou značkou oddíl C vložka 158659
plátce DPH
(dále jen „**dodavatel**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování technické podpory
informačnímu systému (dále jen „**smlouva**“):

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě výběrového řízení na veřejnou zakázku „Technická podpora systému Klíčnice“ vyhlášeného jako veřejná zakázka malého rozsahu na služby v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, pod č.j. SPH 79/2024. Podmínky výběrového řízení a nabídka dodavatele jsou závazné po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu a v otázkách výslovně neuvedených touto smlouvou se smluvní strany budou řídit těmito dokumenty.

I.

Předmět plnění

1. Předmětem plnění je závazek dodavatele poskytovat technickou podporu informačnímu systému Klíčnice (dále jen „informační systém“) v období od 1.2.2024 do 31.12.2025.

Informační systém je grafický informační systém pracující s mapovými podklady CAD, plány budov a areálů ve formátu DWG. Umožňuje jejich import/export, úpravy vykreslování a zaměřování vrstev a oblastí, slouží pro evidenci dveří, klíčů, svazků a jejich vydávání zaměstnancům a zobrazuje tyto informace v plánech budov, obsahuje digitální archiv CAD dokumentace fyzické bezpečnosti. Informační systém vede podrobnou evidenci a historii výdejků klíčů a svazků, evidenci a historii mapové dokumentace a plánů budov typu CAD. Informační systém je propojený s EKV – systém elektronické kontroly vstupů – WinPak PE a má integrované čtečky zaměstnaneckých karet iClass.

Technickou podporou se rozumí:

- a) poskytování služeb kontaktního místa pro administrátory a uživatele systému včetně zajištění technické podpory klientské a serverové části systému a souvisejících komponent
- b) profylaktická činnost informačního systému a jeho komponent
- c) řešení havarijních stavů informačního systému nebo klientské části, incidentů, problémů a požadavků administrátorů a uživatelů systému na místě nebo vzdáleně
- d) průběžná aktualizace a zajištění kompatibility informačního systému pro nejnovější verze OS Microsoft klientské i serverové části.

Podrobná specifikace technické podpory je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

Technická podpora ve smyslu písm. c) bude poskytována v rozsahu 7 hodin měsíčně. Profylaktická činnost bude poskytována v rozsahu 8 hodin měsíčně po celou dobu trvání smlouvy. Poskytování služeb kontaktního místa včetně zajištění technické podpory podporovaných systémů, stejně jako plnění ve smyslu písm. d), bude poskytováno po celou dobu bez omezení časovou dotací.

Předmětem plnění může být i školení uživatelů informačního systému Klíčnice. Školení bude probíhat v českém jazyce, v sídle objednatele. Školení bude prováděno vždy na základě žádosti objednatele a dle jeho aktuálních potřeb – blíže článek IIIa. této smlouvy.

Bližší specifikace plnění je uvedena v:

- Písemné výzvě k podání nabídky ze dne 17. ledna 2024 evidované pod č.j. SPH 79/2024 včetně případných doplnění v rámci Vysvětlení a dalších oznámení.

vše ve smlouvě dále označováno také jako „**plnění**“.

2. Objednatel prohlašuje, že je držitelem zdrojových kódů a dokumentace umožňující další využití a vývoj informačního systému.

3. Plnění bude poskytováno v souladu s podmínkami výběrového řízení a dodavatelem předloženou nabídkou. Veškeré dokumenty k výběrovému řízení jsou uloženy u objednatele pod č.j. SPH 79/2024.

4. Za řádně a včas prováděné plnění se objednatel zavazuje dodavateli hradit cenu stanovenou v této smlouvě a za podmínek v této smlouvě sjednaných.

5. Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilým k poskytování plnění dle této smlouvy, zejména že má a bude mít pro plnění smlouvy zajištěné odborně způsobilé techniky, a to vždy alespoň jednoho technika:

– specialistu pro infrastrukturu s odbornou certifikací Microsoft® Certified Solutions Expert: Server Infrastructure, který má současně

- zkušenosti s administrací GIS systému využívajícího mapové podklady ve formátu DWG
- zkušenosti s administrací systému využívajícím čtečky čipových karet a čipové karty pro autentizaci uživatelů.

II.

Doba a místo plnění

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.2.2024 do 31.12.2025.

2. Plnění dle článku I. odst. 1 písm. b) této smlouvy bude poskytováno po celou dobu trvání smlouvy v rozsahu 8 hodin měsíčně.

