

č. smlouvy objednatele: ZAK 24-0112

č. smlouvy poskytovatele: 04/2025

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

**Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy,
příspěvková organizace**

zastoupený: Mgr. Ondřejem Boháčem, ředitelem

sídlo: Vyšehradská 2077/57, 128 00 Praha 2 – Nové Město

zapsaný: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. Pr 63

IČO: 70883858

DIČ: CZ70883858

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

plátce DPH

(dále jen „objednatel“)

a

Pro Holding CZ, s.r.o.

zastoupený: Wernerem Koudelkou

sídlo: Zelený pruh 95/97, Praha 4 140 00

zapsaný: v obchodním rejstříku pod spisovou značkou C 106179 vedená u Městského soudu v Praze

IČO: 272 30 082

DIČ: CZ27230082

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

plátce DPH

(dále jen „poskytovatel“)

v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto

smlouvu o poskytování služeb podpory s licenčním ujednáním

(dále jen „smlouva“)

Preamble

Smluvní strany uzavírají smlouvu na základě zadání veřejné zakázky s názvem „**Rozvoj portálu IPR, fáze 1“ část 1: Support stávajícího modulu "Faktury"**, zadávanou objednatelem jako veřejným zadavatelem v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, pod interním číslem **ZAK 24-0112** (dále jen „**zadávací řízení**“ a „**veřejná zakázka**“).

Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této smlouvy použije subsidiárně.

Poskytovatel touto smlouvou garantuje objednateli splnění zadání zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace zakázky, zejména i splnění a dodržení všech kvalifikačních požadavků objednatele, které v zadávacím řízení prokázal.

Zadávací dokumentace, jež je závazná pro plnění smlouvy, je zveřejněna na profilu objednatele: <https://www.tenderarena.cz/profily/IPRPraha>.

Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu smlouvy a zadávací dokumentace zakázky jsou stanovena tato výkladová pravidla:

- V případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel zakázky vyjádřený zadávací dokumentací.
- V případě chybějících ustanovení smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace.
- V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy a zadávací dokumentace budou mít přednost ustanovení smlouvy.

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat pro objednatele služby podpory (supportu) k modulu „Faktury“, jež je součástí Portálu IPR (dále jen „**modul**“) a který slouží pro objednatele zejména k vytěžování faktur, jejich schvalovací workflow, archivaci a digitálnímu podepisování (dále jako „**předmět plnění**“ nebo „**služby podpory**“). Detailní popis Portálu IPR a modulu je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
2. Služby podpory dle této smlouvy spočívají především v systémové a uživatelské podpoře modulu. Součástí služeb podpory je řešení a odstraňování provozních problémů a havárií modulu tak, aby nebyl v žádném okamžiku ohrožen výkon činností modulu. Bližší popis služeb podpory včetně požadavků stanovených objednatelem na jejich výkon je stanoven v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Poskytovatel je dále povinen vést dokumentaci k modulu a průběžně do ní zaznamenávat úpravy, které provedl, včetně těch, které realizoval na žádost objednatele. Dokumentaci v aktuální podobě v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 2 této Smlouvy je poskytovatel povinen předávat objednateli na kvartální bázi (tj. ke dni 31.3., 30.6., 30.9. a 31.12.) a dále nejpozději do 7 dní po ukončení účinnosti této smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje provést pro objednatele předmět plnění v souladu s jeho požadavky, v termínech, rozsahu, za podmínek sjednaných v této smlouvě (včetně příloh), v zadávací dokumentaci

veřejné zakázky a dle nabídky poskytovatele, vlastním jménem, na svůj náklad a na vlastní odpovědnost a nebezpečí.

