

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany

Objednatel:

| | |
|-------------------------------|---|
| Obchodní firma | Městská část Praha 19 |
| Se sídlem | Semilská 43/1 |
| IČ | 00231304 |
| DIČ | CZ00231304 |
| Zastoupená | Pavlem Žďárským, starostou Městské části Praha 19 |
| Oprávněný k smluvnímu jednání | Jan Kuřitka, informatik Úřadu Městské části Praha 19 Tomáš Buršík, informatik Úřadu Městské části Praha 19 |
| Bankovní spojení | Česká spořitelna, a.s., č. účtu [REDACTED] |

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel:

| | |
|------------------|---|
| Obchodní firma | ICZ a.s. |
| Se sídlem | Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4 |
| Zapsaná | v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 |
| IČ | 25145444 |
| DIČ | CZ699000372 |
| Zastoupená | Antonínem Drahovzalem, na základě plné moci |
| Bankovní spojení | [REDACTED] UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s. |

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

ICZ 919395 / 2



1. ÚČEL SMLOUVY

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje systému specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy (dále „**Systém**“) a to za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.2. Hlavní město Praha a společnost Kancelářské stroje s.r.o. uzavřely dne 23. 7. 2018 smlouvu o poskytování služeb maintenance a programového vybavení spisové služby a jejich modulů pro HMP (dále „**Hlavní smlouva**“), následně nástupnická smlouva, na základě které bude Hlavnímu městu Praha a jeho městským částem (tj. i Objednateli), poskytován maintenance programového vybavení e-spis včetně dokumentace, tj. nové verze, opravný patche, hotfix dle aktuální technologické úrovně, včetně jejich instalace a implementace. Tato smlouva řeší tedy výlučně služby „Podpory“, které jsou nad rámec smlouvy s Hlavním městem Praha a Kancelářskými stroji.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 1 a č. 2 Smlouvy.
- 2.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

3. TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.3. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: **Semilská 43/1 190 00 Praha 9-Kbely** případně další místa určená Objednatelem. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

4. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 4.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 4.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy bez zbytečného odkladu v měsíci následujícím po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytována příslušná Služby. Součástí faktury je výkaz prací.

- 4.4. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde připsáním částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „Občanský zákoník“).
- 4.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 4.7. Smluvní strany se dále dohodly, že ceny uvedené v této Smlouvě a přílohách této Smlouvy je Poskytovatel každoročně oprávněn vždy k počátku každého kalendářního roku navýšit o hodnotu meziroční inflace spotřebitelských cen (míra inflace vyjádřená průměrným ročním vývojem spotřebitelských cen posledního kalendářního roku proti průměru roku předchozího), kterou pro předchozí kalendářní rok stanoví Český statistický úřad. Ceny navýšené o tuto meziroční inflaci jsou cenami pro daný kalendářní rok nejvýše přípustnými a v průběhu daného roku ve vztahu k inflačnímu navyšování neměnné. O provedeném navýšení cen je Poskytovatel povinen Objednatele písemně informovat. Písemná informace musí obsahovat dotčený kalendářní rok, původní výši cen, použitou míru inflace a nově stanovené ceny dle jednotlivých položek. Budeli chybně uveden kalendářní rok, chybně uvedeny ceny původní, chybně stanovena míra inflace nebo chybně proveden výpočet nových cen, nemusí Objednatel nově stanovené ceny akceptovat, a to až do zaslání nové bezchybné písemné informace o navýšení cen. Písemná informace s náležitostmi dle tohoto odstavce Smlouvy je nezbytnou podmínkou k uplatnění cen navýšených dle tohoto odstavce Smlouvy.

5. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla 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**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 5.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
 - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
 - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.
- 5.3. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

6.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
- iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.

