

Smlouva o zajištění technické podpory k produktům DTM Konektor&Publisher

č. 138/2024

I.

Smluvní strany

1. **Objednatel:** **statutární město Karviná**
se sídlem: Fryštátská 72/1, 733 24 Karviná
zastoupený: Ing. Janem Wolfem, primátorem města
k podpisu oprávněna: JUDr. Olga Guziurová, MPA, vedoucí Odboru organizačního, na základě pověření ze dne 2.1.2018

IČO: 00297534
DIČ: CZ00297534
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: 27-1721542349/0800
(dále jen „**Objednatel**“)

2. **Dodavatel:** **T-MAPY spol. s r.o.**
se sídlem: Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
zapsán v OR vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, odd. C, vl. 9307

zastoupený: [REDACTED]
IČO: 47451084
DIČ: CZ47451084
Bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Hradec Králové
Číslo účtu: 8688743/0300
(dále jen „**Dodavatel**“)

II.

Předmět smlouvy

1. Dodavatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytovat Objednateli paušální služby technické podpory (dále jen „**Služby**“) související s produktivním provozem programového vybavení uvedeného v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „**Systém**“). Nad rámec Služeb může Dodavatel na základě pokynů nebo dílčích objednávek Objednatele poskytovat i doplňkové služby (dále jen „**Doplňkové služby**“) s tím, že bližší podmínky Doplňkových služeb jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
2. Bližší podmínky poskytování Služeb a dohoda o úrovni poskytování Služeb (SLA) jsou uvedeny v Příloze č. 2 této smlouvy.
3. V rámci plnění smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:
 - a) poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Dodavatele;
 - b) zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro poskytování Služeb dle této smlouvy;
 - c) předávat včas veškeré podklady potřebné pro poskytování Služeb dle této smlouvy.
4. V rámci plnění smlouvy má Dodavatel zejména následující povinnosti:
 - a) postupovat při plnění smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu smlouvy;

- b) poskytovat Služby v souladu se smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- c) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování plnění.

III.

Doba a místo plnění

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění průběžně po dobu trvání smlouvy, a to v termínech stanovených dále v této smlouvě nebo dohodou stran.
2. Dodavatel neodpovídá za prodlení s poskytnutím Služeb v případě, že prodlení je způsobeno:
 - a) okolností vylučující odpovědnost – vyšší moc,
 - b) jakýmkoli jednáním, opomenutím nebo prodlením Objednatele ve vztahu k jeho závazku podle smlouvy, který je potřebný pro plnění (např. neposkytnutí nebo nezajištění nutné součinnosti), nebo
 - c) jakoukoli jinou událostí mimo kontrolu Dodavatele,s tím, že v takovém případě prodlení, bude termín plnění prodloužen o dobu dohodnutou smluvními stranami, přičemž tato doba prodloužení termínu nebude kratší než doba prodlení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud je prodlení způsobeno důvody na straně Objednatele, Objednatel je povinen nahradit Dodavateli veškeré prokazatelně vzniklé vícenáklady a výdaje Dodavatel vzniklé v důsledku takového prodlení.
3. Místem plnění je Magistrát města Karviné, budova B, Karola Śliwky 618/11, Karviná.

IV.

Cena

1. Cena za poskytnuté Služby je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Cena za Služby je uvedena jako paušální. Cena za Doplnkové služby bude účtována dle skutečně stráveného času poskytnutím služeb a násobku příslušné ceny hodinové sazby.
3. Ceny uvedené ve smlouvě jsou uvedeny bez DPH, ve výši platné ke dni uzavření této smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Dodavatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této smlouvě.
4. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí služby bude uhrazena na základě faktury s tím, že splatnost faktury bude 21 dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Podmínkou vystavení faktury je poskytnutí příslušného plnění, není-li ve smlouvě dále výslovně uvedeno jinak.
5. Faktura za Služby bude vystavena v souladu s platebním kalendářem uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy. Faktura za Doplnkové služby bude vystavena bezodkladně po jejich poskytnutí.
6. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu, jinak je Objednatel oprávněn fakturu Dodavateli vrátit nejpozději do data splatnosti faktury.
7. Smluvní strany berou na vědomí, že cena Služeb je stanovena a vypočtena na základě aktuálně platného ceníku licencí s tím, že tento ceník se může v čase měnit. Bližší podmínky jeho změny a případného navýšení ceny Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 1 této smlouvy.

V.

