

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Poskytovatele:
Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/05/003978/2024

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a na základě zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: PPF banka, a.s., účet č.: 27-5157998/6000

(dále jen „**Objednatel**“)

a

OBIS s.r.o.

Se sídlem: Uherská 635, 190 17 Praha 9 - Vinoř

Zastoupená: Zdeňkem Kořínkem, jednatelem společnosti

IČ: 62415603

DIČ: CZ62415603

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32058

Bankovní spojení: Komerční banka a.s., 19-4033250207/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“)

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Smluvní strany prohlašují, že Objednatel v současné době oprávněně používá softwarové produkty popsané v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**programové vybavení**“).

1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je subjektem oprávněným poskytovat služby podpory a údržby programového vybavení.

1.3. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit služby podpory a údržby programového vybavení.

1.4. Tato Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Služby podpory a údržby programového vybavení Ekonomické moduly Obis – EPZ, FIS a PTS – 1. část.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v poskytování podpory a údržby programového vybavení (Ekonomické moduly EPZ, FIS a PTS (dále jen „**Ekonomické moduly**“)), jehož seznam je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále společně také „**Služby**“) a jedná se zejména o:

- 2.1.1. Služba aktualizace a údržby Ekonomických modulů;
 - 2.1.2. Služba provozu HelpDesk Ekonomických modulů (zajištění fungování komunikačního centra HelpDesk za účelem hlášení a evidence vad a požadavků) do doby, než bude realizována integrace na ServiceDesk Objednatele;
 - 2.1.3. Služba základní servisní technické podpory Ekonomických modulů (odstraňování vad a řešení požadavků, technická podpora);
 - 2.1.4. Služba pravidelné profylaxe Ekonomických modulů a pravidelného monitoringu serverů.
- (dále také jako „**Služby č. 1 – 4**“)

Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným ve Smlouvě.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy, a to ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.
- 3.3. Pokud to povaha plnění Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Měsíční cena za poskytování jednotlivých Služeb č. je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 4.2. Cena za poskytování Služeb č. 1 - 4 bude Poskytovatelem účtována vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytovány. Přílohou každé faktury musí být příslušný oboustranně podepsaný Report.
- 4.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.4. V případě, že Služby č. 1 - 4 nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu odpovídající poměru dnů skutečného poskytování těchto Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci.
- 4.5. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Všechny faktury budou obsahovat zejména:
 - 4.5.1. číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
 - 4.5.2. číslo a název Veřejné zakázky;

4.5.3. popis plnění Poskytovatele.

4.6. Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den každého fakturačního období.

4.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel doručovat Objednateli doporučeně na adresu jeho sídla, osobně na podatelnu Objednatele, do datové schránky nebo elektronicky se zaručeným elektronickým podpisem na adresu posta@praha.eu. Splatnost faktur činí 30 kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury se považuje den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.

4.8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo obsahovat požadované přílohy. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

5. AUTORSKÉ DÍLO

5.1. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že programové vybavení je autorským dílem společnosti OBIS s.r.o., IČO: 62415603, se sídlem Praha 9 - Vinoř, Uherská 635, PSČ 19017.

5.2. Poskytovatel Objednatele výslovně ujišťuje, že na základě práv poskytnutých mu výše uvedenou společností OBIS s.r.o. je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy. Ukáže-li se ujištění Poskytovatele podle tohoto odstavce Smlouvy jako nepravdivé, zavazuje se Poskytovatel zahájit bez zbytečného odkladu nezbytné právní kroky a postupy k tomu, aby byl oprávněn poskytovat plnění v rozsahu a za podmínek sjednaných Stranami v této Smlouvě.

6. LICENCE

6.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen "**Dílo**") ve smyslu ust. § 2 zákona č. 121/2000 Sb., právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**autorský zákon**"), zavazuje se Poskytovatel na tuto skutečnost Objednatele bezodkladně upozornit a poskytnout mu za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užít všemi způsoby uvedenými v ust. § 12 autorského zákona (dále jen "**Licence**").

6.2. Licence bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově a množstevně neomezená a platná na území České republiky. Poskytovatel není oprávněn Licencí vypovědět.

6.3. Objednatel není povinen Licencí využít.

6.4. Objednatel je oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla, a to i prostřednictvím třetích osob.

6.5. Licence v rozsahu uvedeném v tomto článku je poskytnuta bezúplatně, což je zohledněno v příslušné ceně za Služby.

6.6. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Objednatel poskytl ve výše uvedeném rozsahu oprávnění tvořící součást této Licence jakékoli třetí osobě formou podlicence.

6.7. Licence je poskytnuta dnem předání Díla Objednateli.

6.8. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odehýlit se od podmínek tohoto článku vzájemnou písemnou dohodou.

7. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

7.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

7.2. Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.

7.3. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dohodnutou v tomto článku Smlouvy, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

7.4. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

7.5. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech plánovaných změnách, úpravách a zásazích do infrastrukturního prostředí, které používá programové vybavení, jenž mají být provedeny Objednatel nebo třetí osobou, lze-li důvodně předpokládat, že by tyto změny, úpravy nebo zásahy mohly mít významný vliv na fungování programového vybavení. Vyhodnotí-li Poskytovatel, že by plánované změny, úpravy nebo zásahy do infrastrukturního prostředí mohly ohrozit řádné fungování programového vybavení, je povinen informovat o tom bezodkladně Objednatele.

8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

8.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatel a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.

8.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

8.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.