6.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou;
- vii. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

6.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;

- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo 3. osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

6.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technickoorganizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

7. OCHRANA INFORMACÍ

7.1. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „**Důvěrné informace**“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

7.2. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

7.3. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

7.4. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, aniž by jako „důvěrné“ byly označeny:

- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.
- 7.5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právnická osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.
- 7.6. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle článku 7.5. této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
- 7.7. Po skončení účinnosti této Smlouvy může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Smluvní strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této Smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 7.8. Smluvní strany se zavazují, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy při plnění svých povinností přijdou do styku s osobními údaji Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, „GDPR“), splní veškeré povinnosti stanovené tímto nařízením tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití třetí osobou.
- 7.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 7.10. Poskytovatel je povinen zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu oprávněných zájmů objednatele, zejména nebude zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem sjednané činnosti ve prospěch vlastní či někoho jiného.
- 7.11. Poskytovatel se zavazuje nakládat s osobními údaji subjektů údajů, zejména zaměstnanců objednatele, obchodních partnerů objednatele, jakož i s osobními údaji jiných třetích osob,

s nimiž přijde do styku, plně v souladu s GDPR, tzn. je zejména povinen zachovávat mlčenlivost o těchto údajích, jakož i o všech bezpečnostních opatřeních směřujících k ochraně těchto údajů, a zabránit vhodnými organizačními a technickými opatřeními jakémukoliv využití nebo zneužití těchto osobních údajů neoprávněnou osobou.

- 7.12. Poskytovatel je povinen okamžitě informovat objednatele při zjištění jakéhokoliv podezření z nedostatečného zajištění osobních údajů nebo podezření z neoprávněného využití osobních údajů neoprávněnou osobou.
- 7.13. Poskytovatel je povinen na požádání spolupracovat s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů.
- 7.14. Jakékoliv porušení povinnosti ochrany osobních údajů bude považováno za porušení této smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá objednateli za škodu, kterou by mohl způsobit zaviněným porušením této povinnosti.

8. GDPR

- 8.1. Objednatel a Poskytovatel shodně prohlašují, že v rámci realizace plnění dle této Smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů Objednatelem i Poskytovatelem ve smyslu ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZZOÚ“) či ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „GDPR“). Smluvní strany se proto dohodly na podmínkách zpracování osobních údajů odpovídajících zejména požadavkům § 28 odst. 1 a 3 GDPR, které řeší vztahy mezi Objednatelem jako správcem, případně zpracovatelem ve vztahu k osobním údajům jiných správců zapojených do projektu a Poskytovatelem jako zpracovatelem, případně dalším zpracovatelem.
- 8.2. Poskytovatel jakožto zpracovatel se v takovém případě zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky tohoto smluvního ujednání a v souladu s povinnostmi uloženými GDPR a ZZOÚ zpracovateli osobních údajů, zejména:
 - zohledňovat povahu zpracování,
 - být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
 - být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR
 - umožnit audity, vč. inspekci prováděných správcem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.
- 8.3. Kategorie subjektů údajů: Předmětem zpracování jsou osobní údaje této kategorie subjektů:
 - uživatel informačního systému,
 - evidovaný subjekt.
- 8.4. Typ osobních údajů: Předmětem zpracování jsou tyto osobní údaje subjektů:
 - Uživatel informačního systému (jméno, příjmení, funkční místo, email, přístupové údaje (login))

- Evidovaný subjekt, u kterého je rozsah osobních údajů variabilní dle typu/role/postavení/vztahu k Objednateli, a to např. (jméno, příjmení, název, RČ, datum narození, adresa trvalého pobytu, doručovací adresa, číslo bankovního účtu, ...).
 - Účel a předmět zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno za účelem plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.
 - Rozsah a povaha zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno v rozsahu plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.
 - Doba zpracování: Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu trvání práv a povinností ze Smlouvy.
 - Účely a prostředky zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy jsou vždy určovány a stanoveny Správcem.
- 8.5. Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů: Objednatel jako správce pověřuje Poskytovatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění poskytovaného dle Smlouvy, a to na základě pokynů správce. Toto pověření se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Poskytovatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a ZZOÚ a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud povinnost dále zapojený zpracovatel nesplní – odpovídá pak za všechny povinnosti ve vztahu k Objednateli on.
- 8.6. Povinnosti Poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se Poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy výslovně nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 8.7. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZZOÚ a GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
- 8.8. V případě ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Poskytovatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
- 8.9. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle ZZOÚ a GDPR.
- 8.10. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOÚ a GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen, a jeho pokynů vydaných v souladu s účinnými právními předpisy.
- 8.11. Pokud Poskytovatel zjistí, že Objednatel porušuje povinnosti stanovené ZZOÚ nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.

