

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ROZVOJE PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Poskytovatele: TSML00001224

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/04/004005/2024

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

IČO: 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

IČO: 62415603

DIČ: CZ62415603

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

bankovní spojení: účet č. 19-4033250207/0100 vedený u Komerční banka a.s.

zastoupená: Zdeňkem Kořínkem, jednatelem společnosti

(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. Objednatel prohlašuje, že Objednatel a další uživatelské subjekty uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Uživatelské subjekty**“) v současné době používají softwarové produkty uvedené v **Příloze č. 1** této Smlouvy (dále jen „**Programové vybavení**“).

1.2. Poskytovatel prohlašuje, že je subjektem oprávněným poskytovat základní servis a rozvoj Programového vybavení v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

1.3. Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit služby servisu a rozvoje Programového vybavení a některé služby související (konzultace a školení).

1.4. Tato Smlouva byla uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění podpory a rozvoje systému pro třídění a evidenci dokumentů - TED“, ev. č. Věstníku veřejných zakázek Z2024-041105 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávanou Objednatel jako zadavatelem ve smyslu č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku byla Objednatel vybrána jako ekonomicky nejvýhodnější.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli a všem Uživatelským subjektům služby spočívající v poskytování servisu a rozvoje Programového vybavení a služby s tímto související (školení a konzultace), konkrétně poskytnutí:

- 2.1.1. Služby aktualizace a údržby Programového vybavení dle katalogového listu č. 1 (dále také jako „**Služba č. 1**“);
- 2.1.2. Služby provozu HelpDesk (SLA) dle katalogového listu č. 2 (dále také jako „**Služba č. 2**“);
- 2.1.3. Služby základní servisní technické podpory (SLA) dle katalogového listu č. 3 (dále také jako „**Služba č. 3**“);
- 2.1.4. Služby pravidelné profylaxe Programového vybavení a pravidelného monitoringu serverů dle katalogového listu č. 4 (dále také jako „**Služba č. 4**“);
- 2.1.5. Služby rozšířené podpory (rozvoje) a poskytování školení a dílčích konzultací (včetně případného provedení plné migrace ve smyslu čl. 8.10 této Smlouvy) dle katalogového listu č. 5 (dále také jako „**Služba č. 5**“).

2.2. Konkrétní a podrobný předmět Služby č. 1 až Služby č. 5 (dále společně také jako „**Služby**“) je uveden v katalogových listech, které jsou obsahem **Přílohy č. 4** této Smlouvy.

2.3. Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat produkční i testovací prostředí Programového vybavení po celou dobu účinnosti této Smlouvy a udržovat vazby Programového vybavení na okolní systémy určené Objednatel po celou dobu trvání této Smlouvy.

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

2.5. Vzhledem k tomu, že výstupy ze Služby č. 5 této Smlouvy (tj. rozvoj Programového vybavení) budou součástí Programového vybavení, souhlasí Smluvní strany s tím, že Služby č. 1 - 4 této Smlouvy se vztahují i pro výstupy ze Služby č. 5, a to bez nároku na jakoukoliv další odměnu dle Smlouvy (tyto služby jsou tedy hrazeny v rámci paušálních služeb).

2.6. Smluvní strany se dohodly na tom, že Objednatel je oprávněn požadovat od Poskytovatele, aby ho Poskyvatel náležitě proškolil, pokud jde o provádění Služby č. 4 s tím, že po takto provedeném proškolení je Objednatel oprávněn zajišťovat Službu č. 4 vlastními silami. Proškolení Objednatele se řídí pravidly pro poskytnutí Služby č. 5.

2.7. Služby č. 5 budou poskytovány výlučně na základě dílčích objednávek uskutečněných Objednatelem v souladu s touto Smlouvou (tj. dle aktuálních potřeb Objednatele). Tato Smlouva nezakládá povinnost Objednatele tyto služby objednat.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy s tím, že poskytování Služeb bude zahájeno na základě pokynu Objednatele. Objednatel je povinen doručit Poskytovateli písemný pokyn k zahájení poskytování Služeb nejméně 5 pracovních dnů před požadovaným termínem zahájení poskytování Služeb.

3.2. Místem poskytování Služeb je v závislosti na druhu Služby sídlo/pracoviště Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.

3.3. Pokud to povaha plnění Služby umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

4.1. Měsíční (paušální) cena za poskytování jednotlivých Služeb č. 1 - 4 je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

4.2. Cena za poskytování Služeb č. 1 - 4 bude Poskytovatelem účtována vždy zpětně za uplynulé čtvrtletí, v němž byly Služby č. 1 - 4 poskytovány. Dojde-li k převzetí Služby č. 4 Objednatelem, poníží se cena Služeb o cenu této Služby č. 4, dle skutečného počtu měsíců, v kterých byla Služba č. 4 zajištěna vlastními silami Objednatele. Přílohou každé faktury musí být příslušný oboustranně podepsaný Report.

4.3. Cena za poskytování Služeb č. 5 (sazba za člověkodén) je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Cena za poskytování Služeb č. 5 bude Objednatelem hrazena na základě skutečně poskytnutých Služeb č. 5. Cena za poskytování Služeb č. 5 bude vypočtena tak, že počet člověkodnů vynaložených Poskytovatelem na poskytování těchto služeb v daném kalendářním měsíci bude vynásoben sazbou za člověkodén. Za jeden člověkodén se pro účely této Smlouvy považuje osm člověkohodin práce pracovníků Poskytovatele. Za člověkohodinu je považuje jedna hodina práce pracovníků Poskytovatele. Nejmenší účtovanou jednotkou bude jedna člověkohodina. Nedosáhne-li objem poskytnuté Služby č. 5 celých člověkohodin, je Poskytovatel povinen převést část objemu prací odpovídající necelé člověkohodině do příštího kalendářního měsíce a vyúčtovat jej spolu se Službami poskytnutými v tomto kalendářním měsíci.