8.4. Pracovním dnem se pro účely této Smlouvy rozumí pondělí až pátek (dále jen „**pracovní den**“), přičemž pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

8.5. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatel dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je

Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. Pokud došlo od posledního předání dokumentace systému ke změně, je Poskytovatel povinen Objednateli předat zároveň změnovou dokumentaci.

8.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek za Objednatelem proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem.

8.7. Poskytovatel není oprávněn postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli ani tuto Smlouvu na jakoukoli třetí osobu.

8.8. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám v souvislosti s poskytováním Služeb, s minimálním limitem pojistného plnění na částku ve výši 2.000.000,- Kč. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu na základě jeho žádosti, a to nejpozději do 5 dnů od doručení žádosti.

8.9. V případě, že se vyskytne překážka, která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, zejm.:

8.9.1. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka dle ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, nebo

8.9.2. překážka na straně Objednatele, v důsledku níž nelze plnit Služby v souladu se Smlouvou - např. nefunkčnost hardware Objednatele,

má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat (prostřednictvím kontaktního e-mailu), a to bezodkladně, nejpozději však do 5 kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží (např. právo na posunutí stanovených termínů poskytování Služeb).

8.10. Poskytovatel se při plnění Smlouvy zavazuje dodržovat zásady bezpečnosti informací v souladu se zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (dále jen „**vyhláška o kybernetické bezpečnosti**“). Bezpečností informací se v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti rozumí zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti informací, které budou uchovávány, vytvářeny nebo zpracovávány v programovém vybavení řešení nebo v systémech, které mají vazbu na programové vybavení a v souvislosti se kterými Objednateli, jako správci významného systému, vznikly nebo mohou vznikat právní povinnosti na základě zákona o kybernetické bezpečnosti.

8.11. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Objednatel řádně a včas plnil právní povinnosti stanovené zákonem o kybernetické bezpečnosti a vyhláškou o kybernetické bezpečnosti, zejména součinnost směřující k zavedení a provádění bezpečnostních opatření podle uvedených právních předpisů. Pokud Poskytovatel v souvislosti s plněním této Smlouvy zjistí, že Objednateli vznikla povinnost podle předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost, je povinen nejpozději následující den informovat o této skutečnosti Objednatele.

8.12. Jestliže vznikne v souvislosti se zavedením a prováděním bezpečnostních opatření podle právních předpisů upravujících kybernetickou bezpečnost potřeba uzavřít dodatek k této Smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout veškerou součinnost

nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy, a k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy.

8.13. Poskytovatel se zavazuje aplikovat moderní poznatky z ICT do fungování programového vybavení.

8.14. Budou-li Služby vykonávány v prostorách Objednatele, jsou pracovníci Poskytovatele, včetně pracovníků poddodavatele Poskytovatele, povinni prokázat na výzvu Objednatele svou totožnost a příslušnost k Poskytovateli nebo poddodavateli Poskytovatele.

9. EVIDENCE A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

9.1. Poskytovatel vede evidenci zejm. všech hlášených vad, požadavků a stavů jejich řešení a dále evidenci veškerých servisních zásahů v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v prostředí HelpDesk.

9.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb č. 1 - 4 této Smlouvy.

9.3. Poskytovatel vypracuje soupis veškerých Služeb č. 1 – 4 poskytnutých v předcházejícím kalendářním měsíci (dále jen „**Report**“). Jednotlivé náležitosti Reportu ve vztahu k jednotlivým Službám jsou uvedeny v popisu Služeb, který tvoří **Přílohu č. 4** Smlouvy.

9.4. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli Report nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného měsíce. Objednatel je povinen sdělit Poskytovateli nejpozději do 5 pracovních dnů od doručení Reportu, zda s Obsahem Reportu souhlasí. Bude-li Objednatel s obsahem Reportu souhlasit, jsou obě Smluvní strany povinny Report podepsat nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného měsíce. Nebude-li Objednatel s obsahem Reportu souhlasit, uspořádají Smluvní strany akceptační schůzku, na níž budou jednotlivé nesrovnalosti vyjasněny. Takové akceptační schůzky se musí zúčastnit vždy oprávněné osoby ve věcech smluvních. Bude-li na základě akceptační schůzky nutno Report pozměnit, je Poskytovatel povinen vyhotovit bezodkladně nový (upravený) Report. Smluvní strany jsou následně povinny vzájemně odsouhlasený Report bez zbytečného odkladu oboustranně podepsat.

9.5. Smluvní strany se mohou dohodnout, že akceptační schůzka není třeba, odstraní-li nesrovnalosti Reportu jinou cestou (např. telefonicky). O tomto musí být učiněn písemný záznam (např. ve formě potvrzeného e-mailu). Lhůty k podpisu Reportu běží v takovém případě ode dne doručení nového (upraveného) Reportu.

9.6. Reporty budou Poskytovatelem zasílány elektronicky oprávněné osobě ve věcech technických a v kopii oprávněné osobě ve věcech smluvních. Reporty musí být zaslány ve strojově čitelném formátu (např. ve formě excelové tabulky).

9.7. Smluvní strany berou na vědomí, že Reporty musí vždy dostatečně přesně vypovídat o splnění jednotlivých parametrů (zejm. splnění lhůt). Bude-li plynutí některé lhůty zastaveno (např. v důsledku prodloužení na straně Objednatele), musí být tato skutečnost v Reportu zaznamenána s uvedením délky stavení lhůty a důvodu jejího stavení.

9.8. Podpis Reportu oběma Smluvními stranami je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí Služeb č. 1 - 4. Oboustranně potvrzený Report tvoří přílohu takto vystavené faktury.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

10.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.

10.2. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže).