- 8.12. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem dle této Smlouvy, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 8.13. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
- 8.14. Poskytovatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku Smlouvy.
- 8.15. Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů: Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že odpovídá za zavedení nezbytných technických a organizačních opatření dle pokynů správce, které mu byly předloženy, tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo v přiměřené míře požadavky ZZOÚ a GDPR.
- 8.16. Poskytovatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené v tomto článku Smlouvy.
- 8.17. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- 8.18. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
- Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Poskytovatel u pověřených osob zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje vhodným způsobem zabezpečeny, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s vhodnou úrovní zabezpečení.
 - Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
- 8.19. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další vhodné a přiměřené záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů,

zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

8.20. Poskytovatel se zavazuje dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOU a GDPR i jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:

- plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pověřenými osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
- zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům nakládat s nimi a
- opatření, která umožní určit a ověřit, jak byly osobní údaje zpracovány.

8.21. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje.

8.22. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:

- zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
- zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob,
- zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

8.23. Poskytovatel se zavazuje, že přijme přiměřená opatření k zabezpečení zpracování, případně včetně:

- schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
- schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
- procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.

8.24. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

9. NÁHRADA ŠKODY

9.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

- 9.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskyvatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo 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.
- 9.3. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
- 9.5. Nahrazuje se pouze skutečná škoda. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

10. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

- 10.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 20 % z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 10.2. V případě, prodlení objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejich dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskyvatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky.

11. OPRAVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

- 11.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „**Oprávněné osoby**“).
- 11.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.
- 11.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.
- 11.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- 11.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

12. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

12.1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv a uzavírá se na dobu neurčitou.

12.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
- ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
 - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než devadesát (90) dnů,
 - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než šedesát (60) dnů,
 - c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
- iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- iv. Písemnou výpovědí této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

12.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě.

12.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.

12.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.

12.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že přílohy číslo 2, 3 a cenové položky dle přílohy č. 4 tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit.
- 13.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 13.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 13.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 13.6. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
 - Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora
 - Příloha č. 3 - Cena Služeb
 - Příloha č. 4 - Oprávněné osoby
- 13.7. Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě v 1 (slovy: jednom) vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2020 Sb., O službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce ve znění pozdějších předpisů.
- 13.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 13.9. Smlouva byla schválena usnesením Rady MČ Praha 19 č. 575/24/OT/IT na svém 50. zasedání dne 11.03.2024

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

Pavel Žďárský
starosta MČ Praha 19

V Praze dne dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele:

Antonín Drahovzal
na základě plné moci
ICZ a.s.

Příloha č. 1

Specifikace Systému

Podpora je poskytována pro systém ICZ e-spis a následující moduly a služby:

- Spisová služba ICZ e-spis ®;
- Modul důvěryhodnosti (důvěryhodné úložiště);
- Modul konverze do výstupního formátu;
- Modul elektronické podatelny e-mailových zpráv;
- Modul elektronické podatelny – Datové zprávy (DZ)
- Modul elektronického podpisu
- Modul Registratury;
- Modul Statistika;
- Modul skenování a tisk čárových kódů
- Modul REX;
- Modul Statistiky časových razítek;
- Modul eIDAS;
- Integrace na Czechpoint;
- Modul dopis OnLine;

Dále je udržováno rozhraní NS API definovaného v NSESSS, podpora je poskytována na implementovaný informační systém správy dokumentů (dále jen ISSD):

- IS VITA;

Práce spojené s přechodem na NS API je třeba řešit samostatnou nabídkou a objednávkou, taktéž případné napojení dalších ISSD (*implementační práce*) jsou nad rámec této smlouvy.

Příloha č. 2

Katalog Služeb - Podpora

Katalogový list 1 - Řešení incidentů

| Katalogový list služby - Řešení incidentů | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | Řešení incidentů |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Řešení incidentů |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii:</p> <ul style="list-style-type: none">- oprava chybných dat po havárii,- obnova aplikace ze zálohy v případě opakovaní zpracování (zálohu provádí Objednavatel)- zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii,- zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele. <p>Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- analýza incidentu,- návrh opatření pro vyřešení incidentu,- příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,- příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,- konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Dle kategorie incidentu |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | max. 2 hod. měsíčně |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky |
| Způsob dokladování | Prostřednictvím HD systému |