Licenční ujednání a přechod vlastnictví a nebezpečí škody

1. Objednatel nabývá vlastnické právo k příslušnému plnění, resp. k jeho částem, k nimž lze nabýt vlastnické právo, ke dni úplného zaplacení ceny příslušného plnění, resp. Služby. Nebezpečí vzniku škody na příslušném plnění nebo jeho ztráty či odcizení přechází na Objednatele dnem dodání příslušného plnění do místa plnění, resp. jeho předáním Objednateli.
2. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Dodavatele dle této smlouvy může být i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, je k těmto výstupům plnění Dodavatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
3. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy plnění Dodavatele považované za autorské dílo ve smyslu autorského zákona užívat s tím, že licence je poskytnuta jako nevýhradní, časově, místně a množstevně neomezená a v rozsahu nezbytném pro účel, k nimž je určena, resp. pro účel plnění dle této smlouvy.
4. Odměna za poskytnutí licence k autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušného poskytnutého plnění.

VI.

Akceptace plnění a odpovědnost za vady

1. Podmínkou vystavení faktury a splatnosti ceny je poskytnutí příslušného plnění, resp. služby. V případě, že je služba poskytována jako paušální, tak cena bude uhrazena bez ohledu na skutečně poskytnutý rozsah plnění v daném období. Objednatel je oprávněn akceptovat plnění také konkludentně a to tím, že uhradí fakturu za příslušné plnění vystavenou Dodavatelem.
2. V případě, že dle smlouvy nebo dohody stran je pro konkrétní plnění vyžadován podpis akceptačního nebo předávacího protokolu, tak za úspěšnou akceptaci se považuje také akceptace nebo předání plnění s výhradou vad, které lze odstranit. Takováto akceptace nebo předání nezabývá Dodavatele povinností odstranit vady plnění uvedené v příslušném protokolu. V případě, že plnění neobsahuje takové vady, které by bránili jeho užívání, Objednatel je povinen takovéto plnění akceptovat, resp. převzít, a to s výhradou vad.
3. Dodavatel odpovídá za případné vady Služeb a je povinen je odstranit v přiměřené době, nejpozději však do 30 dnů od jejich nahlášení.
4. Dodavatel neodpovídá za vady plnění vzniklé v důsledku chybného zadání, jednání nebo opomenutí Objednatele, nebo třetí osoby, nebo v důsledku vyšší moci.

VII.

Náhrada škody

1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše újmy předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze smluvních stran, nepřekročí, resp. se limituje částku odpovídající 30 % z celkové uhrazené ceny bez DPH za Služby poskytnuté Dodavatelem v období 12 měsíců předcházejících vzniku škody, maximálně však 100.000 Kč.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost. Nahrazuje se pouze škoda skutečná.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou smluvní stranou. V rozsahu povoleném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na ztrátách nebo poškození dat nebo škody spočívající v ušlém zisku nebo ztrátě výnosů nebo jiné finanční ztrátě. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

VIII.

Doba trvání a ukončení smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany mohou smlouvu písemně vypovědět i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni, ve kterém byla výpověď této smlouvy doručena druhé smluvní straně.
3. Smluvní strany jsou dále oprávněny od smlouvy odstoupit jen v případě podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou, pokud druhá smluvní strana tyto nedostatky ani po písemné výzvě v přiměřené lhůtě, která nebude kratší než 10 pracovních dní, neodstraní.
4. Za podstatné porušení povinností Dodavatele se rozumí prodlení Dodavatele s plněním předmětu smlouvy o více než 30 dní, pokud toto prodlení způsobil Dodavatel.
5. Podstatným porušením povinností Objednatele se rozumí prodlení Objednatele s úhradou faktur podle této smlouvy o více než 30 dní.
6. Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany shodně prohlašují a potvrzují, že pokud Dodavatel plnil jen zčásti, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění a s účinky do budoucna. Plnění, které bylo již poskytnuto nebo akceptováno se nevrací.

7. Ukončením této smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se sankcí, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení smlouvy.

IX. Ochrana informací

1. Objednatel i Dodavatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této smlouvy:
 - a) mohou si vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku (dále jen „Důvěrné informace“);
 - b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.
2. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.
3. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.
4. Pro účely této smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si smluvní strany v souvislosti s touto smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této smlouvy a/nebo při podpisu této smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, že by jako „důvěrné“ byly označeny:
 - a) veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie,
 - b) informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií.
5. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám s výjimkou svým zaměstnanců, poddodavatelům, poradcům (právní, daňový, auditor) či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto smlouvou. Kterákoli smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací svými zaměstnanci, poddodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.
6. Po skončení této smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé smluvní strany vrácení nebo zničení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu této smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují Důvěrné informace. Druhá smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat, resp. zničit.