4.4. Cena za Služby č. 5 bude Poskytovatelem účtována vždy zpětně za uplynulý kalendářní měsíc, v němž byly Služby poskytnuty. Přílohou faktury za Služby č. 5 jsou všechny akceptační protokoly vztahující se k předmětnému kalendářnímu měsíci.

4.5. 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.

4.6. V případě, že Služby č. 1 - 4 nebudou poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb č. 1 - 4 k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí.

4.7. 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:

4.7.1. číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;

4.7.2. číslo a název Veřejné zakázky;

4.7.3. popis plnění Poskytovatele.

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

4.9. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel doručovat Objednateli doporučeně na adresu jeho sídla, osobně na podatelně 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.

4.10. 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.

4.11. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a taktéž v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.

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 je na základě práv poskytnutých mu výše uvedenou společností OBIS s.r.o. oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy. Ukáže-li se ujištění Poskytovatele podle tohoto odstavce Smlouvy jako nepravdivé, má Objednatel právo od této Smlouvy odstoupit a požadovat po Poskytovateli případně vzniklou škodu.

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 podle tohoto článku se vztahuje i na veškeré ostatní výstupy činností a základě této Smlouvy, zejména na výstupy migrace do XML i plné migrace ve smyslu článku 8.10 této Smlouvy, a to včetně případné databázové struktury, ve které budou příslušná data migrována, jakož i všech ostatních výstupů provedené migrace.

6.3. Licence bude poskytnuta jako licence nevýhradní, množstevně neomezená a platná na území České republiky. Licence nezaniká ukončením Smlouvy a uděluje se na dobu určitou, po dobu trvání majetkových práv k Dílu. Poskytovatel není oprávněn Licenci vypovědět.

6.4. Objednatel není povinen Licenci využít.

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

6.6. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku je plně zahrnuta v ceně za Služby.

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

6.8. Licence je poskytnuta dnem předání Díla Objednateli.

6.9. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit 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 Objednatelem 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 Objednatelem 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 Objednatelem 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 2.500.000 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 3 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 je povinen provést na žádost Objednatele plnohodnotnou migraci dat uložených prostřednictvím Programového vybavení. Migrace dat musí být provedena dle volby Objednatele buďto ve formátu XML (dále jen „**migrace do XML**“) a/nebo jako migrace dat 1:1 do nového programového nástroje, a to tak aby byla zachována struktura uložených dat, aby v novém programovém nástroji došlo k vygenerování totožné databáze dat (dále jen „**plná migrace**“). Migrace dat do XML zahrnuje zejména provedení exportu dat uložených prostřednictvím Programového vybavení nebo jeho části v čitelném standardizovaném strukturovaném XML formátu. Strukturu XML formátu stanovuje Objednatel, případně ve spolupráci s Poskytovatelem. Cena za migraci do XML je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb č. 1 – 4. Migrace dat do XML musí být provedena v rozsahu a termínu stanoveném dohodou Smluvních stran, jinak kompletně do 10 dnů ode dne výzvy Objednatele. Provedení plné migrace je součástí služby č. 5, bližší podmínky jejího provedení (termín, způsob převodu dat, testování převodu dat) budou stanoveny vzájemně odsouhlasenou objednávkou služby č. 5. Poskytovatel bere na vědomí, že provedení náležité migrace dat v případě ukončení této smlouvy, a to jak formou XML, tak plnou formou, je pro Objednatele nezbytnou podmínkou k plnění jeho zákonných povinností. Z tohoto důvodu se Poskytovatel zavazuje postupovat s odbornou péčí a s maximální možnou součinností tak, aby mohla být tato migrace provedena. Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré škody, která by vznikla tím, že by tato migrace nebyla náležitě provedena (např. pokud by měl Poskytovatel ve vztahu k migraci neadekvátní požadavky, pokud by migrace nebyla provedena i přes smluvené podmínky řádně a včas apod.). Povinnost provést migraci dat (tj. obě její verze) a povinnosti s tím související platí i v případě jiného ukončení smlouvy, než je uplynutí stanovené doby.

8.11. 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o kybernetické bezpečnosti**“), a vyhláškou č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (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.

8.12. 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.

8.13. 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.

8.14. Poskytovatel se zavazuje aplikovat moderní poznatky z ICT do fungování Programového vybavení.

8.15. 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.

8.16. Poskytovatel se zavazuje dodržovat ve vztahu ke všem osobám, které se na poskytování Služeb podílejí, pracovněprávní předpisy i předpisy týkající se bezpečnosti práce (např. pravidla rovného odměňování mužů a žen).

8.17. Poskytovatel se zavazuje uzavřít se svými případnými poddodavateli ve vztahu k plnění veřejné zakázky takovou smlouvu, která bude co do stanovení smluvních pokut a délky záruční doby srovnatelná s touto Smlouvou. Poskytovatel se zároveň zavazuje plnit své závazky vůči případným poddodavatelům řádně a včas.

8.18. Poskytovatel je povinen postupovat při plnění Smlouvy tak, aby byl v nejvyšší možné míře snížen dopad na životní prostředí.

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 - 5 této Smlouvy.

