**SMLOUVA O ÚDRŽBĚ, PODPOŘE A ROZVOJI SYSTÉMU**

**„V 00759 - správa internetového portálu"**

(dále jen „servisní smlouva")

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu ustanovení §1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, mezi těmito smluvními stranami:

**I. Smluvní strany**

|  |  |
| --- | --- |
| Objednatel: | **Centrum dopravního výzkumu, v. v. i.** |
| Sídlo/místo podnikání: | Líšeňská 2657/33a, 636 00, Brno-Líšeň |
| IČO: | 44994575 |
| DIČ: | CZ44994575 |
| Jednající osoba: | Ing. Jindřich Frič, Ph.D., MBA, ředitel |
| Osoba odpovědná za realizaci | xxxx |
| Telefon: | xxxxxxxx |
| Email: | [xxxxxxx](mailto:pavel.rezac@cdv.cz) |

(dále jen „Objednatel'"

|  |  |
| --- | --- |
| **d**  Zhotovitel: | **EXPECT-IT, s. r. o.** |
| Sídlo/místo podnikání: | Staňkova 103/18, Brno, 602 00 |

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajský soudem v Brně v oddílu C, vložka 48755

|  |  |
| --- | --- |
| IC: | 26966603 |
| DIČ: | CZ26966603 |
| Bankovní spojení: | Československá obchodní banka, a. s. |
| Číslo účtu (CZK): | 195799130/0300 |
| Jednající: | Mgr. Radana Šrubařová |

(dále jen „Zhotovitel")

dále označovány společně jako „Strany" a/nebo „Smluvní strany" **takto:**

1. úvodní ustanoveni
   1. Závazkový vztah založený podle této smlouvy se řídí Zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník") a Zákonem 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), a v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. občanského zákoníku.

Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku na služby na zajištění údržby, správy a rozvoje internetového portálu v rámci veřejné zakázky s názvem: „1/ ***00759 - správa internetového portálu" a*** dalších souvisejících služeb (dále též „smlouva").

* 1. Smluvní strany shodně prohlašují, že identifikační údaje uvedené ve smlouvě jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.

Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.

Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.

* 1. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn na základě příslušných právních předpisů k podnikání v dotčeném oboru, přičemž toto jeho oprávnění není žádným způsobem omezeno, a že je podle příslušných právních předpisů postačující k provedení služeb podle této smlouvy.
  2. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka Zhotovitele (Účastníka) ze dne 4.4.2024 podaná do zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem ***„V 00759 - správa internetového portálu".***
  3. Zhotovitel potvrzuje, že se seznámil s rozsahem a povahou předmětu smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci plnění, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění za podmínek uvedených ve smlouvě.
  4. Zhotovitel je povinen zajistit, že veškeré vlastnosti plnění, včetně jeho update, legislativních update, upgrade a legislativních upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně platným právním předpisům ČR.
  5. Zhotovitel je povinen na písemné vyžádání Objednatele opatřit předmět smlouvy a každý update, legislativní update, upgrade a legislativní upgrade předmětu smlouvy čestným prohlášením o tom, že poskytované služby, případně provedený update či upgrade, jsou ve shodě s platnými právními předpisy ČR.
  6. Zhotovitel prohlašuje, že bude mít po celou dobu plnění předmětu smlouvy uzavřenu pojistnou smlouvu kryjící odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností s limitem pojistného plnění ve výši minimálně 500.000,- Kč, kterou se zavazuje kdykoliv na vyžádání předložit k nahlédnutí Objednateli.
  7. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu smlouvy.
  8. Zhotovitel a Objednatel se zavazují k vzájemné součinnosti za účelem plnění smlouvy.

1. ÚČEL SMLOUVY
   1. Účelem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu zajištění údržby, správy a dalšího rozvoje internetového portálu dodaného dle smlouvy ID 21509357 na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/23082705> na dobu 60 měsíců a poskytnutí souvisejících služeb v předpokládaném rozsahu maximálně 200 člověkodnů (bude se jednat o provádění zadavatelem požadovaných úprav vyplývajících z jeho provozních požadavků na optimalizaci stávajícího provozu a to včetně případných legislativních úprav), přičemž čerpání těchto služeb bude probíhat postupně dle aktuálních potřeba Objednatele. Smlouva stanovuje časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Zhotovitelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
   2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod dodaného plnění dle smlouvy ID 21509357 na <https://smlouvv.gov.cz/smlouva/23082705>, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinností obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.

Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v rámci zveřejněné smlouvy ID 21509357 na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/23082705> v jednotlivých přílohách.

1. DEFINICE POJMŮ

Informační systém - je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

Podporované programové vybavení (dále též „SW") - je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.

