

SMLOUVA

o zajištění správy a technické podpory serverového řešení pro IS DŘ na MŠMT

Článek 1. Smluvní strany

- **Objednatel**

Národní pedagogický institut České republiky (zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků)

IČO: 45768455

DIČ: CZ45768455

Se sídlem Senovážné nám. 872/25, 110 00 Praha 1

e-mail: [REDACTED] (pouze pro příjem elektronických faktur)

ID datové schránky: 8pswgy6

Bankovní spojení: ČNB č. účtu: 79530011/0710

Zastoupený: Mgr. Ivo Jupa, ředitel

(dále jen „objednatel“ nebo „NPI ČR“)

- **Zhotovitel**

INTERCONNECT s.r.o.

IČO: 25704826

DIČ: CZ25704826

Se sídlem K Jezírku 109, 250 84 Křenice

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp. zn. C62772

ID datové schránky: ipycdxy

Bankovní spojení: Fio banka, a.s. č. účtu: 2000621252/2010

IBAN: CZ03 2010 0000 0020 0062 1252

Zastoupený: Ing. Mgr. Michalem Červeným, jednatelem společnosti

(dále jen „zhotovitel“)

Článek 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje poskytnout/poskytovat objednateli na svůj náklad a nebezpečí servisní služby specifikované v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**předmět smlouvy**“ a/nebo „**plnění**“) a objednatel se zavazuje uhradit za řádně poskytnuté plnění dále sjednanou cenu, to vše za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 2.2 Účelem poskytování servisních služeb je zajištění správy a technické podpory serverového řešení pro informační systémy dotačního řízení (dále též „IS DŘ“) na Ministerstvu školství, mládeže a tělovýchovy České republiky (dále též „MŠMT“) v souladu s garantovanými parametry uvedenými v Příloze 6 této smlouvy. Správou a tech. podporou systémů IS DŘ se rozumí instalace, konfigurace a udržování bezpečných verzí serverových instalací, relačních i objektově-relačních databázových instancí, běhových prostředí a SW knihoven dle potřeb objednatele v takových verzích, které jsou kompatibilní s IS DŘ a zajišťují co nejplynulejší a bezproblémový provoz tohoto systému, který je podrobně specifikován v příloze 8.
- 2.3 Plnění bude zhotovitelem prováděno v rámci sjednaného rozsahu s upřesněním podle požadavků a pokynů objednatele.

Článek 3. Cena plnění

- 3.1 Cena plnění v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 3.2 Není-li v Příloze č. 2 této smlouvy výslovně stanoveno jinak, je cena plnění uvedena bez daně z přidané hodnoty (dále jen „**DPH**“), která bude k ceně plnění účtována v zákonem stanovené výši.
- 3.3 Cena plnění (ceny servisních služeb uvedené v P2.1) je pevná a nepřekročitelná a nelze je po dobu trvání této smlouvy měnit, pokud nebude mezi smluvními stranami písemně dohodnuto jinak, s tím, že musí být respektováno ustanovení § 222 zákona č. 134/2016 sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
- 3.4 V ceně plnění jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které mu vzniknou v souvislosti s jeho poskytováním dle této smlouvy.

Článek 4. Platební a fakturační podmínky

- 4.1 Objednatel je povinen zaplatit zhotoviteli cenu za řádně poskytnuté plnění, a to bezhotovostní formou na bankovní účet zhotovitele uvedený v této smlouvě. Cena za řádně poskytnuté plnění je splatná měsíčně, a to zpětně za předchozí kalendářní měsíc. Podkladem pro zaplacení ceny je faktura, která musí splňovat náležitosti uvedené v § 435 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), náležitosti daňového dokladu (pro plátce DPH), účetního dokladu, musí obsahovat číslo smlouvy objednatele a bankovní spojení zhotovitele. Zhotovitel ve faktuře může uvést jméno osoby odpovědné za vystavení faktury a její e-mailovou adresu. Faktura musí být vystavená elektronicky ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury nebo ve formátu ISDOC nebo PDF (ideálně „generované PDF/a“ z důvodu archivace a minimalizace datových objemů), přičemž každý takto vystavený doklad bude s přílohou/přílohami tvořit jeden dokument. E-mailová adresa pro příjem PDF faktur je uvedena v článku č. 1, odst. 1.1 této smlouvy. Formát e-mailu se doporučuje textový („Prostý text“), e-mail nesmí obsahovat přílohy, které nesouvisí s fakturou a ztěžují

automatické zpracování (např. logo společnosti v těle e-mailu, jiný e-mail jako příloha apod.). Maximální velikost e-mailu je 10 MB, u větších zpráv významně narůstá pravděpodobnost nedoručení. Kvalifikovaný/zaručený elektronický podpis PDF faktury nebo e-mailu s PDF fakturou není vyžadován. Zhotovitel může alternativně zaslat PDF fakturu do datové schránky objednatele. Faktura se považuje za doručenu okamžikem doručení e-mailu do e-mailové schránky určené pro příjem faktur nebo okamžikem dodání datové zprávy do datové schránky objednatele. Právo fakturovat vzniká zhotoviteli po skončení kalendářního měsíce a po řádném provedení, předání a převzetí plnění. Zhotovitel je povinen vystavit fakturu na objednatele nejpozději do patnácti (15) kalendářních dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění.

- 4.2 Platby budou probíhat pouze bezhotovostní formou na bankovní účet zhotovitele uvedený v této smlouvě. V případě, že zhotovitel je Plátce daně v ČR, musí být tento bankovní účet bankovním účtem vedeným u tuzemského poskytovatele platebních služeb a zveřejněným způsobem umožňujícím dálkový přístup dle § 96 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“). Změnu bankovního spojení lze provést pouze písemným dodatkem k této smlouvě nebo písemným sdělením prokazatelně doručeným objednateli, nejpozději spolu s příslušnou fakturou. Toto sdělení musí být podepsáno osobami oprávněnými k podpisu smlouvy. Změna bankovního spojení musí v případě zhotovitele, který je Plátce daně v ČR, splňovat výše uvedené, tj. musí se jednat o bankovní účet vedený u tuzemského poskytovatele platebních služeb a tento účet musí být zveřejněný způsobem umožňujícím dálkový přístup.
- 4.3 Splatnost faktury je třicet (30) kalendářních dnů ode dne, kdy byla objednateli prokazatelně doručena. Objednatel není v prodlení se zaplacením faktury, pokud nejpozději v poslední den její splatnosti byla částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele. Faktura musí být zaslána elektronicky na adresy pro příjem faktur a v souladu s odst. 4.1 této smlouvy. Bude-li přiložena k zásilce, objednatel nenese odpovědnost za prodlení s úhradou ceny.
- 4.4 V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v odst. 4.1 výše nebo bude uvedeno číslo bankovního účtu zhotovitele v rozporu se smlouvou nebo v rozporu s písemným sdělením o jeho změně, objednatel fakturu odmítne, o čemž zhotovitele informuje e-mailem s uvedením důvodu odmítnutí a se žádostí o vystavení faktury nové. Objednatel odmítnutí zasílá na prvním místě na e-mailovou adresu, ze které faktura přišla, popř. na e-mailovou adresu podle odst. 4.1, popř. na jinou jemu známou zhotovitelovu kontaktní e-mailovou adresu.
- 4.5 Zhotovitel je povinen podle povahy závad fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Ode dne doručení nové, doplněné nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.