9.3. Převzetí plnění Služeb č. 1 – 4.

9.3.1. Poskytovatel vypracuje soupis veškerých Služeb č. 1 – 4 poskytnutých v předcházejícím čtvrtletí (dále jen „**Report**“). Jednotlivé náležitosti Reportu ve

vztahu k jednotlivým Službám jsou uvedeny v katalogových listech 1 - 4, které tvoří součást **Přílohy č. 4** Smlouvy.

- 9.3.2. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli Report nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí. 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 12 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí. Nebude-li Objednatel s obsahem Reportu souhlasit, uspořádají Smluvní strany do 15 pracovních dnů ode dne uplynutí předmětného čtvrtletí 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.
- 9.4. Převzetí plnění Služeb č. 5.
- 9.4.1. Poskytovatel vypracuje akceptační protokol ke všem konzultacím a školením poskytnutým dle katalogového listu č. 5 za uplynulý kalendářní měsíc. Takto vypracovaný protokol zašle Objednateli, a to nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne uplynutí kalendářního měsíce. Bude-li Objednatel s obsahem akceptačního protokolu souhlasit, je povinen podepsat jej nejpozději do dalších 5 pracovních dnů. Nebude-li Objednatel s obsahem akceptačního protokolu souhlasit, uspořádají Smluvní strany akceptační schůzku, jejíž pravidla se řídí obdobně čl. 9.3.2 Smlouvy.
- 9.4.2. Poskytovatel zašle Objednateli akceptační protokol ke každé službě rozšířené podpory dle katalogového listu č. 5, a to vždy bezprostředně po uplynutí stanoveného termínu plnění. Jsou-li splněny podmínky pro akceptaci protokolu, je Objednatel povinen protokol podepsat (akceptovat) nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení protokolu. Neakceptuje-li Objednatel protokol, uspořádají Smluvní strany akceptační schůzku, jejíž pravidla se řídí obdobně čl. 9.3.2 Smlouvy. Smluvní strany se mohou dohodnout na tom, že akceptační schůzka není třeba, nebude-li akceptační protokol Objednatelem akceptován a bude-li mezi Smluvními stranami důvod této neakceptace nesporný.
- 9.4.3. Nebude-li akceptační protokol Objednatelem akceptován (např. z důvodu, že plnění nebylo poskytnuto ve lhůtě), jsou Smluvní strany povinny vyhotovit ke dni předání Služby nový akceptační protokol. Jeho podpis se řídí obdobně čl. 9.4.2 Smlouvy.
- 9.4.4. Jednotlivé náležitosti akceptačních protokolů ve vztahu k jednotlivým Službám jsou uvedeny v katalogovém listu č. 5, který tvoří součást **Přílohy č. 4** Smlouvy.
- 9.5. Smluvní strany se mohou dohodnout, že akceptační schůzka není třeba, odstraní-li nesrovnalosti Reportu, resp. akceptačních protokolů jinou cestou (např. telefonicky). O tomto musí být učiněn písemný záznam (např. ve formě potvrzeného e-mailu). Lhůty

k podpisu Reportu, resp. akceptačních protokolů běží v takovém případě ode dne doručení nového (upraveného) Reportu, resp. akceptačního protokolu.

9.6. Report i akceptační protokoly budou Poskytovatelem zasílány elektronicky oprávněné osobě ve věcech technických a v kopii oprávněné osobě ve věcech smluvních. Report musí být zaslán ve strojově čitelném formátu (např. ve formě excelové tabulky). Report i akceptační protokoly musí Smluvní strany podepsat v listinné podobě, resp. elektronicky.

9.7. Smluvní strany berou na vědomí, že Report i akceptační protokoly musí vždy dostatečně přesně vypovídat o splnění jednotlivých parametrů (zejm. splnění lhůt). Bude-li plynutí některé lhůty zastaveno (např. v důsledku prodlení na straně Objednatele), musí být tato skutečnost v Reportu, resp. akceptačním protokolu 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 podepsaný Report tvoří přílohu takto vystavené faktury.

9.9. Podpis akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami (jeho akceptace) je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí Služeb č. 5. Přílohou faktury za Služby č. 5 jsou všechny oboustranně podepsané akceptační protokoly vztahující se k předmětnému kalendářnímu měsíci.

10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

10.1. Případnou 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;
- 10.3.4. veškeré osobní údaje podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) – dále jen „**nařízení GDPR**“ a osobní údaje podle vnitrostátních předpisů.

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 nebo smluvních povinností,
- 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. Další povinnosti subdodavatele ve vztahu k ochraně osobních údajů tím nejsou dotčeny.
- 10.8. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 10 Smlouvy začíná dnem uzavření Smlouvy a končí uplynutím 10 let od ukončení této Smlouvy.
- 10.9. Poskytovatel bere na vědomí, že je oprávněn zpracovávat osobní údaje obsažené v Programovém vybavení a další osobní údaje poskytnuté mu Objednatelem nebo Uživatelskými subjekty (dále jen „**osobní údaje**“) výhradně pro účely plnění této Smlouvy. Těmito osobními údaji jsou především kontaktní údaje (jméno, příjmení, e-mail, pracovní zařazení) zaměstnanců a volených zástupců Objednatele a Uživatelských subjektů a dále osobní údaje, které jsou obsahem materiálů vkládaných nebo vytvářených v Programovém vybavení za účelem jejich projednání volenými zástupci Objednatele. Tyto osobní údaje mohou také obsahovat tzv. zvláštní kategorii osobních údajů (např. údaje o zdravotním stavu osob žádajících o přidělení bytu).
- 10.10. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, na základě výslovného doloženého pokynu Objednatele nebo na základě příslušných právních předpisů. Jakékoli předání osobních údajů do třetí země (tj. mimo EU nebo Evropský hospodářský prostor) je možné pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 10.11. Poskytovatel zajistí, aby přístup k osobním údajům měly pouze Poskytovatelem určené osoby, pro které je tento přístup nezbytnou podmínkou k výkonu jejich činnosti (např. zaměstnanci podílející se na poskytování Služeb) (dále jen „**určené osoby**“). Poskytovatel zajistí, aby byly určené osoby zavázány mlčenlivostí. Poskytovatel je povinen vést seznam určených osob a na žádost Objednatele mu ho předložit.
- 10.12. Poskytovatel se zavazuje dodržovat taková technická a organizační opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, jejich neoprávněné změně, zničení, ztrátě, zpracování či zneužití. O těchto opatřeních je Poskytovatel povinen Objednatele na jeho žádost informovat. Poskytovatel je dále povinen