X. Vzájemný styk smluvních stran

1. Smluvní strany spolu budou komunikovat písemně (včetně emailu), telefonicky nebo osobně prostřednictvím kontaktních osob uvedených v této smlouvě nebo jejich Přílohách.
2. Změna osob uvedených výše musí být druhé smluvní straně písemně oznámena (emailem) bez zbytečného odkladu.

XI.
Závěrečná ustanovení

- 11.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran. V případě, že smlouva podléhá zveřejnění v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb. zákon o registru smluv, smlouva nabývá účinnosti dnem jejího zveřejnění s tím, že smluvní strany se dohodly, že zveřejnění smlouvy zajistí Objednatel.
- 11.2. Smluvní strany předpokládají, že v rámci realizace této smlouvy bude docházet ke zpracování osobních údajů Dodavatelem a pro tyto účely uzavírající příslušnou zpracovatelskou smlouvu ve formě zpracovatelské doložky, která je uvedena Příloze č. 3 této smlouvy.
- 11.3. Měnit nebo doplňovat text této smlouvy lze jen formou písemných dodatků, řádně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.4. Tato smlouva je podepsaná vlastnoručně, nebo elektronicky. Je-li smlouva podepsaná vlastnoručně, je vyhotovena v příslušném počtu stejnopisů, kdy každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. Je-li smlouva podepsána elektronicky, je podepsána pomocí elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným Dodavatelem certifikačních služeb.
- 11.5. Následující přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy:

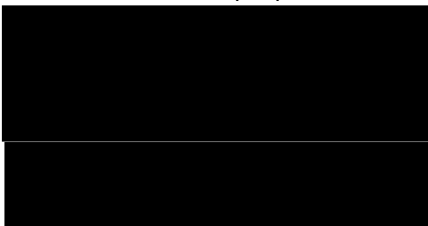
Příloha č. 1 – Specifikace systému a cena Služeb

Příloha č. 2 – Specifikace Služeb

Příloha č. 3 – Zpracovatelská smlouva

Za Dodavatele:

V Praze dne: viz *el. podpis*



Za Objednatele:

V Karviné dne: viz *el. podpis*

.....
JUDr. Olga Guziurová, MPA
Vedoucí Odboru organizačního

Příloha č. 1
Specifikace systému a cena Služeb

I.

Principy kalkulace ceny služeb technické podpory

1. Cena Služeb, tj. služeb technické podpory se odvozuje od vstupní ceníkové ceny licence Produktu a typu aplikace.

Úroveň podpory	Sazba za služby technické podpory na 12 měsíců	
	S ... Standardní aplikace	U ... Uživatelská aplikace
S ... Standardní podpora	20 %	15 %
R ... Rozšířená podpora	individuálně	individuálně

2. Je-li v užívání objednatele více samostatných licencí stejného produktu, pak je základní procentní sazba kalkulována ke každé této licenci, případný příplatek za rozšířenou podporu je ovšem kalkulován pouze k jedné z těchto licencí.
3. Částky jsou uvedeny v Kč bez DPH.
4. Vstupní cenou standardní podpory je základní ceníková cena licence (licencí) každého softwarového produktu, která je platná ke dni uzavření smlouvy nebo jejího dodatku. Tato cena je platná do oznámení změny ceníkové ceny licence Dodavatelem, která může být v budoucnu jednostranně změněna a oznámena Dodavatelem. Dodavatel je povinen tři měsíce před zamýšlenou změnou ceníkové ceny zaslat Objednateli písemné oznámení, které bude obsahovat nový ceník, datum účinnosti změny ceníkové ceny a vyčíslení nové ceny Služeb - standardní podpory s ohledem na nárůst ceníkové ceny (dále jen „**Oznámení**“). V případě, že Objednatel s navýšením ceny Služeb - standardní podpory v návaznosti na změnu ceníkové ceny nebude souhlasit, může smlouvu vypovědět, a to nejpozději do jednoho měsíce od doručení Oznámení. V případě, že z interních důvodů Objednatele je nutné, aby Objednatel uzavřel dodatek o změně ceny standardní podpory, smluvní strany se zavazují, bezodkladně zahájit jednání o uzavření takového dodatku tak, aby účinnost takového dodatku byla nejpozději ke dni změny ceny uvedeném v Oznámení. V opačném případě je změna ceny Služeb standardní podpory účinná ke dni účinnosti změny ceníkové ceny uvedené v Oznámení.
5. Tato cena nemusí být uvedena, jedná-li se o službu, technickou podporu poskytovanou k softwarovému produktu třetí strany nebo je-li cena za provádění technické podpory kalkulována odlišným způsobem.

II.