Podporované technické vybavení (dále též „HW") - je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Zhotovitele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou pokud byly součástí dodávky dle smlouvy o dílo

Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) - představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.

Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.

Servisní podpora - je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.

Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Místo instalace - je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.

Servisní pracoviště Zhotovitele - provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

Nahlášení požadavku na servisní podporu - je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Zhotovitele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště Zhotovitele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

Odezva - je první reakce servisního pracoviště Zhotovitele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

Zprovoznění technického vybavení - je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.

Servisní zásah - je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Zhotovitele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

1. URČENÍ TYPU SERVISNÍ PODPORY A SERVISNÍHO OBDOBÍ
   1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:
      1. Zhotovitel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
      2. Jedná se tak o zajištění údržby, rozvoje a technické podpory systému, který je informačním systémem veřejné správy a současně je napojený na obslužné kanály (a tedy i technologie) dle architektury popsané v dle smlouvy ID 21509357 na <https://smlouvy.gov.cz/smlouva/23082705> podrobně viz příloha smlouvy SML-10673-2022- 2-.pdf a SML-10673-2022-3.pdf, sekce Bezpečnost a připravenost k nasazení, Možné způsoby nasazení a provozování a Provoz.
      3. Dodavatel zajistí pro správu technické kapacity, tak byl pro systém tohoto typu a rozsahu a popsané obslužné kanály zajišťovat zejména „investigaci a řešení nahlášených nestandardních stavů či nežádoucího chování aplikace" (typicky tedy role systémový inženýr, administrátor, ICT specialista apod.) a „poskytovat součinnost třetím stranám provádějícím údržbu svých systémů a technologií, které aplikace využívá nebo s nimiž je provázána, pokud hlášené úpravy potenciálně vyžadují zásah do kódu nebo konfigurace aplikace" (typicky tedy role systémový inženýr, síťový administrátor a / nebo ICT specialista, DevOps inženýr, bázista, aplikační programátor apod.).
      4. Současně musí Dodavatel alokovat, případně mít k dispozici takové administrativní kapacity, aby byl schopen v předpokládatelném rozsahu pokrýt, zejména, poptávané „periodicky prováděné servisní úkoly, související s expirací a výměnou klíčů, certifikátů, hesel apod., využívaných při napojení na systémy třetích stran" a další administrativní činnosti typické pro provoz ISVS (úpravy RPP, CMS2 atp.).
      5. Předmětem plnění je také zajištění SLA pro aplikaci v rozsahu a dle parametrů uvedených ve smlouvě ID 21509357 na [https://smlouvy.gov.cz/smlouva/23082705 viz příloha smlouvy SML- 10673-2022-2-.pdf](https://smlouvy.gov.cz/smlouva/23082705_viz_p%c5%99%c3%adloha_smlouvy_SML-10673-2022-2-.pdf)
      6. Předmětem plnění dle této smlouvy je také zajištění činností dalšího rozvoje internetového portálu jeho úpravami ze strany Zhotovitele na základě požadavků Objednatele s tím, že rozsah těchto úprav je stanoven na maximálně 200 člověkodnů. Tyto činnosti budou ze strany Objednatele objednávány dle aktuálních potřeb s tím, že Zhotovitel vždy zahájí tyto činnosti do 3 pracovních dní od potvrzení rozsahu náročnosti práce uvedeného Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje tyto práce dokončit co nejdříve, tj. v případě potřeby bude alokovat na jejich provedení více osob tak, aby se doba realizace co možná nejvíce zkrátila.
      7. Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybavení.
      8. Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému.
      9. Technická podpora a servis zařízení HW a SW budou realizovány Zhotovitelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
      10. Technická podpora a servis budou realizovány v místě Objednatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením Zhotovitele do prostředí Objednatele.
      11. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele (HelpDesk).
      12. Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
      13. Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
      14. Služba HelpDesk bude Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení.
      15. Služba HelpDesk bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
      16. Služba HelpDesk bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
      17. HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
   2. Objednatel souhlasí s tím, že Zhotovitel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu.

Tímto se Zhotovitel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.

* 1. Délka servisního období se stanovuje na dobu 60 měsíců od účinnosti smlouvy.
  2. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v **odst.** 4.3.
  3. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

1. CENA
   1. Cena za měsíční poskytování servisní podpory (dále jen „cena za měsíční technickou podporu") je stanovena na:

Cena za měsíční technickou podporu bez DPH: 46 000 Kč (slovy: čtyřicet šest tisíc korun českých)

DPH (v aktuálně platné výši 21%): 9 660 Kč (slovy: devět tisíc šest set šedesát korun českých)

Cena za měsíční technickou podporu včetně DPH: 55 660 Kč (slovy: padesát pět tisíc šest set šedesát korun českých)