informovat písemně Objednatele ihned po zjištění, že došlo k jakémukoli porušení zabezpečení osobních údajů.

10.13. Poskytovatel především zajistí, aby byla veškerá data obsahující osobní údaje ukládána a zpracovávána výhradně na nosičích (např. přenosných či nepřenosných datových nosičích, síťových datových úložištích), které jsou v majetku či v oprávněném užívání Objednatele nebo Poskytovatele. Smluvní strany berou přitom na vědomí, že databáze Programového vybavení se nachází v prostředí (datovém centru) Objednatele. Poskytovatel je oprávněn stahovat tato data na své nosiče pouze v nezbytném rozsahu souvisejícím s plněním této Smlouvy (např. pro účely tisku při testování jednotlivých funkcí Programového vybavení). Poskytovatel se zavazuje mazat takto stažená data obsahující osobní údaje (např. dočasné soubory) bezodkladně poté, co pomine potřeba jejich zpracování.

10.14. Poskytovatel zajistí, aby elektronický přístup určených osob k osobním údajům byl zajištěn výhradně individuálními přístupovými údaji a aby byly o elektronickém zpracování osobních údajů určených osob pořizovány elektronické záznamy, které umožní určit, kdy a kým byly osobní údaje elektronicky zpracovány.

10.15. Budou-li určené osoby zpracovávat osobní údaje nikoli elektronickou formou, ale manuálně (např. listinnou formou), zajistí Poskytovatel, aby byly osobní údaje chráněny před přístupem třetích (neoprávněných) osob (např. uchováváním osobních údajů v uzamčených prostorách apod.). Poskytovatel se zavazuje zničit takto zpracovávaná data obsahující osobní údaje (např. vytištěné materiály určené k projednání volenými orgány Objednatele) bezodkladně poté, co pomine potřeba jejich zpracování.

10.16. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze po nezbytnou dobu (viz výše), maximálně po dobu trvání této Smlouvy, příp. po dobu nezbytně nutnou po ukončení trvání této Smlouvy (např. pro účely vyhotovení posledního vyúčtování Služeb, pro účely migrace dat apod. budou-li tyto činnosti provedeny po ukončení Smlouvy).

10.17. Poskytovatel nezapojí do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího písemného povolení Objednatele. Pokud k takovému zapojení dalšího zpracovatele ze strany Poskytovatele dojde, musí s ním Poskytovatel uzavřít takovou písemnou smlouvu, která ho ve vztahu k ochraně osobních údajů zaváže ve stejném rozsahu, v jakém je touto Smlouvou zavázán sám Poskytovatel.

10.18. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost potřebnou pro plnění povinností Objednatele dle nařízení GDPR, zejména pak učinit taková opatření, která Objednateli umožní adekvátně reagovat na uplatňování práv subjektů údajů. Poskytovatel dále poskytne na žádost Objednatele potřebné informace k doložení toho, že jsou řádně plněny povinnosti ve vztahu k ochraně osobních údajů a umožní za tímto účelem provedení potřebného auditu.

11. SANKCE

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

11.2. Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu za porušení povinnosti poskytovat Služby v souladu s touto Smlouvou dle **Přílohy č. 4** této Smlouvy (jednotlivých katalogových listů č. 1 – 5).

11.3. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelům dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 90.000,- 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 2.500 Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

11.5. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v čl. 8.8 této Smlouvy uzavřít a udržovat pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 12.000 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 a ochrana osobních údajů) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení.

11.7. V případě porušení povinností Poskytovatele týkajících se nakládání s osobními údaji, v jehož důsledku dojde k rozsáhlému úniku osobních údajů nebo k úniku zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 nařízení GDPR, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 550.000 Kč za každý jednotlivý případ porušení. V takovém případě není Poskytovatel povinen hradit Objednateli smluvní pokutu dle předchozího odstavce tohoto článku Smlouvy.

11.8. V případě porušení povinnosti provést náležitě plnou migraci dat nebo provést migraci do XML je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000 Kč za každý den prodlení s plněním této povinnosti.

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

11.10. 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 Objednatelům, zejména pohledávkám na zaplacení ceny za poskytnuté Služby.

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

11.12. 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) let** ode dne zahájení poskytování Služeb.

12.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě písemné dohody obou Smluvních stran nebo vypovědí jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou. Právo odstoupit od této Smlouvy tím není dotčeno.

12.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání dvou (2) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď.

12.4. Objednatel je rovněž oprávněn tuto Smlouvu vypovědět částečně ve vztahu ke Službě č. 4, a to bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď. Smluvní strany mohou ukončit trvání této Smlouvy ve vztahu ke Službě č. 4 taktéž vzájemnou dohodou.

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 Díla a/nebo odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu nebo
- 12.5.6. soudním rozhodnutím bude zjištěn úpadek Poskytovatele.