Článek 5. Místo plnění, jeho předání a převzetí

- 5.1 Místem plnění je specifikováno v Příloze č. 3.
- 5.2 Za předání a převzetí předmětu smlouvy se považuje okamžik, kdy zhotovitel splní svůj závazek provedení předmětu smlouvy v daném kalendářním měsíci bez vad, a to jak právních, tak i faktických, a oprávněná osoba zhotovitele předá oprávněné osobě objednatele dle článku č. 7 této smlouvy toto plnění. O předání a převzetí plnění bude oprávněnými osobami obou smluvních stran sepsán a podepsán Předávací protokol, jehož vzor tvoří Přílohu č. 7 této smlouvy. Příprava Předávacího protokolu k podpisu je povinností zhotovitele.

5.3 Předmětem řádného předání a převzetí je též příslušná uživatelská, technická, provozní a jiná dokumentace vztahující se k plnění nebo jeho části, pokud existuje.

Článek 6. Doba plnění

6.1 Předmět smlouvy bude zhotovitelem prováděn po dobu plnění stanovenou v Příloze č. 4 této smlouvy.

Článek 7. Oprávněné osoby, komunikace

7.1 Každá ze smluvních stran určí osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy. Oprávněné osoby jsou stanoveny v Příloze č. 5 této smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v rozsahu definovaném v této příloze s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy.

7.2 Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit. Pro změny v realizačním týmu zhotovitele platí ustanovení stanovená v Příloze č. 5. Změna oprávněných osob a změna v realizačním týmu zhotovitele nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě. Změna oprávněných osob je účinná okamžikem, kdy o ní byla smluvní strana písemně vyrozuměna.

7.3 Veškerá komunikace je činěna písemně, není-li touto smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace je činěna v listinné a/nebo elektronické podobě. Písemné projevy se pokládají za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:

1. osobním doručením,
2. doporučeným dopisem,
3. prostřednictvím kurýra,
4. prostřednictvím HelpDesku zhotovitele, pokud jde o hlášení incidentů, vad (pokud jsou kontaktní údaje HelpDesku uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy),
5. e-mailem s dokladem o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena.

Ohledně doručování faktur v elektronické podobě platí pravidla stanovená v článku č. 4 této smlouvy.

Článek 8. Vlastnické právo a ochrana autorských práv

8.1 V případě, že výsledkem poskytování servisních služeb zhotovitelem dle této smlouvy bude věc, která bude mít charakter díla, přechází vlastnické právo k tomuto dílu a nebezpečí škody na něm ze zhotovitele na objednatele jeho předáním a převzetím způsobem uvedeným v článku č. 5 této smlouvy

8.2 Zhotovitel poskytuje objednateli oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit (dále jen „licence“) v níže specifikovaném rozsahu.

8.3 Zhotovitel poskytuje objednateli licenci v tomto rozsahu:

1. na dobu trvání majetkových autorských práv;
2. na území České republiky;
3. bez množstevního omezení (neomezený počet instalací a uživatelů);

4. včetně práva autorské dílo měnit, upravovat, zpracovávat nebo jiným způsobem do něho zasahovat, a to jak objednatel, tak i třetími osobami, včetně práva užít autorské dílo jako celek nebo kteroukoli jeho část k vytvoření jiného díla, včetně možnosti spojení s jiným dílem nebo zahrnutí do souborného díla; platí pouze v případě, že je výsledkem činnosti poskytovatele dle dílčí smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle 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;
5. jako nevýhradní;
6. bez omezení zpřístupnění či poskytnutí dat jiným aplikacím – počítačovým programům a koncovým uživatelům.

8.4 Zhotovitel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost předmětu smlouvy. Zhotovitel je odpovědný za to, že předmět smlouvy nebude porušovat práva třetích osob. Pokud zhotovitel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, zhotovitel provede na své náklady vypořádání uplatněných nároků a je odpovědný za jakoukoli újmu způsobenou objednateli.

8.5 Licence v plném rozsahu dle tohoto článku smlouvy vzniká objednateli nejpozději nainstalováním do infrastruktury objednatele nebo jiným zpřístupněním objednateli zhotovitelem.

8.6 Zhotovitel se zavazuje, že jakákoli zhotovitelem dodaná nebo zpřístupněná aktualizace, nebo jiná úprava je autorskoprávně nezávadná dle odst. 8.4 této smlouvy a podléhá stejné licenci.

8.7 Licenci není objednatel povinen využít.

8.8 Licence při zániku objednatele bez likvidace přechází na právního nástupce objednatele za stejných podmínek a ve stejném rozsahu.

8.9 S ohledem na skutečnost, že licenční ujednání jsou sjednána na dobu určitou, smluvní strany si sjednávají, že zhotovitel není oprávněn učinit výpověď licenční smlouvy. Pro vyloučení veškerých pochybností se zhotovitel tímto výslovně vzdává práva dle § 2000 občanského zákoníku.

8.10 Odměna za licence dle této smlouvy je součástí ceny Servisních služeb FIX dle Přílohy č. 2 kapitola P2.1.1. Odměna obsahuje všechny licenční odměny, které mohou při plnění z této smlouvy vzniknout. Smluvní strany mají za to, že je tímto odměna za licence ujednána, resp. je sjednán způsob jejího určení dostatečným způsobem s ohledem na ustanovení § 2366 občanského zákoníku. Licence se vztahuje na koncepční či jiné materiály, konfiguraci a nastavení systémů, včetně konfiguračních skriptů a souborů pokud mají být předány k užití objednateli dle této smlouvy (včetně případných změn a nových verzí předaných objednateli).

8.11 Bude-li použit tzv. Open source software (<https://opensource.org/osd>), zhotovitel zajistí objednateli licence, podmínky licence jsou minimálně takové, jaké jsou uvedeny v této smlouvě.

Článek 9. Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

9.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují, že budou chránit a utajovat před třetími osobami důvěrné informace a skutečnosti tvořící obchodní tajemství (dále jen souhrnně „**důvěrné informace**“), které byly vzájemně smluvními stranami poskytnuty s odkazem na tuto smlouvu či k nimž získaly smluvní strany v rámci poskytování plnění přístup. Důvěrnými informacemi jsou vedle osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZOÚ**“) a 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), v platném znění (dále jen „**Nařízení**“), informace, u kterých lze vzhledem k jejich povaze předpokládat, že se nejedná o veřejně známé informace, které se týkají této smlouvy, smluvních stran, či se jedná o informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení. Jestliže si smluvní strany vzájemně poskytnou důvěrné informace, nesmí je smluvní strana, které byly tyto důvěrné informace poskytnuty, zpřístupnit třetí osobě, není-li dále v tomto článku stanoveno jinak, ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby.