* 1. Smluvní strany se dohodly, že cenu za měsíční technickou podporu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou za kalendářní měsíc se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
  2. Cena za 1 člověkoden provádění zadavatelem požadovaných úprav vyplývajících z jeho provozních požadavků na optimalizaci stávajícího provozu (dále jen „cena za 1 člověkoden") je stanovena na:

Cena za 1 člověkoden bez DPH: 9 350 Kč (slovy: devět tisíc tři sta padesát korun českých)

DPH (v aktuálně platné výši 21%): 1 963,50 Kč (slovy: jeden tisíc devět set šedesát tři koruny české padesát haléřů)

Cena za 1 člověkoden včetně DPH: 11 313,50 Kč (slovy: jedenáct tisíc tři sta třináct korun českých padesát haléřů)

* 1. Smluvní strany se dohodly, že cenu za 1 člověkoden uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou za kalendářní měsíc v rámci kterého byli tyto činnosti poskytnuty se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.
  2. Splatnost faktury - daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Zhotovitele.

* 1. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
  2. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také
     1. číslo a datum vystavení faktury,
     2. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
     3. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
     4. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Zhotovitel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
     5. lhůtu splatnosti faktury,
     6. název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Zhotovitele,
     7. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
  3. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury.

Dnem odeslání vadné faktury Zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.

* 1. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

1. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN
   1. Zhotovitel se zavazuje, že pracovníci Zhotovitele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Zhotovitele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí. Pokud porušením těchto předpisů Zhotovitelem vznikne škoda, nese náklady Zhotovitel.

Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Zhotovitele s interními předpisy, které musí Zhotovitel dodržovat.

* 1. Zhotovitel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
  2. Zhotovitel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci Zhotovitele.
  3. V Příloze B - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Zhotovitel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Zhotovitele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy.

Zhotovitel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.

* 1. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu, a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
  2. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Zhotoviteli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.

K tomu Objednatel zejména

* + 1. bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
    2. umožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a podle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
    3. zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
  1. Zhotovitel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než podle specifikace v Příloze A - Vymezení rozsahu servisní podpory).

Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Zhotovitele.

1. NÁHRADNÍ DÍLY
   1. NEAPLIKUJE SE.
2. DUVERNE INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH UDAJU
   1. V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 34 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ").

Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZZOÚ.

* 1. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
  2. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy,

za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

* 1. Zhotovitel učiní v souladu splatnými právními předpisy a odst. 8.3 dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.
  2. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
  3. Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
  4. Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
  5. Zhotovitel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze
     1. je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
     2. je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
  6. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Zhotoviteli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Zhotovitel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
  7. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
  8. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu.

Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit.

Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.

* 1. Povinnost plnit ustanovení tohoto čl. 8 smlouvy se nevztahuje na informace, které
     1. mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
     2. byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
     3. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
     4. příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
     5. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
     6. smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
  2. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
  3. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
  4. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

1. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ
   1. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vad ve lhůtách stanovených touto smlouvou se Zhotovitel zavazuje Objednateli uhradit smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou hodinu prodlení v případě vad kategorie „vysoká" a smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každý i započatý den prodlení v případě vady kategorie „střední", a to pro každý případ prodlení, není-li jinými ustanoveními této smlouvy výslovně uvedeno jinak.

Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, jejíž náhradu lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody *a* ujednání o smluvních pokutách nevylučují právo na náhradu škody.

* 1. V případě, že Zhotovitel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot-line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý jednotlivý případ.

To se netýká případu, kdy Zhotovitel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.

* 1. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Zhotovitele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle odst. 9.1 výše.
  2. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Zhotoviteli úrok z prodlení v zákonné výši.
  3. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Zhotovitel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
  4. Zhotovitel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této smlouvy).

Zhotovitel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v odst. 6.4 termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění podle této smlouvy. Zhotovitel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.

* 1. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

1. UKONČENÍ SMLOUVY
   1. Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy.

Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

* + 1. neposkytnutí servisní podpory Zhotovitelem, po řádném nahlášení požadavku Objednatelem, delším než 30 dní,
    2. nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Zhotovitelem o více jak 5 dnů,
    3. bezdůvodné přerušení prací na servisním případu Zhotovitelem,
    4. opakované nesplnění závazku Objednatele poskytnout Zhotoviteli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené Objednateli,
    5. opakované prodlení Objednatele s placením fakturované částky delší než jeden měsíc ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
  1. Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo.

Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
   1. Smluvní strany se budou bez zbytečného prodlení vzájemně informovat o všech změnách v adresách, telefonních číslech, číslech faxů, apod., uvedených v této smlouvě.
   2. Doplnit a měnit smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
   3. Zhotovitel je podle ustanovení §2 písm. e) Zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od zániku této smlouvy, minimálně však do roku 2035. Po tuto dobu je Zhotovitel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.