Smluvní strany se dohodly na tom, že okolnosti uvedené v tomto čl. 12.5. Smlouvy jsou podstatným porušením této Smlouvy, v jejichž důsledku může Objednatel od Smlouvy odstoupit.

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 40 dnů a nezjedná nápravu ani do 10 pracovních 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 ochrany osobních údajů 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. OPRÁVNĚNÉ 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:

ve věcech technických:

Ing. Danuše Scholzová, e-mail danuse.scholzova@praha.eu, tel. 236003211;

ve věcech smluvních:

Mgr. Jiří Károly, e-mail jiri.karoly@praha.eu, tel. 236 002 804;

věcný garant:

Ing. David Lísal, MBA, e-mail david.lisal@praha.eu, tel. 236002760.

Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech technických:

Marek Felt, e-mail [REDACTED]

ve věcech smluvních:

Zdeněk Kořínek, e-mail [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 a akceptační protokoly, zúčastňují se akceptačních schůzek, oznamují druhé Smluvní straně další oprávněné osoby apod.

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. Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, 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 činěna 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. Případný spor, který by vznikl na základě této Smlouvy nebo který by s ní souvisel, 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 výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva, včetně všech jejích změn a dodatků, byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, 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.

14.6. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel.

14.7. V souladu s ustanovením § 43 odst. 1 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy svým usnesením č. 2829 ze dne 16.12.2024.

14.8. 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.

14.9. 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.

14.10. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

14.11. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

14.11.1. **Příloha č. 1:** Přehled podporovaného Programového vybavení;

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

14.11.3. **Příloha č. 3:** Vzor akceptačního protokolu;

14.11.4. **Příloha č. 4:** Specifikace Služeb (katalogové listy).

14.12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne _____

V _____ dne _____

Objednatel:

Poskytovatel:

Hlavní město Praha

OBIS s.r.o.

Podpis: _____

Podpis: _____

Jméno: Mgr. Jiří Károly

Jméno: Zdeněk Kořínek

Funkce: ředitel OIC MHMP

Funkce: jednatel společnosti

PŘÍLOHA Č. 1

Přehled podporovaného Programového vybavení a některých Služeb

Přehled podporovaného Programového vybavení

Název Programového vybavení	Popis funkce
TED	Tvorba a evidence dokumentů
JOB	Automatický zpracovatel
INA	Internetová nadstavba IS
CSA	Centrální správa aplikací

Seznam Uživatelských subjektů

Číslo	Identifikace uživatelského subjektu
1	Magistrát hlavního města Prahy
2	Dopravní podnik hl. m. Prahy akciová společnost, IČO 00005886
3	Pražská vodohospodářská společnost a.s., IČO 25656112
4	Pražské služby a.s., IČO 60194120
5	Kolektory Praha a.s., IČO 26714124
6	Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy, IČO 70883858
7	Městská policie hlavního města Prahy
8	Regionální organizátor Pražské integrované dopravy, příspěvková organizace, IČO 60437359
9	Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s., IČO 03447286
10	Operátor ICT, a.s., IČO 02795281
11	Pražská developerská společnost, p. o., IČO 09211322
12	Pražské společenství obnovitelné energie, p. o., IČO 11842857
13	Správa služeb hl. m. Prahy, IČO 70889660
14	Technologie hlavního města Prahy, a.s., IČO 25672541
15	Metropolitní zdravotnický servis, p. o., IČO 08297517
16	Národní kulturní památka Vyšehrad, p. o., IČO 00419745
17	Centrum sociálních služeb Praha, IČO 70878277
18	Hřbitovy a pohřební služby hl. m. Prahy, příspěvková organizace, IČO 45245801
19	TRADE CENTRE PRAHA a.s., IČO 00409316

Seznam modulů Programového vybavení Uživatelského subjektu č. 1

Název Programového vybavení	Popis funkce
TED	Tvorba a evidence dokumentů
JOB	Automatický zpracovatel
INA	Internetová nadstavba IS
CSA	Centrální správa aplikací

Seznam modulů Programového vybavení Uživatelských subjektů č. 2 až 19

Název Programového vybavení	Popis funkce
TED	Tvorba a evidence dokumentů

PŘÍLOHA Č. 2
Podrobné členění ceny za Služby

Specifikace ceny Služeb č. 1 – 4 dle Smlouvy za jeden měsíc:

Služby č. 1 - 4	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 - Služba č. 1	264 900,00	21	55 629,00	320 529,00
Služba provozu HelpDesk - Služba č. 2	182 700,00	21	38 367,00	221 067,00
Služba základní servisní technické podpory (SLA) - Služba č. 3	331 800,00	21	69 678,00	401 478,00
Služba pravidelné profylaxe Programového vybavení a pravidelný monitoring serverů - Služba č. 4	160 700,00	21	33 747,00	194 447,00
Celková cena služeb za jeden měsíc	940 100,00	21	197 421,00	1 137 521,00

Celková cena Služeb č. 1 – 4 za celou dobu trvání smlouvy:

	Celková cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Celková cena v Kč včetně DPH
Celková cena Služeb 1 – 4 za celou dobu trvání smlouvy (36 měsíců)	33 843 600,00	21	7 107 156,00	40 950 756,00

Specifikace ceny za Službu č. 5 dle Smlouvy

Položka Služby č. 5	Cena za jeden čld bez DPH	Maximální počet čld	Cena za maximální počet čld v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Cena za maximální počet čld v Kč včetně DPH
Služba rozšířené podpory	10 000,00	660	6 600 000,00	21	1 386 000,00	7 986 000,00
Školení a konzultace	8 000,00	45	360 000,00	21	75 600,00	435 600,00
Celková cena služby za dobu trvání smlouvy (36 měsíců)			6 960 000,00		1 461 600,00	8 421 600,00

	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Cena v Kč včetně DPH
Celková cena Služeb č. 1 – 4 za dobu trvání smlouvy (36 měsíců)	33 843 600,00	21	40 950 756,00
Celková cena Služby č. 5 za dobu trvání smlouvy (tj. max. počet čld za 36 měsíců)	6 960 000,00	21	8 421 600,00
Celková cena Služeb č. 1 - 5 za dobu trvání smlouvy (36 měsíců)*	40 803 600,00	21	49 372 356,00

* Tato částka bez DPH je předmětem hodnocení dle článku 11.1 zadávací dokumentace.