9.2 Závazek ochrany a utajení důvěrných informací trvá po celou dobu trvání důvěrnosti informací.

9.3 Ustanovení odst. 9.1. a 9.2. tohoto článku smlouvy nebrání objednateli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, subjektům provádějícím pro objednatele auditní činnosti. Objednatel je povinen tyto subjekty smluvně zavázat k ochraně důvěrných informací.

9.4 Zhotovitel bere na vědomí a souhlasí s tím, že:

1. veškeré dokumenty (popřípadě jejich části), které jsou výstupem této smlouvy, je objednatel oprávněn zpřístupnit třetím stranám v rámci zadávacího/výběrového řízení pro implementace/poskytování servisních služeb pro potřeby objednatele a následně třetí straně, která bude na jejich základě realizovat proces implementace, nebo poskytovat servisní služby (implementací se pro účely této smlouvy rozumí i tvorba programových rozhraní, proces testování a poskytování rozvojových služeb). Pod pojem zadávací/výběrové řízení spadá též jednání s jediným zhotovitelem/poskytovatelem a předběžná tržní konzultace. Zhotovitel je oprávněn při předání a převzetí plnění určit dokumenty nebo jejich části, jejichž zpřístupnění dle tohoto odstavce bude podléhat podpisu dohody o mlčenlivosti třetí stranou s výjimkou dokumentace skutečného provedení, kterou je objednatel oprávněn zpřístupnit třetím stranám dle tohoto odstavce bez nutnosti podpisu dohody o mlčenlivosti třetí stranou.
2. třetí straně podílející se na realizaci procesu implementace a třetí straně poskytující servisní služby bude zpřístupněn v nezbytné míře systém.

9.5 Ustanovení odst. 9.1. a 9.2. tohoto článku smlouvy nebrání zhotoviteli poskytnout tuto smlouvu a veškeré dokumenty, které jsou jejím výstupem, svým ovládacím osobám, subjektům provádějícím pro zhotovitele auditní činnosti a členům realizačního týmu, přičemž je povinen tyto subjekty smluvně zavázat k ochraně důvěrných informací.

9.6 Stejným způsobem budou smluvní strany chránit skutečnosti tvořící obchodní tajemství a důvěrné informace třetí osoby, které mají být chráněny a utajovány a které byly touto třetí osobou některé ze smluvních stran poskytnuty se svolením jejich dalšího použití.

9.7 Po splnění předmětu smlouvy je každá ze smluvních stran povinna do deseti (10) pracovních dnů vrátit druhé smluvní straně všechny poskytnuté materiály potřebné k provedení plnění obsahující důvěrné informace nebo skutečnosti tvořící obchodní tajemství, včetně jejich případně pořízených kopií. O předání a převzetí se sepiše protokol podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.

9.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím smluvní strana,
2. měla přijímající smluvní strana k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle na informacích získaných od druhé smluvní strany a je to schopna doložit svými záznamy,
4. po podpisu této smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba bez závazku jejich ochrany,
5. příslušná smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ustanovení tohoto článku smlouvy nadále nevztahují.

9.9 Smluvní strany jsou obecně při plnění smlouvy povinny postupovat v souladu se ZZOÚ a Nařízením. Smluvní strany se zavazují ke dni uzavření této smlouvy uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů dle čl. 28 odst. 3 Nařízení a ZZOÚ. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy v případě závažného porušení smlouvy o zpracování osobních údajů dle čl. příslušných ustanovení smlouvy o zpracování osobních údajů.

9.10 Za porušení povinností vyplývajících z tohoto článku smlouvy nebude dále považováno zpřístupnění důvěrných informací (i) osobám, které jsou oprávněny na základě zákona takové informace vyžadovat, a to v rozsahu, stanoveném příslušným právním předpisem či rozhodnutím soudu nebo správního úřadu a za podmínky neprodleného písemného sdělení této skutečnosti druhé smluvní straně, (ii) je-li takové sdělení nezbytné k uplatňování práv a vymáhání povinností z této smlouvy, včetně případů, kdy smluvní strana užije důvěrné informace nebo tuto smlouvu v soudním, správním, rozhodčím či jiném obdobném řízení, pro něž budou tyto informace či dokumenty relevantní.

Článek 10. Podmínky provádění plnění

10.1 Zhotovitel bude při plnění této smlouvy postupovat s odbornou péčí, dodržovat obecně závazné předpisy a technické normy vztahující se k předmětu této smlouvy, ustanovení této smlouvy a individuální pokyny objednatele. Zhotovitel se zavazuje dodržovat provozní podmínky, bezpečnostní předpisy a další interní pravidla a předpisy objednatele, s nimiž bude seznámen.

10.2 V případě, že v rámci plnění předmětu smlouvy bude objednateli dodáno zhotovitelem zboží, zhotovitel prohlašuje, že zboží bude označeno v souladu se zákonem č. 541/2020 Sb., o odpadech, ve znění pozdějších předpisů, že jeho výrobce bude zapsán v seznamu výrobců elektrozařízení a bude mít zajištěn oddělený sběr elektroodpadu. Zhotovitel je povinen zlikvidovat na svoje náklady veškeré obaly od dodaného zboží v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

10.3 Zhotovitel odpovídá za bezpečnost práce a ochranu zdraví svých pracovníků.

- 10.4 Pro případy plnění prováděného v objektech v místech plnění definovaných článkem č. 5 smlouvy, platí, že zhotovitel odpovídá za škody na objektech a zařízeních v nich umístěných, které zavinili jeho pracovníci.
- 10.5 Zhotovitel zajistí, aby jeho pracovníci podílející se na plnění podle této smlouvy při pobytu na pracovištích v místech plnění definovaných článkem č. 5 smlouvy dodržovali vnitřní předpisy, pokyny a směrnice, dodržovali předpisy upravující pohyb zaměstnanců, vozidel, materiálu, požární bezpečnost, ochranu zdraví při práci a další předpisy, se kterými bude seznámen v souladu s odst. 10.1 této smlouvy. Porušování či neplnění těchto předpisů a pokynů může být důvodem k odstoupení od smlouvy ze strany objednatele.
- 10.6 Pracovník zhotovitele, který porušil zákaz požívání alkoholických nápojů či zneužívání jiných návykových látek, bude z pracoviště vykázán a nebude mu již umožněn přístup do objektů v místech plnění definovaných článkem č. 5 této smlouvy. Vznikne-li takovýmto způsobem prodlení v plnění předmětu smlouvy, odpovídá za takovéto prodlení zhotovitel. Stejný postup bude uplatněn i v případě, kdy se pracovník zhotovitele dopustí krádeže v místech plnění definovaných článkem č. 5 smlouvy nebo v případech násilného chování vůči zaměstnancům objednatele nebo zaměstnancům jiných zhotovitelů na pracovištích v místech plnění definovaných článkem č. 5 smlouvy v souvislosti s plněním pracovních povinností.
- 10.7 Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby ani jeho zaměstnanci, ani jiné osoby, provádějící pro něho činnost související s plněním předmětu smlouvy, nevykonávali takovou činnost jako nelegální práci ve smyslu § 5 písm. e) zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel se zavazuje vynaložit náležitou péči a podniknout veškerá opatření, zejména pokud jde o předcházení výskytu nelegální práce při provádění díla, a to i u svých poddodavatelů.
- 10.8 Pojištění.