* 1. Smlouva je vyhotovena elektronicky.
  2. Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
  3. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.
  4. Všechny postupně číslované přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí. Seznam příloh smlouvy:

Příloha A smlouvy - Vymezení rozsahu a cen servisní podpory

Příloha B smlouvy - Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

1. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY
   1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv. Uveřejnění smlouvy v registru

smluv provede objednatel.

PŘÍLOHA A - VYMEZENI ROZSAHU SERVISNÍ PODPORY

1 SERVISNÍ (TECHNICKÁ) PODPORA

* 1. Průběžné provádění inovace předmětu plnění smlouvy ID 21509357 na <https://smlouvv.gov.cz/smlouva/23082705> na základě veřejné zakázky ***„V 00759 - správa internetového portálu"*** (dále také jako Systém), jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
  2. Pod pojmem **update**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním updatem".

* 1. Pod pojmem **upgrade**

se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.

V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho "legislativním upgradem".

* 1. Poskytování update a upgrade vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Zhotovitele.
  2. Provádění obecných změn Systému v důsledku vývoje HW a SW prostředků.
  3. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Zhotovitele.
  4. Distribuce nových verzí Systému uživatelům elektronicky; Zhotovitel zajistí takovou funkcionalitu Systému, která umožní jednorázové centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro Objednatele.
  5. Distribuce inovovaného Systému za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.
  6. Aktualizace provozní dokumentace.
  7. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance Objednatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
  8. Služba HelpDesk pro zaměstnance Objednatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

13 SERVIS

* 1. Parametry SLA pro aplikaci/portál jsou primárně definované v příloze č. 2A smlouvě ID 21509357 na <https://smlouvv.ROv.cz/smlouva/23082705> viz dokument SML-10673-2022-2-.pdf, tj. servis bude poskytován dle požadovaných cílových parametrů SLA uvedených v tomto dokumentu. **Nedodržení těchto parametrů SLA je pak chápáno jako vada kategorie „vysoká",** včetně z toho vyplývajících důsledků (zejména povinnost hradit smluvní pokuty). V případě, kdy by se na některé vady tyto podmínky nevztahovali, bude postupováno dle následujících článků.
  2. Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
     1. Kategorie vady **„vysoká"**

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li ovádu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

* + 1. Kategorie vady **„střední"**

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu nebo jeho části, ale umožňující provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li ovádu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 7 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

* + 1. Kategorie vady **„nízká"**

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespadají do kategorií „vysoká" nebo „střední". Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li ovádu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamace) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.

* 1. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatel ve spolupráci se Zhotovitelem. Za odstranění závady v dané kategorii se považuje její posun do nižší kategorie vady.
  2. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 09:00 do 17:00 hod hodin.
  3. Servis a řešení provozních problémů jednotlivých aplikačních částí díla vzniklých při jejich užití Objednatelem.
  4. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
  5. Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
  6. Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Zhotovitele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatele objedná formou placené podpory samostatnou objednávkou.
  7. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení

PŘÍLOHA B - VYMEZENI MECHANISMU SERVISNÍ PODPORY A KONTAKTNÍ ÚDAJE

Zhotovitel doplní v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a nabídkou Zhotovitele specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů stran - doplní Zhotovitel.

* 1. VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY
  2. Veškeré požadavky na servisní zásah Zhotovitele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Zhotovitel v souladu s dále uvedenými pravidly.
  3. Dostupnost kontaktního místa je 7 x 24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Zhotovitele.
  4. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce
     1. na telefonním čísle (HotLine): +xxxxx v režimu min. 5 x 8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 09:00 do 17:00 hod
     2. systémem servisní podpory (HelpDesk): <https://cdv.service.expect-it.cz> v režimu 7 x 24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
  5. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
  6. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
  7. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující Objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek, (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Zhotovitele při správě systému HelpDesk).
  8. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
  9. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
  10. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionalita bude Zhotovitelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně \*.xls a \*.csv.
  11. Objednatel může po vzájemné dohodě umožnit Zhotoviteli zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění části této smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo po předchozí dohodě tento přístup Zhotoviteli ukončit.

14 KONTAKTNÍ údaje

14.1 Kontaktní údaje Zhotovitele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 ***Jméno a příjmení*** | ***Role na projektu*** | ***Telefon*** | ***Mobil*** | ***E-mail*** |
| xxx | Oprávněná osoba ve věcech smluvních | xxx | xxxxxx | xxx |
| xxx | Oprávněná osoba ve vrcholovém řídícím orgánu projektu | xxx | xxx | xxx |
| xxx | Vedoucí projektu (projektový manažer) | xxx | xxx | xxx |

14.2 Kontaktní údaje Objednatele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

Zástupci za stranu Objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.