5. Vzhledem k tomu, že součástí předmětu plnění dle této smlouvy může být plnění, které naplňuje znaky autorského díla, ve smyslu ustanovení § 2 autorského zákona, poskytovatel dále, dle níže uvedených podmínek, poskytuje objednateli licenční oprávnění v rozsahu dle čl. IX. této smlouvy.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli součinnost nutnou k poskytování služeb podpory a zavazuje se za řádně poskytnuté služby podpory zaplatit cenu ve výši a za podmínek dále stanovených.
7. V rámci poskytování služeb podpory se poskytovatel zavazuje k účasti na všech jednáních svolaných objednatelem a zavazuje se k respektování závěrů na nich přijatých. Počet a termíny jednání stanoví objednatel dle jeho potřeb. První vstupní jednání se uskuteční spolu se zahájením poskytování služeb podpory.
8. Součástí předmětu plnění je i veškerá činnost poskytovatele nezbytná k řádnému poskytování služeb podpory, a to včetně provedení prací, neuvedených ve výčtu tohoto článku, avšak nezbytných k řádnému poskytnutí služeb podpory a umožnění užívání modulu, o kterých poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Smluvní strany prohlašují, že na základě výše uvedené specifikace jsou služby podpory dostatečně a srozumitelně vymezeny.

II. Cena a platební podmínky

1. Cena za poskytování služeb podpory dle této smlouvy byla mezi smluvními stranami sjednána následujícím způsobem:

Cena za poskytování služeb podpory za 1 kalendářní měsíc činí:

9 500 Kč (slovy: devět tisíc pět set korun českých) **bez DPH,**

11 495 Kč (slovy: jedenáct tisíc čtyři sta devadesát pět korun českých) **včetně DPH.**

2. Platby za poskytování služeb podpory se uskuteční na základě fakturace za kalendářní měsíc. V případě, že počátek nebo konec poskytování služeb podpory nastane v průběhu kalendářního měsíce, bude cena za poskytování služeb podpory stanovena v poměrné výši, tj. dle počtu dnů, ve kterých byly služby podpory poskytovány.
3. Cena uvedená v čl. II. odst. 1 této smlouvy může být měněna pouze v souvislosti se změnou sazeb DPH či jiných daňových předpisů majících vliv na cenu předmětu plnění. Rozhodným dnem je den změny sazby DPH.
4. Sjednaná cena v sobě zahrnuje veškeré náklady poskytovatele za realizaci předmětu plnění podle této smlouvy včetně ceny licence a poskytovatel nemá nárok na jakoukoliv další platbu související s prováděním předmětu plnění.
5. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli cenu za poskytnuté služby podpory na základě řádně a oprávněně vystaveného daňového dokladu (faktury), a to se splatností 21 dnů ode dne doručení faktury objednateli. Smluvní strany sjednávají, že poskytovatel bude zasílat objednateli faktury v elektronické podobě na e-mailovou adresu: faktura@ipr.praha.eu a v kopii kontaktní osobě objednatele.
6. Řádným vystavením faktury se rozumí vystavení faktury poskytovatelem, jež má veškeré náležitosti daňového dokladu požadované právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. **Na faktuře musí být uvedeno číslo smlouvy. Faktura musí**

být ve formátu .pdf. Úhrada faktur bude provedena převodním příkazem na bankovní účet uvedený na faktuře poskytovatele, který je totožný s bankovním účtem uvedeným v záhlaví této smlouvy.

7. Oprávněným vystavením faktury za poskytnuté služby podpory se rozumí vystavení faktury poskytovatelem zpětně za řádně poskytnuté služby podpory za předchozí kalendářní měsíc.
8. V případě, že faktura nebude vystavena oprávněně, není objednatel povinen ji proplatit.
9. V případě, že faktura nebude vystavena řádně v souladu se zákonem a nebude obsahovat předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit ji poskytovateli k opravě a doplnění. V takovém případě se zastaví plynutí lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury.
10. Objednatel neposkytuje zálohy.
11. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zák. č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Poskytovatel je povinen poskytnout při výkonu finanční kontroly součinnost a je povinen poskytnout přístup ke všem dokumentům souvisejícím se zadáním a realizací díla, včetně dokumentů podléhajících ochraně podle zvláštních právních předpisů. Za účelem řádného splnění této povinnosti je poskytovatel povinen smluvně zavázat i všechny své případné poddodavatele.
12. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat objednatele o skutečnosti, že se stal plátcem DPH, případně, že jím být přestal. V případě, že se poskytovatel stane nespolehlivým plátcem DPH, ve smyslu ustanovení § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn odvést částku DPH z příslušného plnění přímo na účet finančního úřadu, podle ustanovení § 109 a 109a cit. zákona. V takovém případě objednatel tuto skutečnost oznámí poskytovateli a úhradou DPH na účet finančního úřadu se pohledávka objednatele vůči poskytovateli v částce uhrazené DPH považuje bez ohledu na další ustanovení této smlouvy za uhrazenou. Skutečnost, že se poskytovatel stal tzv. nespolehlivým plátcem DPH, bude ověřena z veřejně dostupného registru, což poskytovatel výslovně akceptuje a nebude činit sporným.