Katalogový list 2 – HelpDesk (podpory)

| Katalogový list služby – HelpDesk | |
|-----------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | HelpDesk (podpory) |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Provoz HelpDesku |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),- směřování požadavků a jejich administrace,- dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,- reporting služeb z nástroje HelpDesku.- Zástupci objednatele kontaktují helpdesk na této adrese www stránky: https://sdweb.i.cz- E-mail: pomoc@i.cz |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |

Katalogový list 3 – HotLine (podpory)

| Katalogový list služby – HotLine | |
|----------------------------------|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | HotLine (podpory) |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | HotLine |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Službou řešení problémů se rozumí konzultace podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů. - Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hodin. <p>Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>9x5 v rozsahu 8:00 – 17:00 hodin v pracovní dny</p> <p>Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).</p> |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |

Katalogový list 4 - SLA

| Katalogový list služby – SLA | |
|------------------------------|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | SLA |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba SLA zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definici kategorií incidentů a servisních požadavků - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku <p>V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:</p> <ul style="list-style-type: none"> - volných kapacit odborných pracovníků, <p>HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době.</p> <p>Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.</p> <p>Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.</p> <p>Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.</p> <p>Součástí nahlášení incidentu musí být:</p> |

| | |
|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - navrhovaná kategorizace a závažnost, - popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat, - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh, - jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa. <p>Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.</p> <p>Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie.</p> <p>Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.</p> |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Není relevantní |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele |
| Sankce | |
| Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku | <p>Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:</p> <ul style="list-style-type: none"> - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý den prodlení - v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení |

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

| Číslo | Kategorie požadavku | Dostupnost služby (servisní doba) | Řešení zahájeno (response time) |
|-------|---------------------|-----------------------------------|---------------------------------|
| 1 | HAVÁRIE | 9x5 | 4 hod. |
| 2 | PORUCHA | 9x5 | 8 hod. |
| 3 | CHYBA | 9x5 | 16 hod. |
| 4 | NEDOSTATEK | 9x5 | 24 hod. |
| 5 | KONZULTACE | 9x5 | 24 hod. |
| 6 | ŽÁDANKA | 9x5 | 24 hod. |
| 7 | NEUVEDENO | 9x5 | 24 hod. |

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

| Kategorie požadavku | Popis závady |
|---------------------|--|
| HAVÁRIE | Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí. |
| PORUCHA | Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí Systému). |
| CHYBA | Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace Systému, oslabení redundance, ...). |
| NEDOSTATEK | Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem. |
| KONZULTACE | Dotazy k funkčnosti Systému. |
| ŽÁDANKA | Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplňkové služby. |
| NEUVEDENO | Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací. |

Katalogový list 5 – Vedení projektu

| Katalogový list služby - Vedení projektu | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Vedení projektu |
| Služba v rámci záruky | ANO |
| Název činnosti | Vedení projektu |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 hodin v pracovní dny |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | 4 člověkohodiny ročně (hodiny jsou kumulovány společně s kat.I č.3.) |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | HD systém |

Katalogový list 6 - Přímá metodická podpora

| Katalogový list služby - Přímá metodická podpora | |
|--|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Přímá metodická podpora |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Přímá metodická podpora |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Přímá metodická podpora zahrnuje: <ul style="list-style-type: none"> - workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců <ul style="list-style-type: none"> • noví zaměstnanci • vedoucí zaměstnanci • pracovníci podatelny/výpravny • sekretariáty – klíčoví zaměstnanci • správce spisovny apod. |

| | |
|-----------------------------|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> - tematicky zaměřené workshopy/školení <ul style="list-style-type: none"> • seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny) • představení nových modulů (moduly na objednávku) • administrace e-spis, Správa spisovny • práce ve Správě spisovny • archivace/skartace/elektronická skartace apod. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny NE |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | 8 hodin ročně |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Příloha č. 3