Systém – výčet aplikací, služeb a cena technické podpory

Produkt	Typ produktu	Licence (STANDARD/PRO)	Úroveň podpory	Cena za 12 měsíců bez DPH	Cena za 12 měsíců vč. DPH
DTM Konektor&Publisher – Technická podpora	S	Standard	S	17 500 Kč	21 175 Kč
DTM Konektor&Publisher – služby spojené s provozem tohoto SW	služba	-	-	23 000 Kč	27 830 Kč
CELKEM				40 500 Kč	49 005 Kč

III.

Platební kalendář pro období od 1. 7. 2024

Datum fakturace v příslušném kalendářním roce	za provádění technické podpory v uvedeném období příslušného kalendářního roku	Částka bez DPH	Částka včetně DPH
15. 01.	01. 01. – 31. 03.	10 125 Kč	12 251,25 Kč
15. 04.	01. 04. – 30. 06.	10 125 Kč	12 251,25 Kč
15. 07.	01. 07. – 30. 09.	10 125 Kč	12 251,25 Kč
15. 10.	01. 10. – 31. 12.	10 125 Kč	12 251,25 Kč

Příloha č. 2 Specifikace Služeb

I. Předmět SLA

Účelem poskytovaných Služeb je zajištění bezproblémového provozu a užívání Systému.

II. Slovníček pojmů, typy aplikací

a. Lhůty, časy

- pracovní dny (pd) ... veškeré dny mimo dny pracovního volna, pracovního klidu a státem uznané svátky
- pracovní hodiny (ph) ... hodiny v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hodin

b. Typy aplikací

- Standardní aplikace (S) ... standardní aplikace je součástí portfolia aplikací dodavatele, jejichž vývoj je průběžný a řízený interním vývojovým plánem dodavatele. Updaty a upgrady standardních aplikací jsou dodávány průběžně.
- Uživatelská aplikace (U) ... uživatelské aplikace jsou vyvíjeny na základě individuálních požadavků Objednatele, nejsou součástí centrálního vývojového plánu dodavatele. Updaty a upgrady uživatelských aplikací nejsou průběžně dodávány, tyto aplikace jsou dále rozvíjeny pouze na základě individuálních požadavků Objednatele a samostatných smluvních ujednání.

Ve výčtu aplikací musí být u každé aplikace uveden její typ (S, U).

c. Ostatní

- Helpdesk ... portál Helpdesku provozovaný dodavatelem obsahující evidenci požadavků, obecné sdílené dokumenty, dokumentaci k software a diskusní fórum, ke kterému mají zřízen zabezpečený přístup oprávněné a případně další oběma stranami dohodnuté osoby Objednatele a dodavatele
- požadavek ... požadavkem se rozumí jakékoli zadání ze strany Objednatele provedené záznamem v evidenci požadavků systému helpdesk dodavatele, případně náhradním způsobem v případě nedostupnosti služby Helpdesk.

III. Katalog služeb

1. Služby podpory budou prováděny průběžně v tomto rozsahu:

Služba	Popis, obsah služby	Cíl služby
Vzdálená konzultace a hotline	Dodavatel zajistí hot-line. Služba je poskytována prostřednictvím telefonu či e-mailu. Dodavatel bude poskytovat vzdálenou podporu a konzultace uživatelům při řešení otázek spojených s užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba a posilování potřebné úrovně znalostí a dovedností uživatelů a správců programového vybavení nezbytné ke správnému užívání tohoto programového vybavení
Helpdesk	Dodavatel zajistí helpdesk, služba je přístupná na adrese http://helpdesk.tmapy.cz	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a evidence všech požadavků uživatelů.
Udržování souladu s platnou legislativou	Provádění zásahů do předmětného programového vybavení nezbytných pro zajištění jeho souladu se související platnou legislativou	Zajištění potřebné podpory programového vybavení a procesů uživatelů vázaných na legislativu
Provádění updatů/upgradů standardních aplikací	Provádění upgrade/update programového vybavení vzniklých vlastní činností dodavatele u standardních aplikací nebo vzniklých drobnými úpravami v rámci technické podpory. Licence upgradovaných produktů jsou poskytovány v rámci technické podpory bezplatně. V případě komplikací na straně Objednatele, které znemožňují standardní implementaci upgradů a updatů, nebo v případech definovaných dodavatelem, může být zpoplatněna práce spojená s provedením upgrade/update.	Údržba předmětných aplikací v nejaktuálnějších verzích pro jejich optimální a plnohodnotné využití uživateli.