3. Plnění dle článku I. odst. 1 písm. c) této smlouvy bude poskytováno v rozsahu 7 hodin měsíčně.

4. Plnění dle článku I. odst. písm. a) a d) této smlouvy bude poskytováno průběžně po celou dobu trvání smlouvy, bez stanovení časového omezení.

5. Místem plnění je sídlo objednatele – Hrad I. nádvoří č.p. 1, Hradčany, 119 08 Praha 1 a dále prostory dodavatele.

III.

Cena plnění

1. Cena plnění, stanovená dohodou smluvních stran a výsledkem výběrového řízení, činí:

Plnění dle článku I. odst. 1 písm. a) – d) této smlouvy – 20.000,- Kč bez DPH za měsíc (jedná se o měsíční paušální částku), tj. 460.000,- Kč bez DPH za dobu trvání smlouvy (1.2.2024 – 31.12.2025).

DPH bude připočteno v aktuální platné zákonné sazbě.

2. Pro případ poskytnutí školení pracovníků objednatele smluvní strany sjednávají cenu za 1 hodinu školení v sídle objednatele ve výši 1.500,- Kč bez DPH. V této ceně je zahrnuta doprava do sídla objednatele. DPH bude připočteno v aktuální platné zákonné sazbě.

Pro případné zajištění školení v sídle objednatele se uplatní postup uvedený v článku IIIa. této smlouvy.

3. Cena plnění uvedená v předchozích odstavcích je ujednána pevnou částkou, přičemž v souladu s § 2620 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, nemůže ani objednatel ani dodavatel žádat změnu ceny proto, že si plnění vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno, za předpokladu, že je plnění prováděno v souladu se zadávacími podmínkami.

IIIa.

Objednávka školení

1. Požadavek objednatele na poskytnutí školení sdělí objednatel dodavateli písemně na e-mail uvedený v článku V. této smlouvy. Ve svém požadavku objednatel bude specifikovat požadované téma školení, jeho rozsah, předpokládané datum poskytnutí a počet osob, pro které bude zajištěno.
2. Dodavatel se na základě obdrženého požadavku zavazuje předložit objednateli nejpozději do 2 dnů od odeslání e-mailu s požadavkem cenovou nabídku na provedení školení, přičemž v cenové nabídce specifikuje časovou náročnost – počet hodin školení a sdělí, zda s návrhem data školení souhlasí, případně navrhne jiné datum co nejbližší datu požadovaného objednatelem. Cena bude stanovena jako součin počtu hodin školení a jednotkové ceny uvedené v článku III. odst. 2 této smlouvy.
3. Na základě cenové nabídky dodavatele vystaví objednatel objednávku, kterou odešle dodavateli. V objednávce specifikuje termín a délku školení, předmět školení a další podstatné informace. Dodavatel akceptuje objednávku nejpozději do následujícího pracovního dne po jejím odeslání a v této době rovněž akceptaci sdělí písemně objednateli na e-mail kontaktní osoby uvedený v článku V. této smlouvy. Smluvní strany berou na vědomí, že každá akceptovaná objednávka bude objednatelem bez zbytečného odkladu po obdržení akceptace uveřejněna v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění. Uveřejnění zajišťuje objednatel.

IV.

Fakturační podmínky

1. Cena plnění dle článku I. odst. 1 písm. a) - d) této smlouvy bude hrazena na základě řádných daňových dokladů vystavovaných dodavatelem nejpozději do 5. dne následujícího kalendářního měsíce po měsíci, za který platba přísluší.
2. Cena školení bude uhrazena po řádném provedení školení v sídle objednatele na základě daňového dokladu vystaveného dodavatelem nejpozději do 5. dne po provedení školení.
3. Každý daňový doklad bude vystaven se všemi zákonnými náležitostmi, včetně uvedení čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost dodavatele, na který má být platba poukázána a který je zároveň registrován v Registru plátců DPH dle § 96 zákona o DPH. Splatnost daňového dokladu se stanovuje na 21 dní od doručení objednateli. Pokud nebude daňový doklad splňovat zákonné náležitosti včetně čísla účtu používaného pro ekonomickou činnost registrovaného v Registru plátců DPH, má objednatel právo na jeho vrácení (dodavatel je v takovém případě povinen vystavit nový daňový doklad do 3 dnů od jeho vrácení), přičemž splatnost nového daňového dokladu bude opět stanovena na 21 dní. Cena bude uhrazena bankovním převodem na účet dodavatele uvedený na daňovém dokladu, který je zároveň registrován v Registru plátců DPH. V případě, že je dodavatel plátcem DPH, není objednatel oprávněn uhradit cenu plnění na jiný bankovní účet než ten, který je registrován v Registru plátců DPH.
4. V průběhu plnění je objednatel oprávněn vystavit daňový doklad jako vyúčtování případné smluvní pokuty, úroků z prodlení, nenahrazené náklady na dodavatelem včas neodstraněných škod a náhrady škod. Splatnost daňového dokladu se sjednává na 21 dní. Smluvní strany se dohodly, že je možné vykonat vzájemné započtení daňových dokladů.
5. Objednatel bude přijímat daňové doklady v elektronické podobě na e-mail – posta@hrad.cz, popř. do datové schránky.