10.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

10.3.1. předané Objednatelem Poskytovateli či získané Poskytovatelem v souvislosti se vzájemnou spoluprací (bez ohledu na formu, v jaké byly Poskytovateli předány), vyjma informací, které budou Objednatelem při předání Poskytovateli písemně označeny jako „veřejné“;

10.3.2. veškeré informace uvedené v programovém vybavení, které se Poskytovatel dozví při poskytování Služeb;

10.3.3. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele.

10.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku Smlouvy se nevztahuje na informace:

10.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,

10.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,

10.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,

10.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje podle právního předpisu.

10.5. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.

10.6. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.

10.7. Poskytovatel je oprávněn poskytnout svým subdodavatelům neveřejné informace v rozsahu potřebném pro plnění této Smlouvy. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.

10.8. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 10 Smlouvy začíná dnem uzavření Smlouvy a končí uplynutím 10 let od ukončení této Smlouvy.

10.9. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, případně podle dalších právních předpisů (vč. právních předpisů EU) upravujících ochranu osobních údajů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, popř. nařízením EU, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.

10.10. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem (CES), která je veřejně přístupná. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, údajů o výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a seznam subdodavatelů Poskytovatele, byly v plném rozsahu zveřejněny Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství dle § 504

občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

11. SANKCE

11.1. V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.

11.2. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za porušení Služeb v souladu s podmínkami uvedenými v **Příloze č. 4** této Smlouvy.

11.3. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 80.000,- Kč za každé takové porušení.

11.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5 této Smlouvy nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče ve stanovené lhůtě, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

11.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v článku 8.8 této Smlouvy uzavřít a udržovat pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

11.6. V případě porušení povinností Poskytovatele uvedených v článku 10 této Smlouvy (ochrana důvěrných informací) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

11.7. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku Smlouvy jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.

11.8. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto článkem Smlouvy proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení ceny za poskytnuté Služby.

11.9. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

11.10. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena odpovědnost Poskytovatele za vzniklé vady.

12. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu tří (3) měsíců ode dne její účinnosti.

12.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě písemné dohody obou Smluvních stran nebo vypovědi jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.

12.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání deset (10) kalendářních dní počíná běžet prvním dnem následujícím po dni, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď.

12.4. Objednatel je rovněž oprávněn tuto Smlouvu vypovědět částečně ve vztahu k některé ze Služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, nebo 2.1.4 této Smlouvy a ve vztahu ke každému z modulů uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že toto ustanovení opravňuje Objednatele vypovědět každou ze Služeb uvedených v čl.

2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 této Smlouvy pro každý jednotlivý modul v **Příloze č. 1** této Smlouvy, přičemž s účinností výpovědi se cena Služeb snižuje dle příslušných položek uvedených v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

12.5. Objednatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu bez výpovědní doby, přičemž výpověď je účinná dnem doručení výpovědi Poskytovateli, v případě, že:

- 12.5.1. Poskytovatel je v prodlení s řádným poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než 10 dnů,
- 12.5.2. Poskytovatel v rozporu s čl. 8.8 této Smlouvy nepředloží Objednateli pojistnou smlouvu ve sjednané lhůtě,
- 12.5.3. Poskytovatel nebude disponovat oprávněním poskytovat plnění dle této Smlouvy,
- 12.5.4. Poskytovatel poruší povinnost Poskytovatele stanovenou v čl. 8.5 nebo čl. 10 této Smlouvy,
- 12.5.5. Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Dila a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dilu nebo
- 12.5.6. soudním rozhodnutím bude zjištěn úpadek Poskytovatele.

12.6. Poskytovatel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu pouze v případě, že je Objednatel v prodlení s platbou ceny za Služby po dobu delší než 45 dnů a nezjedná nápravu ani do 5 dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď.

12.7. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- 12.7.1. smluvních pokut a náhrady škody,
- 12.7.2. ochrany důvěrných informací a
- 12.7.3. ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

12.8. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

13. OPRAVNĚNÉ OSOBY A KOMUNIKACE

13.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran:

13.1.1. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

a) ve věcech technických:

- Ing. Danuše Scholzová, e-mail: [REDACTED]

b) ve věcech smluvních:

- Mgr. Jiří Károly [REDACTED]

13.1.2. Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

a) ve věcech technických:

- Marek Felt, e-mail: [REDACTED]
[REDACTED]

b) ve věcech smluvních:

- Zdeněk Kořínek, e-mail: [REDACTED]
[REDACTED]

13.2. Oprávněné osoby ve věcech technických zejm. hlásí jednotlivé požadavky a vady, zapisují ostatní skutečnosti na HelpDesk a řeší běžné provozní podmínky programového vybavení. Oprávněné osoby ve věcech smluvních zejm. podepisují Report, zúčastňují se akceptačních schůzek, oznamují druhé Smluvní straně další oprávněné osoby. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

13.3. Oprávněnými osobami jsou vedle výše uvedených osob i další osoby písemně určené Smluvní stranou. Seznam oprávněných osob jsou Smluvní strany oprávněny prostřednictvím písemného oznámení aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči druhé Smluvní straně účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

13.4. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží příslušným zmocněním uděleným jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy.

13.5. Vyjma komunikace prostřednictvím HelpDesk, musí být veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně (s potvrzením přijetí), doporučenou poštou, datovou schránkou nebo e-mailem s použitím zaručeného elektronického podpisu.