PŘÍLOHA Č. 3
AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

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

Id požadavku	Objednatele:	
	Poskytovatele:	
Název požadavku		
Číslo protokolu		

PŘEDMĚT PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ

Smlouva/číslo smlouvy	✂popř. jiný dokument, na základě něhož k akceptaci dochází✂
Předmět plnění	
Důvod akceptace	✂např. ukončení etapy, dokončení milníku✂
Forma akceptace	✂např. předání dokumentace CD s aplikací, spuštění aplikace✂

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB

Popis poskytnutých služeb	
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

Katalogový list 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 25.000,- 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 2.500,- Kč za každý den prodlení implementace předmětného upgrade Programového vybavení.
		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 podporou</i> se rozumí úpravy stávající funkčnosti Programového vybavení, které je nutné provést v důsledku přijatých legislativních změn (stávající funkcionality Programového vybavení by nutila Objednatele jednat v rozporu s novou právní 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 (novely) tohoto právního předpisu;	Ve výši 18.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.500,- 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 zpracovat legislativní změnu ke dni účinnosti právního předpisu, je Poskytovatel povinen navrhnout dočasné alternativní fungování Programového vybavení;	Ve výši 18.000,- Kč za každý případ prodlení s poskytnutím služby legislativní podpory a zároveň ve výši 2.500,- 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 v této věci bude činěna prostřednictvím HelpDesk.	
ad 3	Poskytování konzultací	1. 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 1.500,- 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 5.500,- Kč za každý případ porušení povinnosti dodat dokumentaci k Programovému vybavení.
		1.2 Veškerá dokumentace bude poskytnuta v elektronické podobě ve formátu PDF;	
		1.3 Tato služba nezahrnuje poskytnutí dokumentace ke Službě č. 5. Bude-li Poskytovatelem předána dokumentace ke Službě č. 5 (např. školicí dokumentace) bude tato dokumentace Poskytovatelem účtována dle katalogového listu č. 5.	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č. 1	10x5	Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto katalogového listu 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.

Katalogový list 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 Pokud není možné, aby požadavek zadala oprávněná osoba ve věcech technických, může požadavek zadat i jiná osoba z řad zaměstnanců či uživatelů Programového vybavení.	

		1.3 Nelze-li použít pro nahlášení vady či požadavku HelpDesk, lze ohlásit vadu nebo požadavek e-mailem nebo telefonicky. Pokud požadavek zadává jiná než oprávněná osoba ve věcech technických, zadává jej e-mailem nebo telefonicky. V obou případech je Poskytovatel povinen požadavek na HelpDesk zaznamenat, to minimálně v rozsahu specifikace požadavku, času nahlášení a osoby, která požadavek zadala. 1.4 Jedná-li se o požadavek, který má rozvojový charakter, zaznamená Poskytovatel požadavek na HelpDesk a předá jej ke schválení věcnému garantovi. Po schválení požadavku postupuje Poskytovatel dle článku 2.4.3 katalogového listu č. 3.	Ve výši 5.500,- 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).
		1.5 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.	
		1.6 V případě ohlášení požadavku jiným způsobem, než prostřednictvím HelpDesk, je Objednatel povinen učinit zápis na HelpDesk neprodleně, jakmile je to možné.	
		1.7 V případě, že Objednatel ohlásí vadu nebo požadavek mimo uvedená kontaktní místa, není Poskytovatel povinen brát na ně zřetel.	
		1.8 Objednatel je povinen popsat vadu/požadavek dostatečně určitým způsobem.	

		1.9 Spolu s uvedením obsahu vady/požadavku uvede Objednatel také 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;	
		1.10 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: 	

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru
Provozní doba Služby č. 2	10x5 (elektronicky 24/7)	Komunikační centrum HelpDesk bude pro Objednatele telefonicky dostupné v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 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.
---	--

Katalogový list 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. Technickou podporu Programového vybavení v souvislosti s jednáním Rady hl. m. Prahy (dále jen „RHMP“) a Zastupitelstva hl. m. Prahy (dále jen „ZHMP“); 3. 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 katalogovém listu 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, samotné provedení požadavku, jeho úhrada a další podmínky jeho vyřízení jsou stanoveny v katalogovém listu č. 5.	
ad 2	Technická podpora Programového vybavení v souvislosti s jednáním RHMP a ZHMP	1. Technická podpora v souvislosti s jednáním RHMP a ZHMP:	
		1.1 Poskytovatel ověří a zajistí provozuschopnost Programového vybavení před každým jednáním RHMP (vč. mimořádného jednání RHMP);	
		1.2 Poskytovatel zajistí na vyžádání Objednatele přítomnost svého pracovníka v místě jednání RHMP při jejím zasedání (vč. mimořádného zasedání RHMP). Tento pracovník je povinen řešit operativně případné problémy s fungováním Programového vybavení;	Ve výši 4.500,- Kč za každé porušení povinnosti přítomnosti pracovníka Poskytovatele.
		1.3 Poskytovatel ověří a zajistí provozuschopnost Programového vybavení před každým jednáním ZHMP a zároveň zajistí přítomnost svého pracovníka v místě jednání ZHMP při jeho zasedání (vč. mimořádného zasedání ZHMP). Tento pracovník je povinen řešit operativně případné problémy s fungováním Programového vybavení;	Ve výši 5.500,- Kč za každé porušení povinnosti přítomnosti pracovníka Poskytovatele.
		1.4 Pro tuto technickou podporu neplatí lhůty uvedené pro vady kategorie A – C. Přítomný pracovník Poskytovatele je povinen řešit problémy s fungováním Programového vybavení nastalé během zasedání RHMP nebo ZHMP ihned po jejich vzniku.	