	V takovém případě má Objednatel právo upgrade/update odmítnout.	
Řešení incidentů	Reakce a řešení incidentů nahlášených v souladu s touto smlouvou, především pak odstraňování vad a dalších nesouladů.	Údržba předmětného programového vybavení ve stavu umožňujícím jejich plnohodnotné využití koncovými uživateli
Profylaxe	Preventivní monitoring a údržba programového vybavení	Předcházení výskytu incidentů
Zálohování konfigurací programového vybavení zákazníka na straně Dodavatele	Dodavatel bude svými prostředky zálohovat konfigurace programového vybavení tak, jak je implementováno na straně Objednatele.	Zajištění možnosti rychlého obnovení posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu
Evidence zásahů do programového vybavení nebo do systémových součástí, které mají vliv na provoz a využití programového vybavení	Dodavatel zajistí evidování všech vlastních zásahů do programového vybavení nebo souvisejících systémových součástí do provozního deníku. Provozní deník bude realizován prostředky dodavatele. Všechny zásahy budou prováděny v souladu s požadavkem na zabezpečení možnosti obnovit posledního funkčního stavu v případě závažného incidentu.	Evidence všech zásahů pro vyhodnocování příčin případných incidentů, problémů a jako základ výkazů o provedených činnostech dodavatele při plnění této smlouvy
Průběžná aktualizace provozní a technické dokumentace	Dodavatel zajistí aktualizaci technické a uživatelské dokumentace související s provozem a užíváním předmětného programového vybavení.	Údržba aktuální dokumentace nezbytné pro plnohodnotné využití agend uživatelů.

- Další Doplňkové služby nad rámec výše uvedeného včetně vývoje Systému na základě individuálních požadavků Objednatele a další činnosti nad rámec výše specifikovaných služeb budou prováděny za podmínek uvedených v čl. IX. této přílohy.
- Dodavatel se zavazuje do 30 dnů od uvolnění nové verze, upgrade či update Systému - softwarového vybavení, na které se vztahuje tato technická podpora dohodnutým způsobem informovat Objednatele a nabídnout možnost a podmínky implementace, které budou řešeny případně jako Doplňková služba.

IV. Provozní doba, lhůty a pokrytí služeb

- Dodavatel se zavazuje poskytovat služby dle této dohody v časech a lhůtách podle následujících tabulek:

S ... Standardní podpora

Kategorie požadavku	Pokrytí služby	Lhůta pro zahájení prací na řešení požadavku (reakční lhůta)	Lhůta pro vyřešení požadavku
Havárie	9x5, tj. v pracovních hodinách	bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 18 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Porucha		bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 27 pracovních hodin po obdržení oznámení požadavku	bez zbytečného odkladu
Ostatní požadavky		ve lhůtě uvedené v oznámení požadavku a dohodnuté mezi smluvními stranami	

- Reakcí pro účely stanovení a sledování lhůty pro zahájení prací na řešení požadavku se rozumí vyvinutí veškerého úsilí Dodavatele k odstranění závady (tj. režim „best effort“). Reakcí se rozumí i zahájení vzdáleného řešení problému prostřednictvím poskytnutí kvalifikovaného poradce. Reakce je považována za doloženou okamžikem změny stavu z „nezahájeno“ na „v řešení“, případně jiné adekvátní změny stavu na záznamu závady v Helpdesku. V případě

nedostupnosti systému Helpdesk je třeba reakci ze strany dodavatele doložit jiným prokazatelným a ze strany Objednatele zachytitelným způsobem (e-mailem, telefonátem oprávněné osobě Objednatele apod.).

3. Pokud si řešení požadavku vyžádá fyzický zásah zástupce Dodavatele u Objednatele, Dodavatel nahlásí potřebu součinnosti a Objednatel oprávněně požadovanou součinnost zajistí. Je-li požadavek na fyzický zásah Dodavatele vznesen Objednatelem, je zástupce Dodavatele povinen k řešení nastoupit do 18 pracovních hodin od předání požadavku Objednatele, není-li v konkrétním případě sjednána či jinak stanovena jiná lhůta.
4. V jakémkoli ujednání o výčtu aplikací a kalkulaci ceny Služeb musí být uvedena varianta/úroveň podpory (standardní, rozšířená 1, ...).
5. Není-li uvedeno jinak, je Dodavatel povinen informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění závady, a to nejdéle do lhůty pro zahájení prací na odstranění závady dle příslušné úrovně podpory.

V.