13.6. Je-li v této Smlouvě stanoveno, že komunikace mezi Smluvními stranami má být činná prostřednictvím HelpDesk, rozumí se tím přednostně komunikace prostřednictvím www HelpDesk.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

14.1. Veškeré změny a doplňky této Smlouvy mohou být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.

14.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

14.3. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou, pokud možno do 30 dnů ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.

14.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

14.5. Poskytovatel prohlašuje, že předmět plnění podle Smlouvy není plněním nemožným, a že Smlouvu uzavírá po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Poskytovatel dále prohlašuje, že se seznámil s předmětem Smlouvy, a že Plnění může být poskytováno způsobem a v termínech stanovených ve Smlouvě.

14.6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.

14.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami, účinnosti nabývá tato smlouva dnem uveřejnění v registru smluv.

14.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

14.8.1. **Příloha č. 1:** Specifikace programového vybavení;

14.8.2. **Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za Služby;

14.8.3. **Příloha č. 3:** Vzor Reportu;

14.8.4. **Příloha č. 4:** Specifikace Služeb.

14.9. Tato Smlouva byla vyhotovena elektronicky. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje elektronické podpisy.

V Praze dne dle data el. podpisu

V Praze dne dle data el. podpisu

Objednatel:

Poskytovatel:

Hlavní město Praha

OBIS s.r.o.

Podpis: _____

Podpis: _____

Jméno: Mgr. Jiří Károly

Jméno: Zdeněk Kořínek

Funkce: Funkce: ředitel odboru

Funkce: jednatel

Informatických činností MHMP

PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace programového vybavení

STRUČNÉ CHARAKTERISTIKY JEDNOTLIVÝCH MODULŮ

FIS – FINANČNÍ SPRÁVA

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA:

MODUL FIS JE URČEN PRO FINANČNÍ SPRÁVU POHLEDÁVEK A JEJICH VYMÁHÁNÍ. UMOŽŇUJE PŘEBRAT POHLEDÁVKU

K VYMÁHÁNÍ Z EVIDENCE POHLEDÁVEK EPZ, UMOŽŇUJE PŘEDEPISOVAT RŮZNÉ EXEKUČNÍ POPLATKY A POKUTY. V MODULU

FIS JE K DISPOZICI VELKÁ MNOŽINA RŮZNÝCH ŠABLON PÍSEMNOSTÍ TYPU UPOMÍNKA, OZNÁMENÍ, ROZHODNUTÍ, VÝZVA,

PŘÍKAZ A JINÝCH. FIS MÁ INTEGROVÁNO GENEROVÁNÍ DOKUMENTŮ V MS OFFICE NA BÁZI DEFINOVATELNÝCH ŠABLON

S NÁVAZNOSTÍ NA SPISOVOU SLUŽBU ÚŘADU, SE KTEROU KOMUNIKUJE PROSTŘEDNICTVÍM WEBOVÝCH SLUŽEB, KTERÉ

UMOŽŇUJÍ ZALOŽENÍ SPISU, VLOŽENÍ PÍSEMNOSTI, ELEKTRONICKÉ PODEPSÁNÍ PÍSEMNOSTI, VYPRAVENÍ PÍSEMNOSTI A ZJIŠTĚNÍ

STAVU PÍSEMNOSTI.

HLAVNÍ FUNKCE:

- EVIDENCE DLUŽNÝCH POHLEDÁVEK A JEJÍCH FINANČNÍ SPRÁVA
- AUTOMATICKÉ VYTVÁŘENÍ PŘEDPISŮ POHLEDÁVEK DO ÚČETNÍHO SYSTÉMU PŘES EPZ
- AUTOMATICKÉ GENEROVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ V MS WORD, UPOMÍNEK, VÝZEV, PLATEBNÍCH VÝMĚRŮ, ROZHODNUTÍ
- VYPLŇOVÁNÍ A TISK SLOŽENEK, DORUČENEK

EPZ – EVIDENCE POHLEDÁVEK

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA:

MODUL EPZ JE URČEN PRO CENTRÁLNÍ EVIDENCI A SPRÁVU POHLEDÁVEK A ZÁVAZKŮ MĚSTA. ZAJIŠŤUJE PŘEHLEDNOU

EVIDENCI, CENTRALIZOVANÉ UKLÁDÁNÍ A UŽIVATELSKY INTUITIVNÍ A PŘEHLEDNÉ VYHLEDÁVÁNÍ. DŮKLADNĚ JE ZABEZPEČENA

A KONTROLOVÁNA PRÁCE S POHLEDÁVKOU POMOCÍ TZV. SYSTÉMU BAREVNÝCH RAZÍTEK. EPZ JE SPOLEHLIVÝM NÁSTROJEM

VHODNÝM PRO ROZSÁHLÉ POUŽITÍ NA VŠECH ODBORECH ÚŘADU MĚSTA. UŽIVATELÉ NEPOTŘEBUJÍ ZNALOST NA ÚROVNI

ÚČETNICTVÍ. ZARUČUJE JEDNOTLIVÝM ODBORŮM PŘEHLED NAD PLATEBNÍMI POVINNOSTMI DRUHÝCH STRAN VŮČI MĚSTU A

JEJICH PLATEBNÍ MORÁLCE. MODUL EPZ DISPONUJE OTEVŘENÝM ROZHRANÍM UMOŽŇUJÍCÍM PŘÍJEM POHLEDÁVEK OD

EXTERNÍCH SYSTÉMU, JAKO JSOU NAPŘ. SYSTÉMY DOPRAVNÍHO ÚŘADU.