V.

Podmínky provádění plnění

1. Dodavatel se zavazuje provádět plnění s odbornou péčí a v souladu s doporučeními a postupy společnosti Microsoft. Dodavatel se zavazuje provádět plnění na svůj náklad a nebezpečí.
2. Dodavatel není oprávněn zasahovat do jednotlivých komponent IT prostředí objednatele a upravovat jejich nastavení bez předchozího souhlasu objednatele.
3. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy dozví, nebo které mu jsou sděleny či zpřístupněny objednatelem v souvislosti s plněním této smlouvy. K povinnosti mlčenlivosti je dodavatel povinen zavázat i své pracovníky či poddodavatele, kteří se s ním na plnění dle této smlouvy podílejí.
4. Objednatel souhlasí s umožněním vzdáleného přístupu dodavatele do informačního systému objednatele v případě poskytování podpory za podmínek definovaných objednatelem - VPN chráněná tokenem, aktivace pouze po předchozím schválení IT správcem objednatele, v případě nedodržení pravidel bezpečnosti nebo kompromitace přihlašovacích údajů si objednatel vyhrazuje právo zablokovat či znemožnit vzdálený přístup, a to trvale. Znemožnění vzdáleného přístupu nesmí mít dopad na kvalitu ani cenu poskytovaných služeb podpory.
5. Objednatel se zavazuje poskytovat dodavateli potřebnou součinnost k řádnému provádění plnění. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli zdrojové kódy a dokumentaci informačního systému. Dodavatel je oprávněn využít zdrojové kódy a dokumentaci informačního systému pouze pro plnění dle této smlouvy. Dodavatel není oprávněn zdrojové kódy ani dokumentaci jiným způsobem využít, zpracovat či poskytnout další osobě. Dodavatel je povinen zdrojové kódy a dokumentaci informačního systému chránit před jejich zneužitím, ztrátou či zničením. Za způsobenou škodu (i nemajetkovou újmu) způsobenou objednateli porušením tohoto ustanovení odpovídá dodavatel objednateli v plném rozsahu.
6. Kontaktní osoba odpovědná za technické věci je zaměstnanec objednatele xxxx, tel.: xxx, e-mail: xxxx.

Kontaktní osoba za dodavatele je xxxx, tel.: xxxx, e-mail: xxxx.

Změnu kontaktní osoby oznámí smluvní strana druhé smluvní straně písemným oznámením s uvedením účinnosti změny.

7. Dodavatel či osoby, prostřednictvím kterých plnění provádí, jsou povinni chovat se tak, aby v souvislosti s jejich činností, vyplývající z této smlouvy, nedošlo k ohrožení či/a poškození dobrého jména objednatele, prezidenta republiky, Kanceláře prezidenta republiky nebo Pražského hradu.
8. Dodavatel se zavazuje provádět plnění techniky uvedenými v nabídce dodavatele, popř. techniky, kteří mají příslušnou odbornost specifikovanou v článku I. odst. 5 této smlouvy. V případě změny v osobě technika je dodavatel povinen, aniž by obdržel výzvu objednatele, předložit objednateli certifikaci technika, jež se změnil, a to bez zbytečného odkladu po změně technika.
9. Osobní údaje, popř. i jiné zpracovává objednatel pouze po dobu a za účelem naplnění této smlouvy. Dodavatel se zavazuje informovat své zaměstnance nebo osoby, jejichž osobní údaje předává, o zpracování těchto údajů objednatelem v rozsahu daném touto smlouvou. Pokud platná legislativa bude vyžadovat písemné souhlasy se zpracováním osobních údajů, zavazuje se dodavatel tyto souhlasy obstarat a na vyžádání je objednateli předat. Všeobecné nakládání a zpracovávání osobních údajů vyplývá z nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a dále pak z vnitřních předpisů Správy – Směrnice č. 01/02/2018 o zpracování osobních údajů.