Zhotovitel se zavazuje uzavřít a udržovat v plné platnosti a účinnosti alespoň po dobu trvání této smlouvy pojištění pro případ povinnosti nahradit újmu způsobenou jiné osobě v důsledku činnosti zhotovitele (dále jen „pojištění odpovědnosti“). Pro vyloučení pochybností smluvní strany shodně konstatují, že za jinou osobu se pro takový případ považují i objednatel a jeho zaměstnanci. Pojištění bude krýt poškození zdraví nebo smrt utrpěné jinou osobou (včetně nemajetkové újmy) a ztráty, poškození nebo škody na majetku jiné osoby. Celkový limit pojistného plnění bude minimálně Kč 2 000 000 (nebo ekvivalent v jiné měně) za jednu pojistnou událost a v ročním agregátu (tj. za 12 měsíců po sobě jdoucích), eventuálně za pojistnou dobu v případě pojištění vztahujícího se výhradně k předmětu plnění dle této smlouvy. Spoluúčast na jedné pojistné události nepřesáhne Kč 50.000 (nebo ekvivalent v jiné měně). Toto pojištění musí mimo jiné zahrnovat pojistné krytí pro ztráty, poškození a škody vzniklé:

1. v důsledku hrubé nedbalosti zaměstnance zhotovitele (může však být vyloučeno pojištění škod způsobených hrubou nedbalostí statutárního zástupce zhotovitele nebo jeho řídicích pracovníků do funkcí statutárním zástupcem jmenovaných a škod způsobených pod vlivem návykových a psychotropních látek);
2. v důsledku vadného výrobku nebo vadně provedených prací (může však být vyloučeno pojištění práv z vadného plnění, tj. vady v rámci záruky);
3. jako následná finanční škoda (tj. finanční škoda, které předchází věcná škoda), pokud tato smlouva odpovídá zhotovitele za následnou finanční škodu nevylučuje,

4. jako čistá finanční škoda (tj. finanční škoda, které nepředchází věcná škoda) a nebude obsahovat výluky škod vzniklých v důsledku vady software a/nebo chyby při elektronickém přenosu dat (např. v rámci řídicího systému). Je povolen sublimit pojistného plnění ve výši Kč 200 000.

10.9 Zhotovitel se zavazuje dodržovat podmínky pojištění a za jejich porušení nese zhotovitel plnou a bezpodmínečnou odpovědnost, zejména pokud takové porušení bude mít vliv na nároky z pojištění (např. na nevyplacení pojistného plnění nebo jeho snížení v důsledku porušení podmínek pojištění).

10.10 Do 30 dnů od podpisu této smlouvy je zhotovitel povinen předložit objednateli kopii uzavřené pojistné smlouvy pro pojištění dle odst. 12.1 této smlouvy nebo potvrzení pojistitele či pojišťovacího makléře o takové uzavřené pojistné smlouvě. Z předloženého dokladu musí být patrné splnění podmínek pojištění dle odst. 12.1 této smlouvy.

10.11 V případě jakýchkoli změn v této smlouvě, které mají vliv zejména na stanovení rozsahu pojistného krytí, výše pojistných částek, sub/limitů, spoluúčastí či na pojistnou dobu a účinnost pojistné ochrany pojištění uzavřeného dle této smlouvy, je zhotovitel povinen takové změny v jím sjednávaném pojištění zohlednit a podat o tom objednateli písemnou zprávu bez zbytečného odkladu.

10.12 Nebude-li zhotovitel udržovat platná pojištění ve smyslu ustanovení tohoto článku, má objednatel právo odstoupit od této smlouvy

10.13 Nic v tomto článku nezabavuje zhotovitele odpovědnosti a povinností daných mu touto smlouvou a/nebo platnými právními předpisy.

Článek 11. Součinnost smluvních stran

11.1 Smluvní strany se zavazují, že se zdrží jednání, které by mohlo poškodit dobré jméno druhé smluvní strany.

11.2 Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po zjištění takové změny.

11.3 Smluvní strany se dále zavazují poskytnout druhé smluvní straně dohodnuté podmínky a součinnost umožňující řádné plnění smlouvy.

11.4 V zájmu plnění smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.

11.5 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené výhradně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany.

Článek 12. Odpovědnost za vady

12.1 Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za to, že plnění bude prosto všech faktických a právních vad.

- 12.2 Plnění má vady, jestliže neodpovídá smlouvě, účelu stanovenému smlouvou, nemá vlastnosti stanovené smlouvou, dokumentací dodanou podle této smlouvy, obecně závaznými právními předpisy, popř. nemá vlastnosti stanovené harmonizovanými nebo technickými normami, podle nichž má být plnění provedeno. Plnění má právní vady, jestliže zhotovitel porušil ustanovení článku 8 této smlouvy.
- 12.3 Zhotovitel odpovídá za vady plnění v době předání a dále za vady, které se projevily v záruční době, jež činí **6 měsíců** ode dne řádného předání a převzetí plnění dle článku č. 5 této smlouvy (dále též jen „záruka“). Záruka se vztahuje na vady plnění zjištěné objednatelem a písemně uplatněné v době trvání záruky. Záruka se nevztahuje na vady plnění zaviněné objednatelem či jinou třetí osobou (odlišné od zhotovitele či jeho poddodavatelů).
- 12.4 Je-li plnění složeno z více částí (více fází), potom záruční doba běží pro každé jednotlivé části zvlášť a začíná běžet od okamžiku převzetí jednotlivé dílčí části a pro plnění jako celek neskončí dříve než uplynutím záruční doby poslední části (fáze) plnění. Záruční doba neběží po dobu reklamace vad.
- 12.5 Oznámení vad musí být zasláno zhotoviteli písemně dle článku č. 7 odstavce 7.3. této smlouvy bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Musí v něm být vada popsána a uvedena volba mezi nároky dle odstavce 12.6. tohoto článku smlouvy. Seznam osob objednatele oprávněných učinit oznámení vady včetně kontaktních údajů je uveden v Příloze č. 5 této smlouvy. Seznam osob zhotovitele včetně kontaktních údajů, jímž bude oznámení vad plnění odesláno, příp. kontaktní údaje HelpDesku jsou též uvedeny v Příloze č. 5 smlouvy.
- 12.6 Při zjištění, že plnění vykazuje vadu, má objednatel na základě své volby právo buď:
- požadovat bezplatné odstranění reklamované vady poskytnutím nového bezvadného plnění, jedná-li se o vady neodstranitelné, nebo
 - požadovat bezplatné odstranění reklamované vady opravou plnění, jestliže jsou vady odstranitelné, nebo
 - požadovat přiměřenou slevu z ceny plnění
- Vadu dle písm. a) a b) tohoto článku smlouvy je zhotovitel povinen odstranit bez zbytečného odkladu po obdržení písemné reklamace objednatele a vyvinout maximální úsilí za účelem minimalizovat dobu trvání vady. Nejpozději je zhotovitel povinen odstranit reklamovanou vadu plnění ve lhůtách pro odstraňování incidentů/vad specifikovaných v Příloze č. 6 této smlouvy, pokud si smluvní strany nedohodnou v konkrétním případě lhůtu jinou.
- 12.7 Odstranění reklamované vady plnění nemá vliv na nárok objednatele na smluvní pokutu a náhradu újmy vzešlou z vady plnění.
- 12.8 O odevzdání nového plnění v rámci odstranění vady a o odpovědnosti za vady tohoto plnění platí ustanovení této smlouvy týkající se místa a způsobu provádění plnění, předání a převzetí plnění a odpovědnosti za vady.
- 12.9 Kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění jsou stanoveny v Příloze č. 6 této smlouvy. Zhotovitel je oprávněn navrhnout postup, který zamezí projevům vady při běžném provozu do doby definitivního odstranění vady, avšak pouze při předchozím souhlasu objednatele.