HLAVNÍ FUNKCE:

- KOMPLEXNÍ PŘEHLEDNÁ EVIDENCE POHLEDÁVEK MĚSTA
- AUTOMATICKÉ VYTVÁŘENÍ PŘEDPISŮ POHLEDÁVEK DO ÚČETNÍHO SYSTÉMU
- AUTOMATICKÉ GENEROVÁNÍ PÍSEMNOSTÍ V MS WORD, UPOMÍNEK, VÝZEV, ROZHODNUTÍ
- MOŽNOST PŘEDÁNÍ NEUHRAZENÉ POHLEDÁVKY K VYMÁHÁNÍ DO MODULU FIS
- VYPLŇOVÁNÍ A TISK SLOŽENEK, DORUČENEK

PTS – PŘEMĚNA TOPNÝCH SYSTÉMŮ

ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA:

MODUL PTS JE URČEN PRO EVIDENCI A ZPRACOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O PŘEMĚNU TOPNÝCH SYSTÉMŮ. UMOŽŇUJE KOMPLETNÍ

EVIDENCI ÚDAJŮ ŽÁDOSTI, VÝPOČTY DLE DEFINOVATELNÝCH VZORŮ, VYTVÁŘENÍ PLATEBNÍCH POUKAZŮ A JEJICH ZASÍLÁNÍ DO

EKONOMICKÉHO SYSTÉMU VČETNĚ KONTROLY JEJICH PROVEDENÍ. MODUL JE PROVÁZÁN S CENTRÁLNÍ EVIDENCÍ SMLUV CES.

HLAVNÍ FUNKCE:

- EVIDENCE A ZPRACOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ O PŘEMĚNU TOPNÝCH SYSTÉMŮ
- VYTVÁŘENÍ A KONTROLA PLATEBNÍCH POUKAZŮ
- DEFINOVATELNÉ VZORCE PRO VÝPOČTY

PŘÍLOHA Č. 2
Podrobné členění ceny za Služby

Specifikace ceny Služeb č. 1 – 4 dle Smlouvy:

Služby podpory a údržby	Měsíční paušální cena služby v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Měsíční paušální cena služby v Kč včetně DPH
Služba aktualizace a údržby programového vybavení	150.000,-	21	31.500,-	181.500,-
Služba provozu HelpDesk	105.000,-	21	22.050,-	127.050,-
Služba základní servisní technické podpory	180.000,-	21	37.800,-	217.800,-
Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů	190.000,-	21	39.900,-	229.900,-
Celková cena služeb podpory a údržby za jeden měsíc	625.000,-	21	131.250,-	756.250,-
Celková cena služeb podpory a údržby za dobu trvání smlouvy (3 měsíce)	1.875.000,-	21	393.750,-	2.268.750,-

PŘÍLOHA Č. 3
REPORT

PRAHA PRAHA PRAHA PRAHA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
--	--------------------------------	---

Id požadavku	Objednatele:	
	Poskytovatele:	
Název požadavku		
Zpracovatel protokolu		
Číslo protokolu		

PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ PŘEVZETÍ

Smlouva/číslo smlouvy	<i>popř. jiný dokument, na základě něhož k akceptaci dochází</i>
Předmět dodávky, plnění (podle smlouvy)	<i>např. služba, aplikace, dokumenty (napsat konkrétní)</i>
Důvod akceptace	<i>např. ukončení etapy, dokončení milníku</i>
Forma akceptace	<i>např. předání dokumentace CD s aplikací, spuštění aplikace,...</i>

SMLUVNÍ STRANY

OBJEDNATEL	
Název	Hlavní město Praha
Adresa	Mariánské náměstí 2, Praha 1
IČO	00064581
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	
POSKYTOVATEL	
Název	<i>Dle smlouvy</i>

Adresa	
IČO	
Odpovědná osoba	<i>osoba uvedená ve smlouvě</i>
Funkce	

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Popis poskytnutých služeb		Doplňující informace
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		

SCHVALOVACÍ TABULKA

Akceptace poskytnuté služby			
Akceptováno (* nehodící se škrtněte)	ANO (*)	NE (*)	
Zdůvodnění při neakceptování plnění:			
OBJEDNATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			
POSKYTOVATEL	Jméno a příjmení	Datum	Podpis
Oprávněná osoba uvedená ve smlouvě			

PŘÍLOHA Č. 4

Popis služeb č. 1 - Služba aktualizace a údržby programového vybavení

Identifikace

ID	S1
Název	Služba č. 1
Definice	Služba č. 1 obsahuje: 1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení, poskytnutí práva jejich užití a implementace upgrade a update; 2. Aktualizace programového vybavení na základě zapracování legislativních změn (služba legislativní podpory); 3. Poskytování konzultací k provozu programového vybavení v souvislosti se službou legislativní podpory (konzultace související se změnou fungování programového vybavení); 4. Aktualizace poskytnuté dokumentace.

Způsob poskytování Služby č. 1

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Poskytnutí upgrade a update	1. Poskytnutí upgrade a update programového vybavení:	
		1.1 <i>Upgrade</i> se rozumí aktualizace (popř. nová verze) dosavadního programového vybavení zvýšením jeho výkonnosti a/nebo zavedením nových funkcí;	