10. Dodavatel je povinen při provádění plnění způsobem touto smlouvou stanoveným dodržovat ČSN, ČSN EN, případně určené normy, které se tímto stanovují za závazné, rozhodnutí, stanoviska, vyjádření a.j. veřejnoprávních orgánů a organizací, a platné právní předpisy ČR a přímo použitelné předpisy EU. Pokud porušením smluvních povinností, ČSN, ČSN EN, případně určených norem, rozhodnutí, stanovisek, vyjádření a.j. veřejnoprávních orgánů a organizací či obecně závazných právních předpisů ČR a/či přímo použitelných předpisů EU vznikne jakákoli škoda, hradí ji v plném rozsahu.
11. Dodavatel je povinen při provádění plnění přijmout taková opatření a počínat si tak, aby nedošlo k úniku, zneužití, zničení či ztrátě dat objednatele uložených v informačním systému.
12. Dodavatel se zavazuje provádět plnění výhradně v souladu s předloženým seznamem poddodavatelů uvedeným ve své nabídce, uvedl-li seznam poddodavatelů. V případě změny poddodavatele či zapojení poddodavatele dosud neprovádějícího práce na plnění se dodavatel zavazuje o takové změně informovat objednatele nejméně 5 pracovních dnů před účinností takové změny a předložit objednateli nový, aktualizovaný seznam poddodavatelů. Půjde-li o změnu v osobě poddodavatele, prostřednictvím kterého dodavatel prokazoval část kvalifikace (v rámci a za podmínek stanovených ve výběrovém řízení evidovaném u objednatele pod č.j. SPH 79/2024), předloží společně s oznámením o změně a aktualizovaným seznamem poddodavatelů také platné doklady prokazující splnění kvalifikace dodavatele v příslušném rozsahu. Dodavatel bude při provádění plnění řádně koordinovat práce svých poddodavatelů a odpovídá objednateli v plném rozsahu za veškeré části plnění provedené poddodavatelí tak, jako by tyto části provedl sám. Porušení této povinnosti dodavatelem bude považováno za podstatné porušení této smlouvy.

VI.

Ochrana osobních údajů

1. Dodavatel je při zpracování osobních údajů na základě této smlouvy povinen postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení Nařízení a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále také jen „zákon o zpracování osobních údajů“).
2. Dodavatel je dle ustanovení § 35 odst. 1 zákona o zpracování osobních údajů povinen řídit se při zpracování osobních údajů pouze doloženými pokyny objednatele. Dodavatel je povinen upozornit objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů, jestliže dodavatel mohl tuto nevhodnost zjistit. Dodavatel je v takovém případě povinen pokyny provést pouze na základě písemného sdělení objednatele, že objednatel trvá na provedení takových pokynů, jinak dodavatel odpovídá objednateli za případnou škodu způsobenou vznikem povinností objednateli hradit škodu nebo nemajetkovou újmu v penězích subjektu osobních údajů či pokutu Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“).
3. V případě, že se subjekt osobních údajů bude domnívat, že objednatel nebo dodavatel provádí zpracování jeho osobních údajů, které je v rozporu s Nařízením či zákonem o zpracování osobních údajů, a požádá dodavatele o vysvětlení nebo bude požadovat odstranění vzniklého stavu, zavazuje se dodavatel o tom neprodleně informovat objednatele.
4. Dodavatel je povinen objednateli neprodleně oznámit provádění kontroly ze strany ÚOOÚ ve věci osobních údajů zpracovávaných pro objednatele a poskytnout objednateli na jeho žádost podrobné informace o průběhu kontroly a kopii kontrolního protokolu.
5. Dodavatel je povinen objednateli neprodleně oznámit každý případ porušení zabezpečení osobních údajů, který v souvislosti se zpracováním zjistí, a to telefonicky na číslo 224 371 111 a na e-mailovou adresu sph.dpo@hrad.cz. V oznámení uvede veškeré informace dle čl. 33, odst. 3 Nařízení a ustanovení § 41 odst. 3 zákona o zpracování osobních údajů, které mu jsou známy.

6. Dodavatel je, pokud je to možné při zohlednění povahy zpracování osobních údajů, prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření nápomocen objednateli při plnění povinnosti objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu osobních údajů, zejména na žádost o přístup k osobním údajům, na opravu či výmaz osobních údajů a na přenositelnost osobních údajů.