Katalog Služeb – Doplnkové služby

Katalogový list 7 - Řešení změnových/rozvojových požadavků

| | |
|--|---|
| Katalogový list služby - Řešení změnových/rozvojových požadavků | |
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název služby | Řešení změnových/rozvojových požadavků |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Řešení změnových/rozvojových požadavků |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn navrhovaných Objednatelem. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne doručení návrhu.</p> <p>V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají</p> |

| | |
|-----------------------------|---|
| | dopad i na systémy, které jsou předmětem služeb, budou takovéto úpravy a změny považovány za požadavek na řešení změnových požadavků. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Bude upraveno dle požadavku Objednatele – vliv na cenu služby |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Katalogový list 8 – Školení

| Katalogový list služby - Školení | |
|----------------------------------|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Školení |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Školení |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Služba zahrnuje poskytování školení systému elektronické spisové služby e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele - Rozdílového školení stávajících uživatelů systému elektronické spisové služby e-spis při zavádění nových verzí spisové služby e-spis - Doplnění informací o legislativních změnách dotýkajících se elektronické spisové služby a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele - Konzultací a poradenství k práci a fungování elektronické spisové služby e-spis - Metodické podpory uživatelů elektronické spisové služby e-spis a konkrétních pracovištích - Školení administrátorů systému. <p>Školení bude realizováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky) • Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémem spisové služby na PC). <p>Počet uživatelů školení závisí na zvolené formě školení (prezentační / u PC) a počítá se s počtem školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob.</p> <p>Obvyklá forma školení sestává ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele je možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, vždy ale s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny NE |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |

| | |
|--------------------|--------------------|
| Způsob dokladování | Předávací protokol |
|--------------------|--------------------|

Katalogový list 9 - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

| Katalogový list služby - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli | |
|--|---|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | Činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e-spis. |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Bude upraveno dle požadavku Objednatele – vliv na cenu služby |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Katalogový list 10 – Profylaktická prohlídka

| Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Profylaktická prohlídka |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Profylaktická prohlídka |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Pravidelná kontrola chodu e-spis a jeho modulů</p> <ul style="list-style-type: none"> - kontrola logů aplikace - vyhodnocení journalů. <p>Monitoring běhu aplikace a HW prostředků.</p> <p>Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | <p>8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Bude upraveno dle požadavku Objednatele – vliv na cenu služby</p> <p>Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS e-spis.</p> <p>Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána Objednateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací.</p> |
| Obnovení Služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele |
| Objem poskytované služby | Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Katalogový list 11 - Ad hoc služby

| Katalogový list služby - Ad hoc služby | |
|--|--|
| Identifikace (ID) | IS e-spis |
| Název Služby | Ad hoc služby |
| Služba v rámci záruky | NE |
| Název činnosti | Ad hoc služby |
| Definice činnosti | |
| Popis činnosti | <p>Ad-hoc služba zásahu na místě u Objednatele je standardně poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Vyžádání služby zásahu na místě je možné na základě závazného a vzájemně dohodnutého způsobu vyžádání. Službu podpory na místě může vyžádat pouze oprávněný pracovník Objednatele.</p> <p>Při zásahu na místě jsou odpracované hodiny evidovány prostřednictvím výkazu o provedených službách. Tento schválený výkaz je podkladem pro fakturaci s využitím Ceny uvedené Příloze č. 4.</p> |
| Parametry činnosti | |
| Rozsah poskytování služby | 8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny Bude upraveno dle požadavku Objednatele – vliv na cenu služby |
| Obnovení služby | Není relevantní |
| Měřicí bod | HelpDesk Poskytovatele / Výkaz o provedených službách |
| Objem poskytované služby | Na základě objednávky/nebo sjednaná výše – vliv na cenu služby |
| Doplňující informace | |
| Služba nezahrnuje | Není relevantní |
| Způsob dokladování | Předávací protokol |

Příloha č. 4

Cena Služeb

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „Cena Podpory“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „Cena Doplnkových služeb“), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

Cena Podpory:

| SLUŽBY PODPORY | | Cena za měsíc v Kč | |
|------------------------------------|-------------------------|--------------------|-------------------|
| Katalogový list č. | Specifikace Podpory | Cena bez DPH | Cena s DPH |
| 1. | Řešení incidentů | 7 933,- | 9 598,93 |
| 2. | HELPDESK | | |
| 3. | HOTLINE | | |
| 4. | SLA | | |
| 5. | Vedení projektu | | |
| 6. | Přímá metodická podpora | | |
| CENA PODPORY MĚSÍČNĚ CELKEM | | 7 933,- | 9 598,93,- |