		1.2 Po vydání upgrade programového vybavení je Poskytovatel povinen informovat o této skutečnosti Objednatele nejpozději do 3 pracovních dnů. Poskytovatel je zároveň povinen předat Objednateli popis předmětného upgrade programového vybavení;	Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele informovat Objednatele.
		1.3 Objednatel na základě předaného popisu rozhodne, zda u něj má být upgrade implementován či nikoliv. Pokud Poskytovatel obdrží souhlas s implementací, je povinen implementovat upgrade ve smluvené lhůtě, jinak do 5 pracovních dnů. Součástí takové implementace není rozdílové školení;	Ve výši 20.000,- Kč za každé porušení povinnosti Poskytovatele implementovat u Objednatele upgrade programového vybavení ve stanovené lhůtě.
		1.4 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk;	
		1.5 <i>Update</i> se rozumí aktualizace programového vybavení formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy, s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení.	
ad 2	Služba legislativní podpory	1. Služba legislativní podpory:	
		1.1 <i>Legislativní podpora</i> se rozumí úpravy stávající funkčnosti programového vybavení, kterou je nutné provést v důsledku přijatých legislativních změn (stávající funkcionality programového vybavení by nutila Objednatele jednat v rozporu s novou legislativní úpravou);	
		1.2 Poskytováním služby legislativní podpory Poskytovatel zajišťuje, že dodané programové vybavení je v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky, resp. EU;	

		1.3 Aktualizace programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update programového vybavení, včetně jejich implementace;	
		1.4 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit 30 a více dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smluvené lhůtě, nejpozději však ke dni účinnosti tohoto právního předpisu;	Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.
		1.5 Bude-li lhůta mezi platností a účinností právního předpisu činit méně než 30 dnů, je Poskytovatel povinen zajistit, aby úpravy programového vybavení byly implementovány ve smluvené lhůtě, nejpozději však do 30 dnů ode dne platnosti tohoto právního předpisu. Nebude-li objektivně možné zapracovat legislativní změnu ke dni účinnosti právního předpisu, je Poskytovatel povinen navrhnout dočasné alternativní fungování programového vybavení;	Ve výši 15.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory.
		1.6 Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o existenci upgrade či update programového vybavení nejpozději do 5 dnů přede dnem implementace;	
		1.7 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně upgrade bude činěna prostřednictvím HelpDesk.	
ad 3		1. Poskytování konzultací:	

	Poskytování konzultací	1.1 Pokud odpovědná osoba Objednatele kontaktuje Poskytovatele za účelem této konzultace, je Poskytovatel povinen odeslat řádně svou odpověď nejpozději do 2 pracovních dnů;	Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve stanovené lhůtě.
		1.2 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami ohledně konzultací bude činěna prostřednictvím HelpDesk nebo kontaktního e-mailu;	
ad 4	Aktualizace poskytnuté dokumentace	1. Aktualizace dokumentace:	
		1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout uživatelskou, technickou a administrátorskou dokumentaci, včetně instalačních popisů, a to nejpozději ke dni implementace upgrade nebo update;	Ve výši 5.000,- Kč za každý případ porušení povinnosti dodat dokumentaci k programovému vybavení.
		1.2 Veškerá dokumentace bude poskytnuta v elektronické podobě ve formátu PDF;	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.1	10x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 1	1. Soupis změn programového vybavení, které byly provedeny za uplynulé fakturační období, s odůvodněním jejich provedení (např. oprava chyb, přizpůsobení přijatým legislativním změnám apod.); 2. Ve vztahu ke službě legislativní podpory uvedení data platnosti a účinnosti právního předpisu a uvedení data implementace změn programového vybavení; 3. Ve vztahu k poskytování konzultací uvedení data žádosti o konzultaci a data poskytnutí konzultace; 4. Soupis aktualizované a předané dokumentace programového vybavení za uplynulé fakturační období s uvedením data předání.

Popis služby č. 2 - Služba provozu HelpDesk

Identifikace

ID	S2
Název	Služba č. 2
Definice	Služba č. 2 obsahuje: 1. Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk, které bude sloužit pro účely vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, zaznamenání komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele a k hlášení a evidenci vad a požadavků. Komunikační centrum HelpDesk bude Poskytovatelem zřízeno a provozováno na jeho technickém vybavení.

Způsob poskytování Služby č. 2

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Zřízení a provozování komunikačního centra HelpDesk	1. Zřízení HelpDesk:	
		1.1 Za Objednatele je oprávněna ohlásit vadu nebo požadavek na poskytnutí Služby výhradně oprávněná osoba ve věcech technických, a to přednostně prostřednictvím HelpDesk.	
		1.2 Nelze-li použít výše uvedený způsob, lze ohlásit vadu nebo požadavek e-mailem nebo telefonicky.	Ve výši 5.000,- Kč za každý den, kdy nebylo možné ohlásit vadu nebo požadavek z důvodu nedostupnosti komunikačního centra HelpDesk žádným z uvedených způsobů (počet nedostupností během jednoho dne není rozhodující).

		1.3 Jen ve výjimečných případech lze ohlásit vadu nebo požadavek osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání. 1.4 V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než prostřednictvím HelpDesk, je Objednatel povinen učinit zápis na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné. 1.5 V případě, že Objednatel ohlásí vadu nebo požadavek mimo uvedená kontaktní místa, není Poskytovatel povinen brát na ně zřetel. 1.6 Objednatel je povinen popsat vadu/požadavek dostatečně určitým způsobem. 1.7 Spolu s uvedením obsahu vady/požadavku uvede Objednatel taktéž kategorii vady. Neuvede-li Objednatel kategorii vady, má se za to, že jde o vadu kategorie A. Poskytovatel je oprávněn navrženou kategorií vady po svém uvážení změnit; 1.8 Jestliže požadavek ohlásí jiná než oprávněná osoba, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.
	Kontaktní údaje pro HelpDesk	Smluvní strany jsou povinny používat pro komunikaci prostřednictvím HelpDesk výhradně tyto kontaktní údaje: www stránky: www.obis.cz e-mail: [REDACTED] telefon: [REDACTED]

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č.2	10x5 (elektronicky 10/5)	Komunikační centrum HelpDesk bude pro Objednatele telefonicky dostupné v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin, elektronicky lze předkládat požadavky 5 dní v týdnu, 10 hodin denně.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 2	1. Výpis dnů, kdy bylo komunikační centrum HelpDesk nedostupné.