Článek 13. Náhrada újmy

- 13.1 Náhrada újmy se řídí ustanoveními § 2894 a násl občanského zákoníku. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají povinnost náhrady nemajetkové újmy (např. poškození dobrého jména).
- 13.2 Obě smluvní strany se zavazují přijmout všechna jim dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku újmy a aby případná vzniklá újma byla co nejmenší.
- 13.3 Nárok na náhradu újmy vzniká vedle nároku na smluvní pokuty sjednané dle článku č. 14. této smlouvy. Náhradu újmy lze po smluvní straně nárokovat maximálně do výše 2.000.000,- Kč. V případě, že způsobená újma je krytá pojištěním zhotovitele s limitem plnění vyšším, než je v předchozí větě uvedený limit náhrady újmy, smluvní strany ujednávají, že uvedená limitace náhrady újmy se pro takový případ navyšuje až do výše nárokovatelného plnění z pojištění zhotovitele za takovou újmu, maximálně však do výše celkového limitu pojistného plnění uvedeného v odst. 10.9 písm. a) této smlouvy. Uvedená limitace náhrady újmy se nevztahuje na náhradu újmy způsobenou na přirozených právech člověka, anebo způsobenou úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.
- 13.4 Povinnosti k náhradě se porušující smluvní strana zprostí, prokáže-li, že příčinou nesplnění některého ustanovení této smlouvy byly okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli této smluvní strany ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále též jako „vyšší moc“).
- 13.5 V případě, že okolnosti vyšší moci trvají déle než 3 měsíce, mají obě smluvní strany právo jednostranně odstoupit od smlouvy.
- 13.6 Smluvní strana, která porušuje svou povinnost nebo která s přihlédnutím ke všem okolnostem má vědět, že poruší svou povinnost založenou touto smlouvou, nebo která se dozví o okolnosti vyšší moci, bránící plnění povinnosti dle této smlouvy, je povinna oznámit písemně druhé smluvní straně povahu překážky, která jí brání nebo bude bránit v plnění povinnosti, a o jejích důsledcích. Zpráva musí být podána bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) pracovních dnů poté, kdy se povinná smluvní strana o překážce dověděla nebo při náležitě péči mohla dovědět. Druhá smluvní strana je povinna přijetí takové zprávy bez zbytečného odkladu písemně potvrdit. Stejným způsobem musí být obeznámena druhá smluvní strana o ukončení okolností vyšší moci bránících splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.

Článek 14. Smluvní pokuty, úrok z prodlení, limitace

- 14.1 Smluvní strany sjednávají oprávnění požadovat smluvní pokutu pro následující případy:
- a) prodlení zhotovitele s odezvou na nahlášený incident nebo vadu plnění
 - b) prodlení zhotovitele s odstraněním incidentu nebo vady plnění
 - c) porušení jiného dále v tomto článku uvedeného závazku smluvních stran vyplývajícího ze smlouvy.
- 14.2 Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele s odezvou na každý jednotlivý nahlášený incident nebo vadu plnění se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 6 této smlouvy.

- 14.3 Smluvní pokuta pro případ prodlení zhotovitele s odstraněním každého jednotlivého incidentu nebo každé jednotlivé vady se sjednává ve výši stanovené v Příloze č. 6 této smlouvy.
- 14.4 V případě prodlení objednatele s úhradou bezvadné a oprávněně vystavené faktury se sjednává úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý kalendářní den prodlení.
- 14.5 Smluvní strana je oprávněna požadovat po porušující smluvní straně smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za porušení smluvní povinnosti uvedené v čl. 9 této smlouvy. V případě uzavřené smlouvy o zpracování osobních údajů se při porušení povinností při zpracování osobních údajů uplatní pouze ustanovení smlouvy o zpracování osobních údajů.
- 14.6 Smluvní pokuta za prodlení zhotovitele předložit dle odst. 10.9 písm. d) této smlouvy v souladu s podmínkami pojištění uvedenými v této smlouvě kopii uzavřené pojistné smlouvy nebo potvrzení pojistitele či pojišťovacího makléře o takové uzavřené pojistné smlouvě činí 1 000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení a za každý takový jednotlivý případ.
- 14.7 Smluvní pokuta je splatná do třiceti (30) kalendářních dní ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na náhradu újmy, a to včetně újmy přesahující smluvní pokutu.
- 14.8 Zhotovitel prohlašuje, že zná účel této smlouvy a je si vědom skutečnosti, že na jejím včasném a řádném plnění je závislý provoz objednatele. Zhotovitel dále prohlašuje, že je mu dostatečně znám důsledek porušení jeho povinností.
- 14.9 Smluvní strany si sjednaly následující limitaci smluvních pokut:
1. 100.000,- Kč v případě smluvních pokut dle odst. 14.2. a 14.3. této smlouvy, a to za každý jednotlivý případ incidentu nebo vady,
 2. 1.800.000,- Kč v případě smluvních pokut dle odst. 14.5., 14.6., 14.7. a 14.8. této smlouvy.

Článek 15. Ukončení smlouvy

- 15.1 Smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 15.2 Objednatel je oprávněn ukončit smlouvu písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu s výpovědní dobou v délce 3 měsíců, která počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 15.3 Od smlouvy lze odstoupit v případech podstatného porušení smlouvy a v případech, které jsou v této smlouvě výslovně stanoveny. Odstoupení od smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně.
- 15.4 Smluvní strany mají též právo odstoupit od smlouvy v případě, že:
- a) na majetek smluvní strany je prohlášen úpadek nebo smluvní strana sama podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení; nebo
 - b) smluvní strana vstoupí do likvidace; nebo
 - c) proti smluvní straně je zahájeno trestní řízení podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim.