III. Termíny plnění

1. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování služeb podpory ode dne nabytí účinnosti této smlouvy do 31.12.2028. Poskytovatel je povinen poskytovat služby podpory v plném rozsahu do 3 týdnů ode dne účinnosti této smlouvy.
2. V případě, že termín počátku plnění vychází na víkend či svátek, posouvá se termín na nejbližší následující pracovní den.
3. Bližší požadavky na termíny plnění v rámci služeb podpory jsou specifikovány v příloze č. 2 této smlouvy.
4. Poskytovatel (jeho zástupce) bude v rámci plnění zakázky aktivně přítomen všem jednáním organizovaným objednatelem.
5. Strany se dále dohodly, že pokud by v průběhu realizace předmětu plnění došlo k prodlení s plněním z důvodu mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli některé ze stran smlouvy (vyšší moc), ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, prodlužuje se termín dokončení o stejný počet dní, jako trvaly tyto okolnosti. Smluvní strana, která se o takových okolnostech dozví, je povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu. Nesplní-li tuto povinnost, není

oprávněna se těchto okolností dovolávat. Přesáhne-li doba trvání prodlení na straně poskytovatele z těchto důvodů 15 dnů, je objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Poskytovatel je povinen pokračovat v provádění předmětu plnění bezodkladně poté, co důvod přerušení odpadne. Po dobu prodlení jedné smluvní strany s plněním smluvních povinností není druhá strana v prodlení s plněním svých povinností, pokud je jejich realizace podmíněna splněním povinností, s jejichž plněním je druhá strana v prodlení.

IV. Způsob plnění, kontrola a předání díla

1. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli včas všechnu potřebnou součinnost spočívající zejména v kontinuální výměně informací a předání doplňujících podkladů, jejichž potřeba vznikne v průběhu plnění smlouvy.
2. Místem poskytování služeb podpory, vstupního jednání a případných následujících jednání je sídlo objednatele, nebude-li předem písemně dohodnuto jinak.
3. Objednatel je oprávněn být informován průběžně o stavu poskytovaných služeb a technickém stavu modulu (dále také „**report stavu**“). Orientační frekvence předávání informací je 1 x za 1 kalendářní měsíc (postačí elektronickou cestou). Objednatel má právo k předloženým informacím a materiálům dávat své připomínky, a to do 5 pracovních dnů od jejich předložení. Na základě těchto připomínek bude upraven rozsah činností v rámci poskytovaných služeb podpory.
4. Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb podpory postupovat s veškerou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy vztahujícími se k předmětu plnění.
5. Poskytovatel je povinen řídit se při poskytování služeb podpory pokyny objednatele, není však povinen vyhovět jeho připomínkám, pokud odporují platnému právnímu řádu, jakož ani připomínkám daným po lhůtě dohodnuté pro vyjádření objednatele. Je však povinen na tyto okolnosti objednatele upozornit.
6. Poskytovatel je povinen použít podklady předané mu objednatelem pouze za účelem poskytování služeb podpory a zavazuje se nejpozději současně s ukončením poskytování předmětu plnění vrátit objednateli poskytnuté podklady zpět objednateli. Poskytovatel není oprávněn pořizovat kopie objednateli mu předaných podkladů vyjma případů, kdy se na tom smluvní strany písemně dohodnou.
7. Bližší podmínky a specifikace služeb podpory je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
8. Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění smlouvy mít uzavřenou pojistnou smlouvu na odpovědnost za škodu způsobenou při výkonu své profesní odpovědnosti proti škodám, včetně škod způsobených třetím osobám způsobeným jeho činnostmi, včetně možných škod způsobených pracovníky poskytovatele, a to na minimální pojistné plnění **2.000.000,- Kč** (slovy: dva milióny korun českých). Kopie pojistné smlouvy bude poskytovatelem předložena objednateli před podpisem této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje kdykoliv v průběhu trvání této smlouvy, do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení výzvy objednatele doložit doklady, ze kterých bude vyplývat, že poskytovatel má platně sjednáno pojištění v rozsahu dle tohoto článku smlouvy.