7. Dodavatel je povinen dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů. Objednatel je oprávněn si takovou dokumentaci od dodavatele kdykoliv vyžádat k nahlédnutí. Dodavatel je povinen umožnit audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověří, a k těmto auditům přispěje.

8. Dodavatel je objednateli nápomocen při posuzování vlivu na ochranu osobních údajů dle čl. 35 Nařízení a ustanovení § 37 zákona o zpracování osobních údajů, ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů ÚOOÚ či subjektům údajů a při předchozích konzultacích s ÚOOÚ, to vše při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má k dispozici.

9. Je-li pro účel kontroly správného poskytování plnění nebo odstranění vady nezbytné poskytnout dodavateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je dodavatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.

Opatření k zajištění zabezpečení ochrany osobních údajů

Dodavatel se dle čl. 33 odst. 2 Nařízení a ustanovení § 32 zákona o zpracování osobních údajů zavazuje, že přijme s přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody subjektů údajů vhodná technická a organizační opatření, aby vyloučil možnost zejména náhodného nebo protiprávního zničení, ztrátu, pozměňování neoprávněného zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim, tím že zejména

- zaváže své zaměstnance a další osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje k mlčenlivosti a poučí je o jejich dalších povinnostech, které jsou povinni dodržovat, aby nedošlo k porušení zabezpečení;
- bude osobní údaje uchovávat v náležitě zabezpečených objektech a místnostech;
- osobní údaje v elektronické podobě bude uchovávat na zabezpečených serverech nebo na nosičích dat, ke kterým budou mít přístup pouze pověřeni zaměstnanci na základě přístupových kódů či hesel;
- zajistí dálkový přenos osobních údajů buď pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě, nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích.
- zajistí obnovení dostupnosti osobních údajů a přístup k nim včas v případě fyzických či technických incidentů
- zajistí proces pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování

Zapojení dalšího Dodavatele

V souladu s ustanovením § 34 odst. 6 zákona o zpracování osobních údajů dodavatel nezapojí do zpracování žádného dalšího dodavatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele. V případě obecného písemného povolení dodavatel objednatele informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších dodavatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne tak objednateli příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.

Pokud dodavatel zapojí dalšího dodavatele, aby jménem objednatele provedl určité činnosti zpracování, musí tomuto dalšímu dodavateli smluvně uložit stejné povinnosti na ochranu údajů, jako má dodavatel.

Neplní-li uvedený další dodavatel své povinnosti v oblasti ochrany osobních údajů, odpovídá dle č. 28 odst. 4 Nařízení objednateli za plnění povinností dotčeného dalšího dodavatele i nadále jako prvotní dodavatel.

VII.

Odpovědnost za škody

1. Dodavatel odpovídá za veškerou újmu, majetkovou i nemajetkovou, vzniklou objednateli z důvodu porušení povinností dodavatele stanovených touto smlouvou nebo právními předpisy. Dodavatel rovněž odpovídá za veškerou újmu způsobenou objednateli v souvislosti s prováděním plnění třetími osobami (zaměstnanci, poddodavateli či dalšími osobami), stejně, jako by ji způsobil sám.

Dodavatel se povinnosti k náhradě škody nemůže zprostit. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, se pro účely stanovení rozsahu náhrady škody vzniklé v důsledku porušení povinností dodavatele podle této smlouvy nepoužije.

2. Škody, za které odpovídá podle odst. 1 tohoto článku dodavatel, odstraní dodavatel na vlastní náklady ve lhůtě do 14 kalendářních dní od zjištění škody, nebude-li sjednáno jinak. V případě, že tak neučiní nebo odstranění nebude možné, je povinen náhradu škody uhradit objednateli v plné výši a v neomezeném rozsahu, a to do 30 kalendářních dnů od doručení vyúčtování zpracovaného objednatel.

VIII.

Sankce, odstoupení od smlouvy

1. Pro případ jakéhokoliv porušení povinností stanovených touto smlouvou ze strany dodavatele, není-li touto smlouvou stanovena pokuta jiná, je dodavatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desetitisíc korun českých) za každý případ porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

2. Pro případ porušení závazku mlčenlivosti ze strany dodavatel smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostitisíc korun českých) za každý případ porušení povinnosti mlčenlivosti.

3. Pro případ zneužití (ale i případné ztráty či poškození) zdrojových kódů a/či dokumentace informačního systému smluvní strany sjednávají smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostitisíc korun českých) za každý případ porušení.