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 1.500,- Kč za každý případ neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.

Výluky z poskytování služby

Popis
1. Nárok na odstranění vady v rámci paušální platby dle tohoto katalogového listu 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 Objednatелеm 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 podle tohoto katalogového listu v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin. Technická podpora v souvislosti s jednáním RHMP a ZHMP je poskytována v době řádného nebo mimořádného jednání RHMP nebo ZHMP.	

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
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.	
	Potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku a zahájení	Vada/požadavek kategorie A – do 2 pracovních hodin od nahlášení	Ve výši 2.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad Programového vybavení.

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	řešení (také jako „reakční doba“)	Vada/požadavek kategorie B – do 12 pracovních hodin od nahlášení	Ve výši 1.800,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad Programového vybavení.
		Vada/požadavek kategorie C – do 24 pracovních hodin od nahlášení.	Ve výši 1.500,- 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 3 pracovních hod. od nahlášení	Ve výši 2.500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení se zprovozněním Programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie B – do 2 pracovních dnů od nahlášení;	Ve výši 4.500,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním Programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
		Vada/požadavek kategorie C – do 5 pracovních dnů od nahlášení.	Ve výši 3.500,- Kč za každý započatý den prodlení se zprovozněním Programového vybavení alespoň náhradním způsobem.
	Úplné odstranění vady, tj. dosažení	Vada/požadavek kategorie A – do 2 pracovních dnů vady (*) nebo do 4 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 5.500,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.

Parametr	Hodnota parametru	Popis parametru	Smluvní pokuta
	stavu, který je popsán v dokumentaci, nebo který odpovídá stavu při akceptaci Programového vybavení:	Vada/požadavek kategorie B – do 5 pracovních dnů vady (*) nebo do 10 pracovních dnů (**) od nahlášení;	Ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady.
		Vada/požadavek kategorie C – do 10 pracovních dnů vady (*) nebo do 15 pracovních dnů (**) od nahlášení.	Ve výši 4.500,- 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 přítomnosti pracovníka Poskytovatele při jednání RHMP nebo ZHMP s uvedením: – id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; – data a času přítomnosti; – stručný popis řešených problémů; 5. 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.
--	--

Katalogový list 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 vytíženosti a rychlosti	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
	1.13 Kontrola generování usnesení RHMP a ZHMP, programů jednání RHMP a ZHMP (vč. upravených programů jednání) a jejich publikování na webu ve spolupráci s OVO MHMP	Vždy po jednání RHMP/ZHMP (pro kontrolu usnesení) a vždy po rozhodnutí o podobě programu RHMP/ZHMP (pro kontrolu programů jednání)

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
----------	-------------------

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

Katalogový list č. 5 - Služba rozšířené podpory, konzultace a školení

Identifikace

ID	S5
Název	Služba č. 5
Definice	Služba č. 5 obsahuje: 1. Služby rozšířené podpory nezařazené do katalogových listů 1 – 4 této smlouvy, které souvisejí s Programovým vybavením a jeho efektivním využíváním ze strany Objednatele, vč. úpravy a rozvoje Programového vybavení, zejména pak poskytování součinnosti při exportu dat z Programového vybavení a importu dat do Objednatelem vybraného IS / další ad-hoc součinnosti dle požadavků Objednatele (dále jen „služba rozšířené podpory“); 2. Konzultace a školení (např. pro pracovníky Objednatele), a to včetně školení ve vztahu k zajištění Služby č. 4 vlastními silami Objednatele.

Provozní parametry

Parametr	Hodnota parametru
Rozsah služby	Maximální rozsah služby dle tohoto katalogového listu činí pro: 1. Službu rozšířené podpory 660 člověkodnů (dále jen „čld“), tj. 5280 hodin za celou dobu trvání Smlouvy, z čehož je celkem 300 čld, tj. 2400 hodin alokováno na služby plné migrace; 2. Konzultace a školení 45 čld, tj. 360 hodin za celou dobu trvání Smlouvy.