Postup pro oznamování a řešení závad a ostatních požadavků

1. Nahlášení incidentu nebo jiného požadavku (dále jen požadavek)
 - a) Objednatel zajistí nahlášení požadavku, a to prostřednictvím služby Helpdesk Dodavatele na adrese <http://helpdesk.tmapy.cz>. Přístup ke službě Helpdesk bude zřízen bezprostředně po podpisu Smlouvy spolu s nadefinováním a zaškolením oprávněných osob ze strany Objednatele.
 - b) V případě nedostupnosti služby Helpdesk se požadavky nahlašují jedním náhradním způsobem, a to
 - telefonicky na č.: 498 511 111, kontaktní osobou je primární oprávněná osoba dodavatele, případně zástupce primární oprávněné osoby dle čl. VII. této přílohy,
 - e-mailem na adresu info@tmapy.cz,
 - písemně na adresu: T-MAPY spol. s r.o., Špitálská 150, Hradec Králové, 500 03
 - c) Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v čl. V. odst. 1 písm. b), musí takové hlášení obsahovat minimálně tyto informace:
 - datum a čas nahlášení požadavku
 - popis požadavku
 - stanovení kategorie požadavku (viz čl. V. odst. 2.)
 - kategorii incidentu stanovenou Objednatelem nesmí Dodavatel změnit bez souhlasu Objednatele. Dodavatel respektuje, a pokud tomu nebrání závažné skutečnosti, i přijme navržené kategorie incidentu pro incidenty nahlášené Objednatelem.
 - požadavek na stanovení termínu vyřešení incidentu/požadavku
 - jméno, telefonní číslo a e-mail zástupce Objednatele/Dodavatele, který o incidentu/požadavku podá podrobnější informaci
 - jméno, telefonní číslo a e-mail ohlašovatele incidentu /požadavku
 - d) Jsou-li požadavky hlášeny některým z náhradních způsobů uvedených v čl. V. odst. 1 písm. b)., oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je následně povinna zaevidovat všechny takovéto požadavky do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.
2. Každý požadavek musí být Objednatelem zařazen do jedné z následujících kategorií:
 - a) Havárie – vážná vada, která znemožňuje využívání programového vybavení nebo jeho části či způsobuje vážné provozní problémy
 - b) Porucha – střední vada, která způsobuje problémy při využívání a provozování programového vybavení nebo jeho části, ale umožňuje tento provoz a nemá vliv na kvalitu výstupů ze systému
 - c) Ostatní požadavek – požadavek, který nemá povahu oznámení incidentu

V případě, že je Objednatelem požadavek zařazen do chybné kategorie, Dodavatel má právo požadavek přesunout do správné kategorie.
3. **Potvrzení přijetí požadavku.** Potvrzení přijetí hlášení o požadavku provádí oprávněný pracovník Dodavatele prostřednictvím nástrojů služby Helpdesk. Pokud je z důvodu nedostupnosti Helpdesku použit náhradní způsob komunikace, pak potvrzení přijetí požadavku adresuje Dodavatel na adresu osoby, která požadavek nahlásila i na adresu osoby, která má podat podrobnější informace o požadavku i na adresu oprávněné osoby Objednatele. V případě hlášení požadavku Dodavatelem zašle Dodavatel zprávu také oprávněné osobě Objednatele.

4. **Stanovení termínu požadavku.** Na základě nahlášení požadavku stanoví Dodavatel po dohodě s Objednatelém závazný termín vyřešení požadavku, nevyplyvají-li tyto termíny z povahy požadavku automaticky na základě parametrů uvedených v záznamu o požadavku a časů a lhůt sjednaných v této příloze (viz čl. IV.).
5. **Řešení požadavku.** Dodavatel vyvine maximální úsilí, aby vyřešil požadavek bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtách stanovených v souladu s touto přílohou.
6. **Vyřešení požadavku.** Vyřešení požadavku Dodavatel oznámí změnou příslušného parametru v záznamu služby Helpdesk, případně nahlásí e-mailem, případně i telefonicky oprávněné osobě Objednatel
7. **Kontrola funkčnosti systému nebo aplikací.** Existuje-li testovací prostředí na straně Objednatel, pak jsou veškeré změny, opravy, nové verze apod. implementovány nejprve v testovacím prostředí. Objednatel na testovacích serverech zkontroluje funkčnosti systému, popř. aplikací, kterých se závada/požadavek týkal a informuje zpětně Dodavatele, zda je závada odstraněna, zda je požadavek vyřešen.
 - a) není-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, pokračuje Dodavatel v řešení problému
 - b) je-li závada odstraněna/požadavek vyřešen, provede Dodavatel synchronizaci dotčených aplikací z testovacího prostředí na produkční prostředí.