Popis služby č. 3 - Služba základní servisní technické podpory (SLA)

Identifikace

ID	S3
Název	Služba č. 3
Definice	Služba č. 3 obsahuje následující činnosti: 1. Odstraňování vad a řešení požadavků Objednatele a základní technickou provozní podporu programového vybavení; 2. Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků.

Způsob poskytování Služby č. 3

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Odstraňování vad a řešení požadavků	1. Odstraňování vad a řešení požadavků:	
		1.1 <i>Požadavkem</i> se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zaslaná v souladu s touto Smlouvou.	
		2. <i>Vadou</i> se rozumí stav, kdy funkčnost programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k programovému vybavení, nebo neodpovídá stavu standardní funkčnosti, a to za podmínky, že programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla Objednateli předána, a je provozováno na odborně provozované počítačové síti Objednatele;	

		2.1 Objednatel zadá požadavek nebo oznámí vadu způsobem uvedeným v popisu Služby č. 2;	
		2.2 Poskytovatel potvrdí přijetí oznámení vady/požadavku prostřednictvím HelpDesk. Součástí potvrzení bude taktéž uvedení klasifikace vady a informace o tom, zda se jedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy. Dojde-li ke změně klasifikace vady, uvede Poskytovatel taktéž odůvodnění této změny;	
		2.3 Poskytovatel je oprávněn měnit kategorii vady i v průběhu poskytování služby (bude-li např. Poskytovatelem zajištěno dočasné náhradní řešení, v důsledku něhož bude možné přesunout vadu z kategorie A do kategorie B). O tomto musí být Objednatel informován prostřednictvím HelpDesk;	
		2.4 Poskytovatel vyhodnotí oprávněnost vady nebo požadavku a postupuje následovně:	
		2.4.1 <u>Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel zhodnotí, že se jedná o vadu:</u>	
		2.4.1.1. Poskytovatel zahájí řešení vady;	
		2.4.1.2. Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;	
		2.4.1.3. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace	

		o opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím www HelpDesk.	
		2.4.2 <u>Požaduje-li Objednatel odstranění vady a Poskytovatel zhodnotí, že se nejedná o vadu:</u>	
		2.4.2.1. Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;	
		2.4.2.2. Objednatel na základě sdělení Poskytovatele rozhodne, zda nadále trvá na řešení požadavku;	
		2.4.2.3. Poskytovatel pokračuje v takovém případě v řešení vady jen na základě výslovného pokynu Objednatele;	
		2.4.2.4. Dá-li Objednatel pokyn k pokračování řešení vady, je Poskytovatel povinen tuto vadu vyřídit v rámci paušální platby za Službu č. 3. Poskytovatel je v takovém případě oprávněn postupovat dle čl. 14.3 Smlouvy;	
		2.4.2.5. Po vyřešení vady Poskytovatel Objednatele o tomto informuje a Objednatel opravu vady potvrdí. Informace o opravě vady i potvrzení bude provedeno prostřednictvím HelpDesk.	
		2.4.3 <u>Požaduje-li Objednatel vyřešení požadavku (tj. nejde-li o odstranění vady programového vybavení):</u>	
		2.4.3.1. Poskytovatel provede evidenci a analýzu požadavku. Analýzou se přitom rozumí navržení způsobu řešení požadavku, stanovení předpokládané pracnosti řešení,	

		ceny řešení, časové náročnosti provedení požadavku, předpokládané součinnosti ze strany Objednatele a případné další podmínky (testování, pilotní provoz apod.);	
		2.4.3.2. Pokud by plnění požadavku mohlo vést ke zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch nebo škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele písemně upozornit;	
		2.4.3.3. Poskytovatel je povinen zaznamenat analýzu na HelpDesk v tisknutelné podobě;	
		2.4.3.4. Poskytovatel je povinen provést evidenci požadavku v reakční době pro kategorii vad C. Poskytovatel je povinen provést analýzu požadavku lhůtě pro vyřešení vady kategorie C.	
		2.5 V rámci Služby č. 3 jsou hrazeny výhradně evidence a analýza požadavků.	
ad 3	Odborné konzultace k řešení jednotlivých požadavků	1. Odborné konzultace:	
		1.1 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli odborné konzultace týkající se vznesených požadavků (tyto odborné konzultace se mohou týkat např. bližšího vysvětlení podmínek technické realizace požadavku);	
		1.2 Objednatel je oprávněn obracet se s žádostmi o konzultaci výhradně prostřednictvím oprávněných osob ve věcech technických;	

		1.3 Žádosti o konzultace je Objednatel povinen učinit prostřednictvím HelpDesk, kontaktního e-mailu nebo telefonicky. Bude-li žádost vznesena telefonicky a nebude na ní ze strany Poskytovatele ihned odpovězeno, je Objednatel povinen zaregistrovat žádost o konzultaci prostřednictvím HelpDesk;	
		1.4 Bude-li to žádoucí a požádá-li o to Objednatel, je Poskytovatel povinen poskytnout osobní konzultaci v místě pracoviště Objednatele;	
		1.5 Poskytovatel je povinen poskytnout konzultaci (včetně osobní konzultace) ve smluvené lhůtě, jinak do 2 pracovních dnů ode dne vznesení žádosti.	Ve výši 1.000,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.