V. Další práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen zajistit řádnou funkčnost a provozuschopnost modulu, a to po celou sjednanou dobu. Ke každé inovované verzi modulu, včetně update a upgrade (ať už prováděných z důvodů

legislativních změn právních předpisů nebo z jiných důvodů), je poskytovatel povinen dodat objednateli seznam změn a úprav v elektronické formě, které byly provedeny do inovované verze modulu. Budou-li inovované verze modulu obsahovat modifikovanou funkčnost oproti předchozí verzi, případně budou měnit uživatelské vlastnosti modulu, potom budou tyto poskytovatelem distribuovány spolu s veškerou příslušnou aktualizovanou dokumentací v elektronické podobě.

2. Poskytovatel se zavazuje provádět veškerou činnost podle této smlouvy řádně a včas, s odbornou péčí a v souladu se zájmy a podle pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen upozorňovat bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu pokynů daných mu objednatel k poskytování služeb, jakož i na jakékoli jiné okolnosti, které by mohly způsobit zmaření řádného a včasného poskytování služeb či by vedly ke vzniku škody. Pokud objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v místě objednatele, a to i formou vzdáleného přístupu anebo v místě poskytovatele, pokud to povaha služby umožňuje nebo pokud se strany nedohodnou jinak.
4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně poskytovatele poskytovat služby dle této smlouvy, 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 odpovídajících zaměstnanců objednatele.
5. Poskytovatel je povinen v nezbytně nutném rozsahu poskytovat součinnost a spolupracovat se třetími osobami, které se podílí na zajištění provozu Portálu IPR a/nebo dílčích modulů. Kontaktní údaje těchto třetích osob sdělí Objednatel Poskytovateli po nabytí účinnosti této smlouvy.
6. Objednatel je oprávněn provádět změny hardware a software, nastavení a konfigurace hardware a software, a to tak, aby byl zabezpečen chod modulu a související infrastruktury. O provedených změnách, jakož i o změnách nastavení a konfigurace hardware a software je objednatel povinen v takovém případě informovat poskytovatele.

VI. Ustanovení o poddodavatelích

1. Poskytovatel se zavazuje v souladu s podanou nabídkou na veřejnou zakázku „Rozvoj portálu IPR, fáze 1“ zajišťovat veškeré smluvní povinnosti sám, tj. bez účasti poddodavatelů.

VII. Kvalita předmětu plnění

1. Služby podpory musí být ze strany poskytovatele poskytovány řádně, ve stanoveném termínu a s odbornou péčí.
2. Řádně a ve stanoveném termínu se rozumí poskytování služeb v souladu s čl. III. této smlouvy, ve stavu, odpovídajícím požadavkům na kvalitu služeb podpory, resp. podmínkám stanoveným v obecně závazných platných právních předpisech vztahujících se přímo k poskytovaným službám podpory, v technických normách, jejichž závaznost stanoví obecně závazné platné právní předpisy, a požadavkům na kvalitu předmětu smlouvy a podmínkám veřejné zakázky.