4. Smluvní strany sjednávají pro případ neposkytnutí podpory v požadovaném termínu a rozsahu, smluvní pokutu za každý i započatý kalendářní den prodlení, a to ve výši 1.500,- Kč (slovy: jedentisícpětset korun českých).

6. Pro případ prodlení dodavatele s náhradou škody podle článku VII. odst. 2 této smlouvy se dodavatel zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

7. Smluvní pokuty nemají vliv na případnou náhradu škody v plné výši a smluvní strany tak mezi sebou vylučují použití ustanovení § 2050 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

8. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny plnění se sjednává úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění, z dlužné částky za každý den prodlení.
9. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, neprovádí-li dodavatel plnění v souladu s touto smlouvou, a to ani po písemném upozornění objednatele ve lhůtě jím určené k nápravě nebo nepostupuje-li dodavatel při plnění smlouvy s odbornou péčí. Neplnění těchto povinností dodavatelem se považuje za podstatné porušení smlouvy.
10. Dodavatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, je-li objednatel v prodlení s proplacením faktur delším než 60 kalendářních dní nebo neposkytuje-li součinnost, a to ani po písemném upozornění dodavatele ve lhůtě jím určené k nápravě. Neplnění těchto povinností se považuje za podstatné porušení smlouvy.
11. Odstoupením od smlouvy smlouva zaniká, když projev vůle oprávněné strany odstoupit od smlouvy je doručen druhé straně.
12. Objednatel je oprávněn započítat smluvní pokuty, úroky z prodlení, nenahrazené náklady na odstranění dodavatelem včas neodstraněných škod a náhrady škod přímo proti fakturované částce.

IX.

Závěrečná ujednání

1. Objednatel a dodavatel se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem a které byly výslovně za tímto účelem označeny, nezpřístupní třetím osobám bez jeho předchozího písemného souhlasu a ani tyto informace nepoužijí pro jiné účely než pro plnění podmínek této smlouvy, a to po celou dobu trvání smlouvy i po jejím skončení, a to až do doby, než se tyto informace stanou obecně známé. To neplatí v případě, kdy objednateli vznikne povinnost výše uvedené informace poskytnout podle obecně závazných právních předpisů, a dále, bude-li o tyto informace požádán svým zřizovatelem. Dodavatel je povinen k ochraně tohoto obchodního tajemství zavázat i osoby, které použije k provedení plnění. Smluvní strany sjednávají, že smlouva v uvedeném znění, může být kteroukoli ze smluvních stran zveřejněna v souladu s platnými právními předpisy.
2. Smluvní strany sjednávají, že si budou písemnosti dle této smlouvy zasílat na kontakty, které jsou pro konkrétní jednání uvedené v této smlouvě či na adresu sídla smluvní strany. Smluvní strany také sjednávají, že si mohou platně zasílat jakákoli písemná právní jednání dle této smlouvy i do příslušné datové schránky formou datové zprávy (je třeba aktivace služby poštovní datová zpráva). Takové doručení, je-li v souladu s platnými právními předpisy, se považuje za platné doručení písemnosti dle této smlouvy. Smluvní strany dále sjednávají, že i pro tento případ mezi sebou ohledně doby doručení uplatní domněnku doby dojití stanovenou v § 573 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, a dle § 18a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění.
3. Dodavatel prohlašuje, že je řádně pojištěn, a to především v souladu s obecnými pojistnými podmínkami pojištění odpovědnosti za škody vznikající z veškerých omylů, opomenutí či nedbalosti při výkonu činností v rámci smlouvy; toto pojištění musí být způsobilé krýt vzniklou škodu v okamžiku, kdy škodní událost nastala a byla oznámena jako událost pojistná. Smluvní strany mezi sebou vylučují limitaci náhrady škody, dodavatel se zavazuje uhradit objednateli škodu v plné výši, i když pojistná smlouva bude krýt pouze část nákladů souvisejících se škodou. Dodavatel se zároveň zavazuje udržovat tuto pojistnou smlouvu v platnosti po celou dobu provádění plnění, a to i v případě, že dojde ke změně v rozsahu či povaze plnění. Na vyžádání objednatelem se dodavatel zavazuje předložit objednateli platnou

pojistnou smlouvu, popř. pojistný certifikát o uzavřené platné pojistné smlouvě, splňující podmínky tohoto odstavce bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5ti kalendářních dnů.