Výluky z poskytování služby

Popis
1. Nárok na odstranění vady v rámci paušální platby dle Služby č. 4 se nevztahuje na případy, kdy vady programového vybavení byly způsobeny: 1.1 Chybami HW Objednatele (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.); 1.2 Nevhodným nebo neautorizovaným používáním programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli; 1.3 Neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů programového vybavení, vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele; 1.4 Chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele; 1.5 Naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v programovém vybavení ze strany Objednatele; 1.6 Změnou, úpravou nebo zásahem do infrastrukturního prostředí, které používá programové vybavení, provedené Objednatel nebo třetí osobou, upozornil-li Poskytovatel dle čl. 7.5 Smlouvy na možná rizika změny, úpravy nebo zásahu. 1.7 Chováním produktu třetí strany, který nebyl dodán Poskytovatelem.

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
Provozní doba Služby č.3	10x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.	
Kategorie vad/požadavků	Kategorie A	Programové vybavení není použitelné ve svých základních funkcích. Tento stav může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se zejména o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce programového vybavení nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.	
	Kategorie B	Některé funkce programového vybavení pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může zcela ohrozit činnost Objednatele nebo jeho povinnosti vyplývající z právních předpisů. Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A, nebo C.	
	Kategorie C	Není nebezpečí přímého ohrožení činnosti Objednatele. Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo podezření na vadu, ale základní funkčnost programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.	

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	Potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku a zahájení řešení (také jako „reakční doba“)	Vada/požadavek kategorie A – do 4 pracovních hodin od nahlášení	Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
		Vada/požadavek kategorie B – do 16 pracovních hodin od nahlášení	Ve výši 1.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
		Vada/požadavek kategorie C – do 48 pracovních hodin od nahlášení.	Ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad programového vybavení.
	Zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí	Vada/požadavek kategorie A – do 5 pracovních hod. od nahlášení	Ve výši 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie B – do 3 pracovních dnů od nahlášení;	Ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie C – do 7 pracovních dnů od nahlášení.	Ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním programového vybavení alespoň náhradním způsobem.

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	Úplné odstranění vady, tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci, nebo který odpovídá stavu při akceptaci programového vybavení:	Vada/požadavek kategorie A – do 2 pracovních dnů vady (*) nebo do 4 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie B – do 5 pracovních dnů vady (*) nebo do 10 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 4.500,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie C – do 20 pracovních dnů vady (*) nebo do 30 pracovních dnů (**) od nahlášení.	Ve výši 4.000,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		(*) je-li možné vadu odstranit nastavením programového vybavení (**) je-li nutné pro odstranění vady provést úpravu zdrojového kódu programového vybavení	
	V případě neodstranění vady v uvedeném termínu je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.		

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 3	1. Soupis opravených vad s uvedením: – id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; – popisu vady;

	– data a času nahlášení vady; – data a času reakce; – data a času zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem; – data a času úplného odstranění vady; – jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah; 2. Soupis nahlášených, avšak doposud nevyřešených vad s uvedením: – id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; – popisu vady; – data a času nahlášení vady; – data a času reakce; – data a času zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem; – jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah; 3. Soupis zaevidovaných a analyzovaných požadavků s uvedením: – id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; – popisu požadavku; – data a času nahlášení požadavku; – data a času reakce; 4. Záznam o osobní konzultaci v místě pracoviště Objednatele s uvedením: – id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; – stručného popisu požadavku, k němuž byla konzultace poskytnuta; – data a času žádosti o konzultaci; – data a času poskytnutí konzultace.
--	--

Popis služby č. 4 - Služba pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů

Identifikace

ID	S4
Název	Služba č. 4
Definice	Služba č. 4 obsahuje zejména: 1. Provádění pravidelné kontroly a vyhodnocení chodu programového vybavení, kontrolu stavu databází, monitoring serverů a případné potřebné zásahy u Objednatele s cílem zajistit bezchybný chod programového vybavení. Vyjmenování níže uvedených činností nevylučuje povinnost Poskytovatele provádět i jiné preventivní činnosti, které budou nezbytné k bezchybnému chodu programového vybavení.

Způsob poskytování Služby č. 4

	Popis	Frekvence poskytování
ad 1	1. Pravidelná profylaxe:	
	1.1 Kontrola auditního logu JOB - sledování běhu automatizovaných procesů a rozhraní programového vybavení	Denně v pracovní dny
	1.2 Kontrola uživatelských dotazů používaných v modulech, jejich aktuálnosti, správnosti, vytíženosti a rychlosti; odstranění duplicit v dotazech	Týdně
	1.3 Monitorování výkonu programového vybavení a návrh úprav technické infrastruktury	Měsíčně
	1.4 Kontrola datových vazeb	Týdně

	1.5 Kontrola kvality dat v aplikacích;	Týdně;
	1.6 Kontrola zaplňování datového prostoru	Týdně
	1.7 Optimalizace výkonu aplikačních a databázových serverů	Měsíčně
	1.8 Mapování odezev programového vybavení (přihlašování)	Průběžně
	1.9 Kontrola stavu databází	Průběžně
	1.10 Monitoring serverů ve vztahu k funkčnosti programového vybavení	Průběžně
	1.11 Kontrola ostatních logů	Týdně
	1.12 Indikace možných problémů a předcházení poruchám v chodu programového vybavení	Průběžně

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
Zvláštní náležitosti Reportu ve vztahu ke Službě č. 4	1. Výpis provedených činností s uvedením data plnění.