VIII. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel odpovídá za to, že služby podpory budou poskytovány podle podmínek této smlouvy, zadávací dokumentace, a že v souladu s právními předpisy vztahujícími se přímo k předmětu plnění.
2. Objednatel není povinen akceptovat vadné plnění. V případě, že poskytované služby podpory vykazují vady, musí tyto vady objednatel poskytovateli písemně (e-mailem či doporučeným dopisem) vytknout (reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil, maximálně však do 1 měsíce ode dne zjištění vady nebo předání výsledku plnění dané objednateli. Poskytovatel je povinen se k reklamaci vyjádřit v termínu do 7 dní ode dne, kdy mu byla doručena a zajistit bezplatné odstranění vady do 14 dnů ode dne doručení reklamace či poskytnout objednateli slevu ve výši odpovídající rozsahu a charakteru dané vadě dle volby objednatele. Při určení výše slevy se přihlédně zejména k významu vadného plnění pro objednatele. Poskytovatel není oprávněn účtovat si náklady vzniklé s vyřízením reklamace.
3. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad vytknutých objednatel, má objednatel vedle vyúčtování smluvní pokuty právo pověřit odstraněním vady, popř. vad třetí osobu. Objednateli v tomto případě vzniká právo nárokovat zaplacení vynaložených finančních nákladů na odstranění vady na poskytovateli.
4. Poskytovatel se zavazuje odstranit vadu i v případě, kdy neuzná svoji odpovědnost za vznik vady. V tomto případě nese náklady na odstranění vady až do pravomocného rozhodnutí soudu o reklamaci poskytovatel.
5. Obě strany odpovídají za škodu, kterou způsobí druhé straně porušením svých povinností dohodnutých touto smlouvou při provádění předmětu plnění této smlouvy a za podmínek daných touto smlouvou či povinností, které vyplývají už ze samotného předmětu plnění smlouvy. Obě strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
7. Práva a povinnosti plynoucí z vadného plnění nezanikají ani ukončením smlouvy, ani odstoupením kterékoliv ze smluvních stran od této smlouvy.
8. Uplatněním práv z odpovědnosti za vady není dotčeno právo objednateli na náhradu škody.

IX. Ustanovení o právním vztahu k autorskému zákonu

„licenční doložka“

1. Dojde-li v průběhu plnění této smlouvy ke vzniku plnění, které naplňuje znaky autorského díla (Autorské dílo), ve smyslu ustanovení § 2 autorského zákona, Smluvní strany sjednávají práva a povinnosti uvedené v tomto čl. IX. této smlouvy.
2. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli k Autorskému dílu nevýhradní oprávnění (licenci) Autorské dílo užít ve smyslu § 12 Autorského zákona, a to v územně a věcně neomezeném rozsahu a všemi známými způsoby odpovídajícími účelu, pro který je Autorské dílo určeno a dále v rozsahu nezbytném pro řádné užití plnění dle této smlouvy, a to na celou dobu trvání majetkových práv autora, a v potřebném množstevním rozsahu odpovídajícím účelu, pro který je Autorské dílo určeno, zejména však za účelem realizace, provozování, užívání, údržby, změn a úprav Autorského díla nebo jeho jednotlivých částí, včetně úprav a modifikací jeho zdrojových kódů za účelem rozvoje, upgradu a

následné maintenance. Objednatel je oprávněn Autorské dílo užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Poskytovatel uděluje objednateli souhlas k poskytnutí Autorského díla zcela nebo zčásti, a to i opakovaně, jakékoliv třetí osobě (podlicence) za účelem rozvoje Autorského díla pro objednatele. Součástí oprávnění (Licence) je právo objednatele, nebo osoby, které byla poskytnuta podlicence, Autorské dílo nebo jeho části, včetně zdrojových kódů, jakkoliv užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky za účelem rozvoje Autorského díla pro objednatele. Smluvní strany pro vyloučení pochybností uvádějí, že současně s udělením licence poskytuje objednateli souhlas s prvotním zveřejněním díla dle § 11 odst. 1 autorského zákona. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby objednatel o zveřejnění řádně předaného a převzatého díla nebo jeho části rozhodl sám dle svého uvážení. Zveřejněním se rozumí zejména (nikoli však výlučně) veřejné přednesení, provedení, předvedení, vystavení, vydání či jiné zpřístupnění veřejnosti, s výjimkou užití díla Poskytovatelem pro účely odborné prezentace činnosti poskytovatele. Poskytovatel se zdrží výkonu práva, ke kterému zde sjednanou licenci objednateli uděluje. Objednatel není povinen licenci k předmětu smlouvy ve smyslu § 2372 odst. 2 občanského zákoníku využít.