4. Smluvní strany mohou smlouvu kdykoli vypovědět i bez udání důvodu. Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba se sjednává v délce 2 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

5. V případě ukončení smlouvy vyrovnají smluvní strany vzájemné nároky a povinnosti, které budou mezi nimi existovat nejdéle ve lhůtě tří měsíců, přičemž dodavatel především předá objednateli veškerá plnění sjednaná dle této smlouvy, která do ukončení platnosti smlouvy provedl či zhotovil, pokud mu byla nebo bude za tato plnění poskytnuta objednatelům úhrada plynoucí z této smlouvy, či mají být poskytnuta objednateli bezplatně. Objednatel uhradí dodavateli veškeré nedoplatky za uskutečněná plnění dodavatele, na které mu dle této smlouvy vznikne při ukončení smlouvy nárok.

6. Dodavatel není oprávněn postoupit či převést práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

7. Otázky touto smlouvou výslovně neupravené, se budou řídit příslušným ustanovením obecně závazných právních předpisů, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

8. Ukončením smlouvy nejsou dotčeny nároky na náhradu újmy (i nemajetkové), na zaplacení smluvních pokut a další sankční nároky (např. úroky z prodlení).

9. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou vzestupně číslovaných písemných dodatků, za předpokladu úplné bezvýhradné shody na jejich obsahu, bez připuštění, byť nepatrných odchylek, podepsaných oběma oprávněnými zástupci smluvních stran, jakákoliv ústní ujednání o změnách této smlouvy budou považována za právně neplatná a neúčinná.

10. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

11. V případě soudního sporu mezi smluvními stranami, strany sjednávají místně příslušným soudem objednatele dle jeho sídla v Praze.

12. Smlouva je uzavřena podpisem oprávněných zástupců smluvních stran a účinnosti nabývá dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, v platném znění. Smluvní strany sjednávají, že smlouvu a případné její změny bude v registru smluv uveřejňovat objednatel.

Seznam příloh

Příloha č. 1 – specifikace technické podpory

V Praze dne

V Praze dne

Mgr. Alžběta Ambrožová
jednatelka
TALGO Consulting s.r.o.

Vladimír Sonntag
ředitel
Správa Pražského hradu

Příloha č. 1 – Specifikace technické podpory

Technická podpora se vztahuje k informačnímu systému:

▪ **system Klíčnice**

Technická podpora v rozsahu daném touto smlouvou se vztahuje na verzi 2.0 a vyšší verze a subverze, nasazené do prostředí objednatele v průběhu trvání technické podpory.

Specifikace technické podpory

- Poskytování služeb kontaktního místa vč. zajištění technické podpory klientské a serverové části systému a souvisejících komponent - pro uživatele a administrátory systému
- Správa, údržba a profylaxe prvků a funkcionalit systému Klíčnice
- Řešení havarijních stavů informačního systému a klientské části, incidentů, problémů a požadavků uživatelů a administrátorů systému na místě nebo vzdáleně
- Průběžná aktualizace a zajištění kompatibility systému Klíčnice pro nejnovější verze OS Microsoft klientské i serverové části

Poskytování služeb kontaktního místa

Poruchy, selhání, problémy s funkčností nebo požadavky na změnu konfigurace podporovaných systémů objednatel nahláší dodavateli prostřednictvím kontaktního místa (dále jen „ohlášení poruchy“). Nahlašování poruch touto formou může být objednatelem prováděno v kteroukoli dobu.

Dodavatel po ohlášení poruchy v součinnosti s objednatelem stanoví kategorii požadavku a další postup při odstraňování poruchy a zajistí reakci na nahlášený problém.

Nebude-li dodavatel schopen pro rozsah nebo odbornou náročnost odstranit veškeré problémy nahlášené objednatelem v daném okamžiku v souladu s prvotní kategorizací poruchy, provede po dohodě a v součinnosti s objednatelem novou kategorizaci poruchy a stanoví nový postup pro odstraňování poruchy.

Komunikační kanály kontaktního místa dodavatele pro nahlašování požadavků jsou:

- www: www.talgo.cz/podpora
- Tel.: xxxx
- E-mail: support@talgo.cz

Kontaktními osobami pro ohlašování poruch jsou určení pracovníci - uživatelé Odboru nemovitého majetku a administrátoři Odboru informačních technologií objednatele. Pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně v seznamu kontaktních osob, bude taková změna oznámena dodavateli. Taková změna nebude považována za změnu smlouvy podléhající dodatku ke smlouvě.