- 15.5 Odstoupí-li od smlouvy objednatel z důvodů na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn ponechat si ve svém vlastnictví do té doby předané a převzaté plnění včetně případného oprávnění k výkonu práva užívat autorské dílo (dle článku č. 8 odst. 8.3 a násl. této smlouvy). V takovém případě má zhotovitel právo na úhradu ceny za toto plnění. Zhotovitel je zároveň povinen na výzvu objednatele neprodleně objednateli předat veškeré rozpracované či nedokončené plnění, a to ve stavu, v němž se toto plnění v okamžiku odstoupení od smlouvy nachází, spolu s veškerými právy potřebnými k dopracování a následnému užívání tohoto plnění. Pokud objednatel nevyužije svého práva, vrátí si smluvní strany do té doby poskytnutá plnění.
- 15.6 Odstoupí-li od smlouvy zhotovitel z důvodů na straně objednatele, má zhotovitel právo na zaplacení části ceny odpovídající plnění této smlouvy až do okamžiku odstoupení. Zaplacené plnění se stává vlastnictvím objednatele, popřípadě objednatel nabývá oprávnění k výkonu práva užívat autorské dílo (dle článku č. 8 odst. 8.3 a násl. této smlouvy).
- 15.7 Ukončení smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvních pokut, náhrady újmy, ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací a dalších ustanovení této smlouvy, která podle dohody smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení smlouvy.

Článek 16. Podstatné porušení smlouvy

- 16.1 Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se vedle případů touto smlouvou výslovně stanovených považuje:
1. prodlení zhotovitele s odstraněním incidentu ve sjednaném čase, které je delší než 15 (patnáct) kalendářních dnů;
 2. prodlení zhotovitele s odstraněním vady dle článku č. 12 odst. 12.6 písm. a) nebo b) ve sjednaném čase, které je delší než 15 (patnáct) kalendářních dnů;
 3. porušení povinností uvedených v článku č. 9 této smlouvy;
 4. neumožnění kontroly provádění plnění a postupu prací na něm objednateli v souladu se smlouvou.
- 16.2 Za podstatné porušení smlouvy ze strany objednatele se považuje:
1. prodlení objednatele s úhradou faktury po dobu delší než dvacet (20) kalendářních dnů;
 2. porušení povinností uvedených v článku č. 9 této smlouvy.

Článek 17. Řešení sporů

- 17.1 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k smírnému odstranění a vyřešení případných sporů či nejasností, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo statutárních orgánů.
- 17.2 Jakékoliv spory, které vzniknou mezi smluvními stranami v souvislosti s touto smlouvou, včetně jejího uzavření, platnosti a práva s těmito spory související budou řešeny příslušným obecným soudem.

Článek 18. Závěrečná ustanovení

- 18.1 Smluvní strany prohlašují, že předmět svých závazků považují za dostatečně určený.
- 18.2 Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě o dílo (ust. § 2586 a násl.), případně ustanovením § 1746 odst. 2 občanského zákoníku a ustanoveními autorského zákona ve vztahu k autorskému dílu.
- 18.3 Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným nebo neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se zavazují, v souladu s článkem 19 odst. 19.6. smlouvy, dodatkem k této smlouvě nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným nebo účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného nebo neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 18.4 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, včetně peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou. V případě, že zhotovitel je Plátce daně v ČR, součástí souhlasu s postoupením pohledávky musí být dohoda smluvních stran o způsobu úhrady daně z přidané hodnoty z plnění, ke kterému se postupovaná pohledávka váže, tak aby došlo k řádné úhradě daně a nevzniklo tak riziko ručení příjemce zdanitelného plnění ve smyslu ustanovení § 109 zákona o DPH. Nedojde-li k takové dohodě, může být souhlas s postoupením pohledávky odepřen.
- 18.5 Zhotovitel bere na vědomí skutečnost, že objednatel realizuje předmět smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek, které kromě důrazu na čistě ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a životního prostředí.
- 18.6 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě.
- 18.7 Tuto smlouvu lze upravovat pouze dohodou smluvních stran písemnými v řadě číslovanými dodatky, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 18.8 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, podle zákona o registru smluv. Smlouva je uzavírána na dobu určitou uvedenou v Příloze č. 4 této smlouvy, vyjma ustanovení o licenci, uvedených v článku č. 8, jejichž účinnost je stanovena na dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu, ke kterému je daná licence udělena.
- 18.9 Zhotovitel bere na vědomí, že je jako Zhotovitel prací hrazených z veřejných finančních prostředků osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2, písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 18.10 Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Číslo	Příloha
1	Předmět smlouvy
2	Cena (a platební kalendář)
3	Místo plnění
4	Doba plnění
5	Oprávněné osoby smluvních stran

6	Garantované parametry a sankce při jejich nedodržení Kategorizace incidentů/vad
7	Vzor Předávacího protokolu a požadavky na strukturu
8	Podrobná specifikace IS EKIS

Datum: 3.6.2024

Datum: 1.6.2024

Za objednatele

Za zhotovitele

Podpis:

Podpis:

Jméno: Mgr. Ivo Jupa

Jméno: Ing. Mgr. Michal Červený

Funkce: ředitel

Funkce: jednatel

Příloha č. 1

Předmět smlouvy

- P.1. 1 Předmětem této smlouvy je poskytování servisních služeb pro systém IS DŘ.
- P.1. 2. Servisní služby poskytované na základě této smlouvy jsou určeny pro řešení všech mimozáručních incidentů vzniklých v souvislosti s provozem a správou systému IS DŘ (dále též jen „**systém**“) včetně rozhraní na navazující systémy.
- P.1. 3 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat servisní služby v následujícím rozsahu:
- A. Zajištění jednotného kontaktního místa pro veškerá hlášení incidentů/ vad oprávněnými osobami objednatele dle Přílohy č. 5 této smlouvy. Kontaktní místo zahrnující telefonickou podporu, helpdeskovou aplikaci a jednotný e-mailový kontakt je uvedeno v Příloze č. 5 této smlouvy (dále též jen „**kontaktní místo**“).
 - B. Zajištění připravenosti k výkonu servisních služeb tak, aby bylo zajištěno vyřešení incidentů dle parametrů uvedených v Příloze č. 6 této smlouvy.
 - C. Reportování o čerpaných servisních službách formou předávacího protokolu dle Přílohy č. 7.
 - D. Provedení aktualizace dokumentace skutečného provedení systému v případě její změny v důsledku poskytnutí servisních služeb.
 - E. Provádění parametrizace systému.
 - F. Poskytování maintenance.
 - G. Řešení incidentů souvisejících s provozem systému a integrací.
 - H. Řešení požadavků na poskytnutí služeb při upgrade, patch systému a/nebo úpravě integrací.
 - I. Řešení požadavků na poskytování konzultačních služeb spojených s provozem a správou systému včetně integrací.
- (odst. P1.3 dále také souhrnně „**servisní služby**“)
- P.1. 4 Servisní služby dle odst. P.1.3 (s výjimkou písm. G. a I.) bez omezení rozsahu souhrnně měsíčně bude zhotovitel poskytovat v rámci pevné ceny (dále jen „**Servisní služby FIX**“).
- P.1. 5 Servisní služby dle odst. P.1.3.písm. G. a I. bude zhotovitel poskytovat na základě hlášení/požadavku objednatele. Servisní služby dle odst. P.1.3.písm. H. a I. jsou dále označovány jako „Servisní služby VAR“.
- P.1. 6 Způsoby provádění servisních služeb:
- A. Hotline podpora
 - Hotline podpora je základní variantou servisních služeb, která bude vždy využita k prvnímu kontaktu mezi objednatelem a zhotovitelem. Dle závažnosti a složitosti servisní služby (resp. nemožnosti řešit servisní službu prostřednictvím odst. P.1.6.A) může být následně po dohodě se zhotovitelem zvolen způsob provedení servisní služby on-line podporou.