3. Poskytovatel uzavřením této smlouvy výslovně souhlasí s tím, že objednatel je od převzetí Autorského díla (příp. jeho části) oprávněn s tímto dílem volně nakládat a v souladu s § 11 odst. 3 Autorského zákona poskytovatel uděluje objednateli svolení k jakékoli změně nebo jinému zásahu (provádět změny a úpravy) Autorského díla. Za změny a úpravy Autorského díla, které namísto poskytovatele provede objednatel nebo jím pověřená třetí osoba, včetně dopadu těchto změn na neupravené části díla a včetně dopadu těchto změn na realizovatelnost provozu Autorského díla, Poskytovatel nenese odpovědnost, a to ani za případné vady díla vzniklé zásahy ze strany objednatele nebo jím pověřená třetí osoby.
4. Poskytovatel garantuje, že Autorské dílo vytvořil osobně, případně bylo vytvořeno pouze osobami, které jsou k němu ve vztahu ve smyslu ustanovení § 58 autorského zákona, a že tudíž bude oprávněn k poskytnutí licence z titulu postavení zaměstnavatele, či obdobně s ohledem na příslušného autora, anebo s příslušným autorem uzavřel dostatečnou licenční smlouvu, která jej opravňuje poskytnout objednateli podlicence či práva takovou licenční smlouvou nabytá postoupit alespoň v rozsahu dle zde sjednaného; licence a podlicence se pro účely této smlouvy společně označují jako „licence“. Poskytovatel garantuje, že před podpisem této smlouvy neudělil třetímu žádnou licenci k užití díla, a to ani výhradní ani nevýhradní, která by mohla být v rozporu s licencí dle zde sjednaného. Poskytovatel současně garantuje, že ve spojení s dílem nejsou dotčena jakákoli práva třetích osob a jedná se o původní, jedinečné a tvůrčí dílo poskytovatele.
5. Poskytovatel poskytne objednateli bez zbytečného odkladu na vyžádání a na náklady objednatele součinnost k právní ochraně jeho licence, dojde-li k ohrožení nebo porušení objednatelovy licence.
6. Odměna za poskytnutí licence a poskytnutí zdrojových kódů tvoří 10 % z ceny díla a je zahrnuta v celkové ceně díla. Smluvní strany prohlašují takovou odměnu za odpovídající a konečnou.
7. Poskytovatel je dále povinen předat objednateli při skončení účinnosti této smlouvy a dále vždy na jeho vyžádání kompletní zdrojový kód a související kompletní dokumentaci k Autorskému dílu v rozsahu uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy do 7 pracovních dnů ode dne vyžádání, a to ve standardní podobě pomoci sdíleného úložiště na základě součinnosti a pokynů objednatele. Poskytovatel je povinen poskytnout ke zdrojovým kódům a související kompletní dokumentaci oprávnění ve stejném rozsahu jako k Autorskému dílu.
8. Pro vyloučení všech pochybností platí, že se poskytovatel zavazuje zajistit právo používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a práva z duševního vlastnictví,

nezbytně se vztahující k předmětu smlouvy, které jsou nutné pro provoz a jeho využití, a to současně s předáním předmětu smlouvy nebo jeho části objednateli.

9. S ohledem na veřejnoprávní povahu objednatele, který musí naplňovat podmínky transparentnosti a plnit povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, se smluvní strany dohodly, že objednatel je oprávněn bez omezení zveřejnit výsledek činnosti poskytovatele. Ke zveřejnění může dojít v jakékoli podobě (tiskem, prostřednictvím internetových stránek, veřejnou prezentací atd.).

X. Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany se zavazují, že pro jiné účely, než je plnění předmětu této smlouvy a jednání směřující k plnění povinností a výkonu práv vyplývajících z této smlouvy, jiné osobě nesdělí, nezpřístupní, pro sebe nebo pro jiného nevyužijí obchodní tajemství druhé smluvní strany, o němž se dověděly nebo dozví tak, že jim bylo nebo bude svěřeno nebo se jim stalo jinak přístupným v souvislosti s plněním této smlouvy, obchodním či jiným jednáním, které spolu vedly nebo povedou. Povinnosti zachovávat obchodní tajemství stanovené v tomto článku odst. 1 až 5 této smlouvy se netýkají zákonných povinností objednatele (jako např. zveřejnit znění smlouvy v souladu se zákonem o veřejných zakázkách či v souladu se zákonem o registru smluv).
2. Obchodním tajemstvím se pro účely této smlouvy rozumí veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související s činností smluvních stran, zejména veškerá průmyslová práva a know-how, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné a mají být podle vůle smluvních stran utajeny.
3. Smluvní strany se zavazují, že ke skutečnostem tvořícím obchodní tajemství, umožní přístup pouze pracovníkům a osobám, které se smluvně zavázaly mlčenlivostí o skutečnostech tvořících obchodní tajemství.
4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat obchodní tajemství i po skončení tohoto smluvního vztahu po dobu, po kterou trvají skutečnosti obchodní tajemství tvořící.
5. Smluvní strany se zavazují, že informace získané od druhé smluvní strany nebo při spolupráci s ní nevyužijí k vlastní výdělečné činnosti a ani neumožní, aby je k výdělečné činnosti využila třetí osoba.

XI. Smluvní pokuty

1. V případě, že poskytovatel bude v období účinnosti této smlouvy v prodlení se SLA dle přílohy č. 2 této smlouvy, je povinen zaplatit smluvní pokutu, a to takto:

Priorita	Výše smluvní pokuty	Délka prodlení
Vada kategorie „A“	500 Kč	Za každou další (i započatou) pracovní hodinu překročení lhůty pro vyřešení, započítám hodiny následující po uplynutí lhůty k vyřešení dle přílohy č. 2

Vada kategorie „B“	500 Kč	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení dle přílohy č. 2
Vada kategorie „C“	200 Kč	Za každý další (i započatý) pracovní den překročení lhůty pro vyřešení dle přílohy č. 2

2. V případě, že poskytovatel bude provádět plnění předmětu smlouvy prostřednictvím osob, které nejsou poddodavateli uvedenými v čl. VI. této smlouvy či odsouhlasenými objednatelem dle čl. VI. této smlouvy, zaplatí poskytovatel za každou takovou osobu, která se bude podílet na plnění předmětu smlouvy, objednateli smluvní poutu ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení.
3. Poskytovatel je dále povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu za porušení níže uvedených ustanovení této smlouvy:
 - a) Za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v čl. IX. odst. 2 a 4 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých).
 - b) V případě prodlení poskytovatele s předáním kompletních zdrojových kódů a související kompletní dokumentace dle čl. IX. odst. 7 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
 - c) Za každé jednotlivé porušení povinností uvedených v čl. X. této smlouvy týkajících se ochrany důvěrných informací a obchodního tajemství, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých)
 - d) V případě, že se poskytovatel neúčastní řádně oznámeného či sjednaného jednání dle čl. I. odst. 7 a čl. III. odst. 4 této smlouvy, zaplatí objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou jednotlivou neúčast.
 - e) V případě, že poskytovatel neposkytne přes výzvu objednatele report stavu dle ust. čl. IV. odst. 3 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
4. Za prodlení se zaplacením ceny za řádně poskytnuté služby podpory zaplatí objednatel poskytovateli zákonný úrok z prodlení ve výši stanoveném nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
5. V případě škody vzniklé objednateli porušením povinnosti poskytovatele, je tento povinen škodu objednateli uhradit.
6. Objednatel je oprávněn smluvní pokutu, případně vzniklou náhradu škody, na které mu v důsledku porušení závazku poskytovatele vznikl právní nárok, započíst proti kterékoliv úhradě, která přísluší poskytovateli dle příslušných ustanovení smlouvy.
7. Smluvní pokuty sjednané dle tohoto článku jsou splatné do 15 kalendářních dnů od okamžiku každého jednotlivého porušení ustanovení specifikovaného v této smlouvě, a to na účet objednatele uvedený v záhlaví této smlouvy. Objednatel je oprávněn započíst splatnou smluvní pokutu proti jakékoli pohledávce poskytovatele vůči objednateli.