Zajištění technické podpory – klientské a serverové části systému a souvisejících komponent

- zajištění instalace aplikace na aplikační server a podmínky pro instalaci na PC koncových uživatelů aplikace;
- správa a zajištění funkčnosti čtečky čipových karet iclass PCprox Plus připojené k systému Klíčnice;
- správa aplikačního serveru;
- správa aplikačních rolí, funkcionalit CAD mapových podkladů ve formátu DWG a funkcionalit digitálního archivu;

- výkon činností technické podpory prostřednictvím webové aplikace, telefonu a vzdálené správy v pracovních dnech v rozsahu 8:00h – 17:00h.
- konzultace k importu/exportu CAD podkladů ve formátu DWG do systému klíčnice, zobrazení vrstev, popisným prvků, vazbám na vydané klíče a svazky, zobrazení v plánech budov - mapách atd.
- konzultace k aplikaci a školení uživatelů – tato služba není zahrnuta v měsíční paušální částce, bude poskytována na žádost objednatele na základě dílčí objednávky – postup blíže specifikuje smlouva.
- zajištění integrace aplikace systému WinPak PE 4.0 společnosti Honeywell Access Systems do informačního systému Klíčnice – synchronizace zaměstnanců, karet, fotografií
- profylaktické činnosti – pravidelně v měsíčních intervalech v rozsahu 8 hodin
 - Kontrola hlavních výkonnostních parametrů informačního systému a návrhy na případné změny.
 - Pravidelná analýza událostí uložených v systémovém a aplikačním logu a následné odstranění problémových stavů a vyvození příslušných opatření vedoucích k větší stabilitě provozovaných aplikací.
 - Pravidelná kontrola základních konfiguračních parametrů a nastavení jednotlivých instalovaných systémů a komponent.

Řešení havarijních stavů, incidentů, problémů a požadavků na místě nebo vzdáleně

Prostřednictvím této služby podpory může objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací, nebo provozem podporovaných systémů. Tyto zásahy budou zaměřené na celkovou údržbu, rekonfigurace, obnovu po výpadku, atd.

Prostřednictvím těchto služeb je taktéž možné řešit problematiku monitoringu a administrace podporovaných systémů v lokalitách objednatele – sídlo objednatele.

Dodavatel v rámci služby řešení problémů zajistí reakci na nahlášený problém a zahájení prací na odstraňování nahlášené poruchy nejpozději do:

Kategorie	Reakční doba	Zahájení prací
Kritická	2 prac. hod.	4 prac. hod.
Urgentní	8 prac. hod.	16 prac. hod.
Plánovaná	16 prac. hod.	Po dohodě

Kritická – informační systém nefunguje jako celek.

Urgentní – informační systém má omezenou funkčnost, která nezpůsobuje škody ani na majetku ani na životech.

Plánovaná – plánovaná údržba, změna konfigurace informačního systému nebo řešení požadavku zajišťována dodavatelem po dohodě s objednatelem.

Průběžná aktualizace informačního systému

Dodavatel zajistí průběžnou aktualizaci a zajištění kompatibility klientské části informačního systému s integrovanými systémy a s klientskou verzí operačního systému Microsoft Windows

10 a průběžnou aktualizaci a zajištění kompatibility serverové části informačního systému se serverovou částí operačního systému Microsoft Windows Server 2019.

Služby technické podpory jsou poskytovány v místě určeném objednatelem prostřednictvím technika podpory dodavatele nebo vzdáleně, na místě umožňujícím tento zásah, za dodržení podmínek stanovených ve smlouvě.

Celkový rozsah Služeb technické podpory zajišťovaný dodavatelem je specifikován v následující tabulce, která obsahuje počet hodin, které objednatel je oprávněn čerpat za každý měsíc trvání smlouvy.

Služba	Celkem hodin
Poskytování služeb kontaktního místa vč. průběžné aktualizace systému	po celou dobu trvání smlouvy bez určení hodinové dotace
Profylaktické činnosti	8
Řešení incidentů, problémů a požadavků *)	7
Celkem	15

*) řešení probíhá na místě nebo vzdáleně prostřednictvím VPN

Služby technické podpory jsou poskytovány v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin, nestanovuje-li smlouva jinak. Služby nejsou poskytovány ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

Služby technické podpory jsou poskytovány na řádně zakoupené licence objednatele, standardní verze podporovaných systémů, pokud je systém užíván způsobem a za podmínek, pro které je určen.