Způsob poskytování Služby č. 5

	Název	Popis	Smluvní pokuta
ad 1	Služba rozšířené podpory	1. Služba rozšířené podpory:	
		1.1 Evidence požadavku služby rozšířené podpory a provedení analýzy ve vztahu k tomuto požadavku je upraveno v katalogovém listu č. 3. Evidence a analýza požadavku je zahrnuta v paušální platbě hrazené dle katalogového listu č. 3;	
		1.2 Souhlasí-li Objednatel s návrhem řešení požadavku dle podmínek uvedených v analýze, objedná závazně řešení požadavku. Poskytovatel je v takovém případě povinen provést požadavek za stanovených podmínek (tj. zejm. za určenou cenu a v určené lhůtě);	Ve výši 3.000,- Kč za každý den prodlení s provedením služby rozšířené podpory.
		1.3 Objednání požadavku provede oprávněná osoba Objednatele ve věcech technických prostřednictvím HelpDesk. Nebude-li možné objednat požadavek prostřednictvím HelpDesk, může tak Objednatel učinit jinou písemnou formou (např. e-mailem). V takovém případě je Objednatel povinen tento požadavek zaznamenat na HelpDesk, jakmile to bude možné;	

		1.4 Nesouhlasí-li Objednatel s podmínkami provedení požadavku uvedenými v analýze, není Poskytovatel oprávněn započít s řešením požadavku, do té doby než budou smlouveny nové podmínky poskytnutí služby. Dojde-li v důsledku dalšího vyjednávání ke změně navržených podmínek, za nichž má být požadavek proveden, je Poskytovatel povinen umístit na www HelpDesk novou (aktualizovanou) analýzu;	
		1.5 Neupozorní-li Poskytovatel Objednatele na vznik možných vad a škod v souvislosti s řešením požadavku, odpovídá Objednateli za vzniklé vady a škody v plném rozsahu. Čas strávený nápravami těchto vad a škod není Poskytovatel oprávněn Objednateli účtovat;	
		1.6 Poskytovatel je povinen Objednatele o řešení požadavku průběžně informovat;	
		1.7 Smluvní strany jsou oprávněny dohodnout změnu podmínek, za nichž má být požadavek proveden (např. prodloužit pilotní provoz, prodloužit lhůtu k provedení služby apod.). Jakékoli dohodnuté změny musí být zaznamenány bezodkladně na HelpDesk, přičemž z takového záznamu musí být zřejmý souhlas obou Smluvních stran;	
		1.8 Bude-li smlouven pilotní provoz, je Poskytovatel povinen zajistit na žádost Objednatele přítomnost servisního pracovníka na pracovišti Objednatele na území Prahy;	Ve výši 2.000,- Kč za každou nepřítomnost servisního pracovníka na pracovišti Objednatele.

		1.9 Objednatel je povinen hlásit Poskytovateli veškeré vady řešení požadavku bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Tuto povinnost má Objednatel i přede dnem předání řešení požadavku, budou-li u Objednatele prováděny testy nebo bude-li probíhat pilotní provoz. Objednatel je na žádost Poskytovatele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu.	
		1.10 Poskytovatel je povinen odstranit vady ve lhůtách stanovených v katalogovém listu č. 3. Oprava těchto vad je zahrnuta v paušální platbě dle katalogového listu č. 3.	Ve výši dle katalogového listu č. 3.
		1.11 Dokončení řešení požadavku musí být Poskytovatelem zaznamenáno na HelpDesk.	
ad 2	Konzultace a školení	1. Školení a konzultace:	
		1.1 Objednatel je oprávněn objednat u Poskytovatele konzultace a školení;	
		1.2 Objednávku provádí oprávněná osoba Objednatele pro věci technické prostřednictvím HelpDesk;	
		1.3 Objednatel navrhne preferované termíny školení a konzultací a případné další podmínky školení (např. časový rozsah);	
		1.4 Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli nejpozději do 2 pracovních dnů prostřednictvím HelpDesk, zda s navrženými termíny souhlasí;	

		1.5 Nebude-li moct Poskytovatel některý z navržených termínů akceptovat, je povinen navrhnout v uvedené lhůtě jiný vhodný termín;	
		1.6 Smluvní strany jsou při sjednávání termínů povinny postupovat tak, aby nebylo ohroženo fungování Objednatele;	
		1.7 Nebude-li Poskytovatel schopen provést školení/konzultaci dle smluvených podmínek (např. v případě nemoci), je povinen sdělit takovou skutečnost Objednateli bez zbytečného odkladu a zároveň zajistit náhradní termín.	Ve výši 5.500,- Kč za každé neprovedení školení ve smluvené lhůtě. Ve výši 1.500,- Kč za každé neposkytnutí konzultace ve smluvené lhůtě.

Předání služby

Parametr	Hodnota parametru
----------	-------------------

Akceptační protokol	1. Objednatel je povinen uvést v akceptačním protokolu zda službu akceptuje, či neakceptuje. 2. Objednatel je oprávněn provedení služby <i>neakceptovat</i>: 2.1 ve vztahu ke službě rozšířené podpory zejména: 2.1.1 obsahuje-li řešení požadavku vady kategorie A nebo B; 2.1.2 neodpovídá-li rozsah vykázaných prací skutečnosti; 2.1.3 neodpovídá-li řešení požadavku analýze požadavku; 2.2 ve vztahu k poskytnutým konzultacím a provedeným školením zejména: 2.2.1 neodpovídá-li rozsah vykázaných školení/konzultací skutečnosti. 3. Akceptační protokol musí obsahovat zejména: 3.1 ve vztahu ke službě rozšířené podpory: 3.1.1 id záznamu v evidenci vad a požadavků Poskytovatele; 3.1.2 popis požadavku; 3.1.3 analýzu požadavku; 3.1.4 časový rozsah provedených prací; 3.1.5 soupis zjištěných vad. 3.2 ve vztahu k poskytnutým konzultacím a provedeným školením: 3.2.1 datum a časový rozsah poskytnutých konzultací/provedených školení; 3.2.2 popis poskytnutých konzultací/provedených školení. 3.3 Bude-li akceptační protokol ze strany Objednatele neakceptován, je Objednatel vždy povinen uvést dostatečně určitým způsobem důvod takové neakceptace. Pro služby rozšířené podpory slouží neakceptovaný protokol jako záznam o stavu řešení požadavku ke dni uplynutí stanovené lhůty.
---------------------	---