V případě neexistence testovacího prostředí jsou změny, opravy či nové verze implementovány přímo v prostředí produkčním. Tato implementace se řídí individuálně sjednanými implementačními pravidly.
8. Dodavatel zapisuje závadu do „Deníku závad“, požadavek do „Deníku požadavků“. Tyto deníky nahrazuje databáze služby Helpdesk zpřístupněná oprávněným osobám obou stran.
9. Případné stížnosti na kvalitu služeb poskytovaných Dodavatelem dle této přílohy se řeší obdobně jako jakýkoliv jiný požadavek.

VI.

Způsob komunikace a vykazování ve věci dohody o úrovni služeb

1. Není-li smluvními stranami dohodnuto jinak, je komunikace ve věci obsahu a podmínek této úrovni služeb vedena oprávněnými osobami uvedenými níže v čl. VII. této Přílohy.
2. O jakékoliv komunikaci související mající za následek změnu či upřesnění obsahu a podmínek musí být zpracován písemný zápis. Zápis zpracovává oprávněná osoba Dodavatele, nedohodnou-li se strany jinak.
3. O činnostech provedených v rámci realizace Služeb budou vedeny výkazy, a to formou záznamu o řešení požadavku v evidenci požadavků portálu Helpdesk Dodavatele či samostatného sdíleného dokumentu na Helpdesku Dodavatele.
4. Veškeré dokumenty (zápisy, výkazy, související dokumentace apod.) jsou mezi smluvními stranami sdíleny prostřednictvím portálu Helpdesku Dodavatele.
5. Je-li v okamžiku potřeby výměny či sdílení dokumentů Helpdesk nedostupný, jsou dokumenty komunikovány jinou cestou (e-mailem, poštou apod.), oprávněná osoba Dodavatele (není-li dohodnuto jinak) je však povinna vložit všechny dokumenty do Helpdesku neprodleně po obnovení jeho dostupnosti.

VII.

Oprávněné osoby

Ve věci obsahu, podmínek a plnění této dohody o úrovni služeb jsou oprávněny komunikovat následující osoby:

Funkce ve vztahu k SLA	Za Objednatel		Za Dodavatele	
	Jméno	Kontakt	Jméno	Kontakt
Primární oprávněná osoba				
Zástupce primární oprávněné osoby				

VIII.

Součinnost Objednatel

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli veškerou součinnost potřebnou k provádění služeb podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat Dodavateli potřebné nebo důvodně Dodavatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb a v odůvodněných případech umožnit Dodavateli vzdálený přístup

na provozní server. Vzdálený přístup bude zajištěn na základě dohodnutých technických a bezpečnostních podmínek.

2. Objednatel zajistí Dodavateli pracovní prostor v místě instalace programového vybavení v rozsahu nutném pro provedení služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací Dodavatele nebude rušen zásahy třetích osob.
3. Objednatel je povinen informovat Dodavatele o všech opatřeních a zásazích, které na Systému - programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

IX.

Doplňkové služby

1. Objednatel je oprávněn nad rámec Služeb požadovat i poskytnutí Doplnkových služeb. Poskytování těchto služeb je předmětem individuálních nabídek Dodavatele, na základě kterých Objednatel vystaví následně objednávku plnění. Na podmínky plnění Doplnkových služeb se použijí analogicky a v přiměřeném rozsahu podmínky a ustanovení této smlouvy pro Služby. Za Doplnkové služby jsou považovány i služby exitu, tj. služby související s ukončením smlouvy a případným předáním nebo exportem dat. Konkrétní způsob služeb exitu bude vždy stanoven dohodou stran před ukončením smlouvy.
2. Cena za Doplnkové služby bude účtována dle aktuálního ceníku Dodavatele.

Příloha č. 3

Zpracovatelská smlouva

1. Objednatel a Dodavatel shodně prohlašují, že v rámci realizace plnění dle této smlouvy („**Smlouva**“) může docházet ke zpracování osobních údajů Objednatelem i Dodavatelem ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „**ZZOÚ**“) či ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**GDPR**“). Smluvní strany se proto dohodly na podmínkách zpracování osobních údajů odpovídajících zejména požadavkům § 28 odst. 1 a 3 GDPR, které řeší vztahy mezi Objednatelem jako správcem, případně zpracovatelem ve vztahu k osobním údajům jiných správců zapojených do projektu a Dodavatelem jako zpracovatelem, případně dalším zpracovatelem.
2. Dodavatel jakožto zpracovatel se v případě, že v rámci realizace plnění dle této Smlouvy bude zpracovávat osobní údaje, zavazuje se je zpracovávat v souladu s požadavky GDPR a ZZOÚ, zejména:

- zohledňovat povahu zpracování,
- být nápomocen při vyřizování žádostí subjektu údajů,
- být nápomocen v plnění povinností dle čl. 32 až 36 GDPR,
- umožnit audit, vč. inspekci prováděných správcem či jím pověřenou osobou a poskytnout součinnost u těchto auditů.