Požadavek na servisní službu v takovém případě předává zhotovitel k dalšímu řešení dle odst. P1.6.B.

- Hotline podpora je zajištěna v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin prostřednictvím kontaktního místa dle Přílohy 5 této smlouvy.

B. On-line podpora

- Jedná se o dálkový přístup oprávněných osob zhotovitele na počítače objednatele za účelem provedení činnosti servisní služby dle této smlouvy.
- Tento způsob poskytování podpory je variantou, pokud nepostačuje Hotline podpora.
- Podmínky pro poskytování on-line podpory zajišťuje objednatel na vlastní náklady (otevření přístupů přes vzdálenou plochu a sdílení souborů atp.).

P.1. 7 Hlášení incidentů/vad

1. Oprávněné osoby objednatele uvedené v Příloze č. 5 této smlouvy komunikují s kontaktním místem zhotovitele uvedeným v Příloze č. 5 této smlouvy.
2. Při hlášení incidentů/vad je nutno uvést zejména:
 - kategorizaci incidentu/vady dle Přílohy č. 6 smlouvy,
 - výstižný a srozumitelný popis podstaty incidentu/vady a jak lze vyvolat popsany projev,
 - jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových a obrazových příloh.

Hlášením incidentu/vady začíná plynout lhůta pro odezvu a lhůta pro vyřešení dle Přílohy č. 6., pokud je toto hlášení provedeno v rámci servisní doby. Pokud je hlášení provedeno mimo servisní dobu, začíná plynout lhůta pro odezvu a lhůta pro vyřešení od 8:00 hod. následující servisní doby.

3. Zhotovitel má možnost vyžádat si upřesnění, a to obvykle stejným komunikačním kanálem, kterým byl incident/vada přijat.
4. Veškeré incidenty/vady musí být zhotovitelem evidovány a zhotovitel musí zajistit sledování jejich životního cyklu. Objednatel musí mít možnost přístupu k aktuální evidenci incidentů/vad.

P.1. 8 Řešení incidentů/ vad

1. Řešitel incidentu/vady průběžně informuje kontaktní osobu objednatele o způsobu a čase předpokládaného řešení incidentu/vady. Oprávněná osoba objednatele musí vždy obdržet informaci o příčině incidentu/vady.
2. Oprávněná osoba objednatele musí po instalaci/opravě a otestování řešení potvrdit vyřešení incidentu/vady, tímto potvrzením je incident/vada vyřešen.

P.1. 9 Akceptace poskytovaných servisních služeb:

- A. Kontrolní schůzky budou probíhat mezi zhotovitelem a objednatelem na základě výzvy jedné ze stran v individuálně stanovených termínech.
- B. Jednotlivé incidenty/vady budou zhotovitelem evidovány formou Předávacího protokolu, který předloží zhotovitel ke schválení osobě oprávněné k podpisu Předávacího protokolu a zajistí si jeho podpis/-y, a to nejpozději poslední pracovní den kalendářního měsíce, ve kterém byly servisní služby poskytnuty.

- C. Předávací protokol musí obsahovat soupis činností, které byly v rámci plnění této smlouvy objednateli poskytnuty.
- D. Akceptaci provedených činností potvrzují oprávněné osoby podpisem Předávacího protokolu. Podepsaný Předávací protokol je závazným podkladem pro fakturaci. K podpisu Předávacího protokolu lze použít i uznávaný elektronický podpis.

Příloha č. 2

Cena (a platební kalendář)

P.2.1 Cena servisních služeb

1. Cena servisních služeb FIX dle odst. P1.4 této smlouvy činí 449.400,- Kč ročně (slovy: čtyři sta čtyřicet devět tisíc čtyři sta korun českých).
2. Cena Servisních služeb VAR dle odst. P1.5 této smlouvy činí 1.200,- Kč za 1 člověkohodinu (slovy: jeden tisíc dvě stě korun českých).

P.2.2 Cena Servisních služeb FIX bude hrazena měsíčně zpětně ve výši 1/12 celkové roční ceny Servisních služeb FIX dle odst. P2.1.1, ke které bude připočtena cena Servisních služeb VAR za uplynulý měsíc dle odst. P2.2, a to na základě daňového dokladu – faktury, vystaveného po řádném předání a převzetí, tj. po podpisu Předávacího protokolu.

Cena Servisních služeb VAR bude odvozena od jednotkové ceny za 1 člověkohodinu a bude stanovena jako násobek jednotkové ceny dle odst. P2.1.2 a akceptovaného počtu člověkohodin za provedení požadavků/incidentů v daném měsíci.

P.2.3 Pokud bude poskytování Servisních služeb FIX zahájeno v průběhu kalendářního měsíce, tj. nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, bude cena stanovena poměrně podle počtu dnů poskytování Servisních služeb FIX v poměrné výši, a to jako násobek 1/30 měsíční ceny Servisních služeb FIX a počtu dnů poskytování servisních služeb v daném kalendářním měsíci.

P.2.4 Závazným podkladem zhotovitele pro fakturaci Servisních služeb FIX a Servisních služeb VAR je předání a převzetí plnění, tj. podepsání příslušného Předávacího protokolu.

P.2.5 Minimální jednorázově zhotovitelem účtovaný objem Servisní služby VAR je 1 hodina.

Příloha č. 3

Místo plnění

P.3.1 Místem plnění (předání a převzetí) je sídlo objednatele a/nebo jakékoliv jiné místo určené objednatelem. Pokud to povaha části plnění umožňuje a objednatel toto odsouhlasí, je zhotovitel oprávněn provádět části plnění také formou vzdáleného přístupu k systémům objednatele.

Příloha č. 4

Doba plnění

P.4.1 Smlouva je uzavírána na dobu určitou v trvání 24 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy. Limit pro čerpání Servisních služeb VAR je rozdíl mezi maximální částkou ve výši 1.800.000 Kč bez DPH a Cenou Servisních služeb FIX za uvedené období 24 měsíců. Po tuto dobu plnění je zhotovitel povinen poskytovat servisní služby dle sjednaných podmínek a parametrů.