Cena Doplnkových služeb:

| DOPLŇKOVÉ SLUŽBY | | Cena za hodinu v Kč | |
|--------------------|--|---------------------|------------|
| Katalogový list č. | Specifikace Doplnkových služeb | Cena bez DPH | Cena s DPH |
| 7. | Rozvoj | 2100,- Kč | 2541Kč |
| 8. | Školení | 2100,- Kč | 2541Kč |
| 9. | Řešení změnových/rozvojových požadavků | 2100,- Kč | 2541Kč |
| 10. | Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli | 2100,- Kč | 2541Kč |
| 11. | Profylaktická prohlídka | 2100,- Kč | 2541Kč |
| 12. | Ad hoc služby | 2100,- Kč | 2541Kč |

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „Objednávka“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím HelpDesku Objednatele (dále „Požadavek“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „Nabídka“). V případě akceptace Nabídky Objednatel, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

Příloha č. 5
Oprávněné osoby

Oprávněné osoby Objednatele:

| Jan Kuřitka | | +420 284 08 08 52 Kuritka.Jan@kbely.mepnet.cz |
|--------------|--|---|
| Tomáš Buršík | | +420 284 08 08 52 Bursik.Tomas@kbely.mepnet.cz |
| | | |

Oprávněné osoby Poskytovatele:

| Jméno | Oblast pravomocí | Kontaktní informace |
|------------------|---------------------|--------------------------------------|
| Mgr. Josef Bureš | smluvní záležitosti | +420 222 271 776 josef.bures@i.cz |
| Ing. Martin Fořt | Projektový vedoucí | +420 222 271 219 Martin.fort@i.cz |
| | | |
| | | |

PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „**Zmocnitel**“)

tímto uděluje plnou moc

Antoninovi Drahovzalovi, dat. nar. 10. června 1972, trvale bytem Obecní 123, 251 62 Louňovice (dále jen „**Zmocněnec**“),


aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v **obchodních vztazích** (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnec nakupovat a zeizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zeizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plně moci oprávněn zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc nahrazuje jakoukoli plnou moc dříve udělenou Zmocněnci Zmocnitelem ohledně výše uvedeného předmětu plně moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 17. 11. 2023


Mgr. Dan Rosendorf
předseda představenstva
ICZ a.s.

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.


Antonín Drahovzal

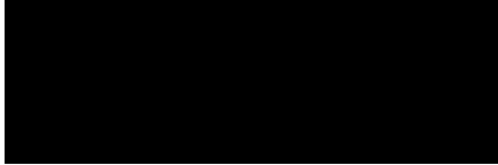
PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU

Konverze číslo: 161347006-14437-10104377-0000014 (převzetá) (14.12.2023)
Mgr. Petra Krutina, advokátka se sídlem v Praze 2, Křižíkova 879/2, zapsaná v seznamu advokátů České republiky ve věci číslo: 161347006

Právní zástupce:

Jméno: Mgr. Petra Krutina, Advokátka
Adresa: Křižíkova 879/2, Praha 2
IČO: 253232215
Místo předložení této podoby: Křižíkova 879/2, Praha 2
Město: Praha 2, PSČ: 120 00

Y: 161347006-14437-10104377-0000014



Doložka z konverze dokumentu do elektronické podoby na žádost

Dokument číslo: 161347006-14437-10104377-0000014 (převzetá) (14.12.2023) je digitální podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) v elektronické podobě, která vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby. Podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) je digitální podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) v elektronické podobě, která vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby.

Podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby.

Podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby.

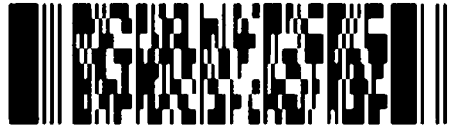
Podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby.

Datum vydání: 14.12.2023

Místo předložení této podoby: Křižíkova 879/2, Praha 2

Právnická

Konverze dokumentu do elektronické podoby byla provedena v souladu s vyhláškou č. 144/2018 Sb. a dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) je digitální podoba dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) v elektronické podobě, která vznikla konverzí dokumentu číslo: 161347006-104437-231204209394 (získaná) (14.12.2023) z elektronické podoby do elektronické podoby.



161347006-104437-231204209394