3. Typ zpracovávaných osobních údajů a kategorie subjektu údajů:

Kategorie subjektů údajů: Uživatel Systému, Dodavatel, Odběratel, Údaje o osobách, které mají vztah k objektům evidovaným v rámci používaných aplikací (vlastník, správce, osoby evidované v rámci agend zákazníka)

Typ osobních údajů: Uživatel Systému: jméno, příjmení, pracovní pozice, login, Dodavatel: jméno, příjmení, název, IČ, DIČ, adresa, kontaktní údaje, Odběratel: jméno, příjmení, obchodní název, IČ, DIČ, adresa, kontaktní údaje, Údaje o osobách se vztahem: jméno, příjmení, IČ, RČ, adresa, údaje o vztahu k evidovanému objektu.

Účel a předmět zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno za účelem plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.

Rozsah a povaha zpracování: Zpracování osobních údajů je na základě rozhodnutí Správce prováděno v rozsahu plnění povinností Zpracovatele na základě Smlouvy.

Doba zpracování: Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje po dobu trvání práv a povinností ze Smlouvy.

Účely a prostředky zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy jsou vždy určovány a stanoveny Správcem.

4. Obecné zásady zpracování osobních údajů subjektů údajů: Objednatel jako správce pověřuje Dodavatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění Smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu Smlouvy a z účelu plnění poskytovaného dle Smlouvy, a to na základě pokynů správce. Toto pověření se vztahuje i na poddodavatele s tím, že Dodavatel výslovně prohlašuje, že pokud do zpracování osobních údajů zapojí dalšího poddodavatele, bude tento poskytovat dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování osobních údajů splňovalo požadavky GDPR a ZZOÚ a zaváže jej smlouvou ke stejným povinnostem, které má ve vztahu k Objednateli. Dodavatel výslovně prohlašuje, že v případě, pokud povinnost dále zapojený zpracovatel nesplní – odpovídá pak za všechny povinnosti ve vztahu k Objednateli on.
5. Povinnosti Dodavatele týkající se ochrany osobních údajů se Dodavatel zavazuje plnit po dobu účinnosti Smlouvy, pokud z ustanovení Smlouvy výslovně nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
6. Dodavatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto Smlouvou a ZZOÚ a GDPR, a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
7. V případě ukončení této Smlouvy je Dodavatel povinen předat Objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li Dodavatel od Objednatele písemně jiné pokyny.
8. Dodavatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat dle ZZOÚ a GDPR.
9. Dodavatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOÚ a GDPR, jakož i z interních předpisů Objednatele a jeho pokynů vydaných v souladu s účinnými právními předpisy.

10. Pokud Objednatel zjistí, že Dodavatel porušuje povinnosti stanovené ZZOU nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
11. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Dodavatelem či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Dodavatelem dle této Smlouvy, je Dodavatel tuto skutečnost povinen oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
12. Dodavatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této Smlouvy.
13. Dodavatel je povinen umožnit Objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle této přílohy.
14. Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů subjektů údajů: Dodavatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů a výslovně prohlašuje, že odpovídá za zavedení nezbytných technických a organizačních opatření dle pokynů správce, které mu byly předloženy, tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo v přiměřené míře požadavky ZZOU a GDPR.
15. Dodavatel je povinen při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené v tomto článku Smlouvy.
16. Dodavatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto Smlouvou. Dodavatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
17. Dodavatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - a) Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Dodavatel u pověřených osob zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - b) Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje vhodným způsobem zabezpečeny, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - c) Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s vhodnou úrovní zabezpečení.
 - d) Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto Smlouvou.
18. Dodavatel se zavazuje na písemnou žádost Objednatele přijmout v přiměřené lhůtě další vhodné a přiměřené záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
19. Dodavatel se zavazuje dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOU a GDPR i jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů pověřenými osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům nakládat s nimi a
 - c) opatření, která umožní určit a ověřit, jak byly osobní údaje zpracovány.
20. V případě zjištění porušení záruk dle této Smlouvy je Dodavatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje.
21. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je Dodavatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
 - a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob,

- c) zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
- 22. Dodavatel se zavazuje, že přijme přiměřená opatření k zabezpečení zpracování, případně včetně:
 - a) schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování;
 - b) schopnosti obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim v případě fyzických či technických incidentů;
 - c) procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
- 23. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Dodavatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.
- 24. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle právních předpisů uvedených v tomto článku potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Dodavatel poskytnout veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.