Příloha č. 5

Oprávněné osoby smluvních stran

1. Oprávněné osoby na straně objednatele:

Ve věcech obchodních a smluvních

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ve věcech technických a realizačních a podpisu Předávacího protokolu

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ve věcech hlášení incidentů/vad

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ve věci příjmu oznámení změn oprávněných osob zhotovitele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

2. Oprávněné osoby na straně zhotovitele:

Ve věcech obchodních a smluvních

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ve věcech technických a realizačních a podpisu Předávacího protokolu

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Ve věci externího přístupu do informačního systému objednatele

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Kontaktní osoba pro bezpečnost

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

3. Jednotné kontaktní místo zhotovitele (kontaktní místo) pro veškerá hlášení oprávněných osob objednatele:

Telefonická podpora:	222 261 388
Helpdesková aplikace – odkaz	[REDACTED]
Jednotný e-mailový kontakt	[REDACTED]

Příloha č. 6

Garantované parametry a sankce za jejich nedodržení Kategorizace incidentů/vad

1. Definice incidentů/vad

1. **Incident** – je událost při provozu systému, který neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality provozu systému nebo jeho nedostupnost.
2. **Vada** – vada plnění zhotovitele ve smyslu článku 12 smlouvy.

2. Garantované parametry

Servisní služby budou poskytovány pracovní dny v servisní době od 8:00 do 16:00 hodin (dále jen „**servisní doba**“) v časovém pásmu SEČ nebo SEČL.

Kategorizace incidentu/vady	Lhůta pro odezvu incidentu/vady	Lhůta pro odstranění incidentu/vady
Incident/vada kategorie V	8 pracovních hodin	1 pracovního dne
Incident/vada kategorie S	1 pracovní den	3 pracovních dnů
Incident/vada kategorie N	3 pracovních dnů	15 pracovních dnů

Lhůta pro odezvu – garantovaná doba odezvy zhotovitele, ve které zhotovitel reaguje na hlášený incident/vadu. Lhůty pro odezvu specifikované výše jsou uváděny v rámci servisní doby a počínají běžet od okamžiku specifikovaného v odst. P1.7.2 této smlouvy.

Lhůta pro odstranění incidentu/vady (dále jen souhrnně lhůta pro vyřešení) – garantovaná doba vyřešení/odstranění. Lhůty pro vyřešení specifikované výše jsou uváděny v rámci servisní doby a počínají běžet od okamžiku specifikovaného v odst. P1.7.2 této smlouvy. V případě, že je pro vyřešení incidentu/vady nezbytná součinnost ze strany objednatele, nezapočítává se do lhůty pro vyřešení doba od okamžiku, kdy zhotovitel požádá o poskytnutí této součinnosti do okamžiku poskytnutí této součinnosti ze strany objednatele.

3. Kategorizace incidentů a vad:

Kategorie incidentu/vady je výchozím ukazatelem pro nastavení stupně závažnosti/naléhavosti pro řešení a je stanovena objednatelem. Zhotovitel je oprávněn toto nastavení korigovat v souladu s objektivním zjištěním a na základě dohody s objednatelem.

Vada/ incident kategorie V – systém zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Některé nebo všechny části systému podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost businessu objednatele. Standardní firemní procesy jsou vážně ovlivněny a nezbytné

úlohy nemohou být plněny. Vada/incident způsobuje ztrátu dohledu nad systémem.

Vada/ incident kategorie S - systém je funkční pouze částečně. Systém je výrazně ovlivněn z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti businessu objednatele. Jsou dotčeny firemní procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti. Podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité procesy. V případě současného výskytu více vad/ incidentů kategorie S může nastat situace, kdy vzájemné působení těchto vad/ incidentů způsobí kumulaci negativního dopadu na firemní procesy objednatele tak, že závažnost dopadu bude odpovídat podmínkám vady/ incidentu kategorie V. V tomto případě budou i jednotlivé vady/ incidenty způsobující tuto kumulaci hodnoceny kategorií V. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany konstatují, že vadou/ incidentem kategorie S je zhoršení dob odezev systému, pokud budou tyto doby odezev stanoveny v dokumentaci vztahující se k systému nad požadované hodnoty.

Vada/ incident kategorie N - systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny, ztráta redundance systému bez dopadu na poskytované funkcionality systému. Tato kategorie zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému. Vada/incident má pouze zanedbatelný vliv na chod systému. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany konstatují, že vadou/ incidentem kategorie N jsou všechny drobné vady/ incidenty, které nespádají do kategorií V a S.

4. Smluvní pokuty za nedodržení garantovaných parametrů servisních služeb

1. Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty odezvy z důvodů výhradně na straně zhotovitele:
 - a) pro incidenty/vady kategorie V, S ve výši 1.000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení během servisní doby
 - b) pro incidenty/vady kategorie N ve výši 500,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení během servisní doby.
2. Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokutu za nedodržení lhůty vyřešení z důvodů výhradně na straně zhotovitele:
 - a) pro incidenty/vady kategorie V, S ve výši 2 000,- Kč každou započatou pracovní hodinu prodlení během servisní doby.
 - b) pro incidenty/vady kategorie N ve výši 500,- Kč za každou započatou pracovní hodinu prodlení během servisní doby.

Příloha č. 7**Vzor Předávacího protokolu a požadavky na strukturu****Předávací protokol**

Předmět předání a převzetí je plnění smlouvy o poskytování servisních služeb

č.

uzavřené dne

Oprávněný zástupce objednatele potvrzuje oprávněnému zástupci zhotovitele, že ke dni předání a převzetí poskytl plnění specifikované v příloze tohoto protokolu.

V souladu s uvedenou smlouvou (Příloha č.....) je zhotovitel oprávněn fakturovat objednateli částku **Kč bez DPH** (slovy).

Předávací protokol obsahuje část „celkový přehled“ a část „detailní přehled“.

Část „celkový přehled“ může obsahovat informace:

- a) období, za které jsou služby poskytovány
- b) název komponenty informačního systému
- c) počet incidentů/vad otevřených na počátku období
- d) počet nově otevřené incidenty/vady v období
- e) počet uzavřených incidentů/vad v období
- f) počet otevřených incidentů/vad na konci období
- g) počet incidentů/vad s porušeným garantovanými parametry dle P6.2
- h) Čerpání Servisních služeb FIX
- i) Čerpání Servisních služeb VAR

Část „detailní přehled“ může obsahovat následující informace (pouze v případě nenulového počtu dle bodu g) pro každý z nich:

- j) Číslo incidentu/vady dle evidence zhotovitele
- k) Název komponenty informačního systému
- l) Určení typu, tj. vada/ incident
- m) Datum a čas hlášení incidentu/vady
- n) Kategorie incidentu/vady (tj. V, S, N)
- o) Stručný popis incidentu/vady
- p) Kontaktní osoba objednatele/Kdo požadoval
- q) Datum vyřešení incidentu/vady (pouze pro uzavřené)
- r) Datum a čas odezvy incidentu/vady (pouze pro uzavřené)
- s) Čas vyřešení incidentu/vady (pouze pro uzavřené)
- t) Porušeny garantované parametry dle P6.2 (pouze pro uzavřené)
- u) Čerpáno z FIX nebo VAR (pouze pro uzavřené požadavky)

Fakturovaná částka dle odst. P2.2 v Kč (pouze pro uzavřené požadavky a požadavky typu VAR)

..... Datum Datum
..... Oprávněný zástupce zhotovitele Oprávněný zástupce objednatele

Příloha č. 8

Podrobná specifikace stávajícího IS DŘ

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]