8. Ustanovením tohoto článku o smluvní pokutě není dotčeno domáhat se práva na náhradu škody, smluvní strany tedy nebudou aplikovat ustanovení § 2050 občanského zákoníku.

XII. Trvání a ukončení smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, účinnosti nabývá dnem zveřejnění v registru smluv a končí dne 31.12.2028, vyjma případné autorskoprávní licence vyplývající z této smlouvy, jejíž trvání se sjednává na celou dobu trvání majetkových autorských práv k předmětu plnění.
2. Smlouva může zaniknout:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran,
 - b) odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v odst. 3 a 4 tohoto článku.
3. Poskytovatel má právo odstoupit od této smlouvy v případě stanovených zákonem.
4. Objednatel má právo odstoupit od této smlouvy:
 - a) neodstraní-li poskytovatel vady předmětu plnění ani v dodatečné lhůtě nad rámec původní lhůty pro odstranění vad nebo oznámí-li před jejím uplynutím, že vady neodstraní,
 - b) jestliže byl prohlášen úpadek poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů,
 - c) pokud bude poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb podpory o více než 30 dní,
 - d) jestliže předmět plnění nebude splňovat parametry stanovené v této smlouvě, zadávací dokumentaci, obecně závaznými právními předpisy či technickými normami,
 - e) jestliže poskytovatel pozbude oprávnění, které vyžaduje provedení a dodání předmětu smlouvy,
 - f) jestliže poskytovatel vstoupí do likvidace,
 - g) v případě, kdy bude plnění prováděno v rozporu s čl. VI. této smlouvy,
 - h) v případech, pro něž strany sjednaly smluvní pokutu v čl. XI. odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy,
 - i) přesáhne-li doba trvání prodlení na straně poskytovatele 15 dnů z důvodů uvedených v čl. III. odst. 5 této smlouvy.
5. V případě ukončení této smlouvy jakýmkoliv sjednaným způsobem nezanikají nároky smluvních stran na náhradu škody a zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností vzniklé před skončením účinnosti této smlouvy, a ty závazky smluvních stran, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále nebo u kterých tak stanoví občanský zákoník.

XIII. Ustanovení o doručování

1. Veškeré písemnosti související s touto smlouvou se doručují elektronickým způsobem, resp. prostřednictvím datových schránek (ID datové schránky objednatele: c2zmahu, ID datové schránky poskytovatele: r64utqn nebo prostřednictvím e-mailové komunikace.

2. Kontaktní osobou na straně objednatele je [REDACTED] [REDACTED] tel.: + [REDACTED] [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

- Kontaktní osobou na straně poskytovatele je [REDACTED] tel. + [REDACTED] e-mail:
3. [REDACTED]

4. Veškeré písemnosti související s touto smlouvou lze doručit také na adresu objednatele nebo poskytovatele uvedenou v této smlouvě. Pokud v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně adresy některého z účastníků, je povinen tento účastník neprodleně písemně oznámit druhému účastníkovi tuto změnu, a to způsobem uvedeným v odst. 1 tohoto článku.

XIV. Sankční opatření proti státním příslušníkům Ruské federace

1. Poskytovatel prohlašuje, že není osobou uvedenou v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (ve znění pozdějších aktualizací) nebo nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska (ve znění pozdějších aktualizací).
2. Poskytovatel dále prohlašuje, že žádné finanční prostředky, které obdrží za plnění na základě této smlouvy, přímo ani nepřímo nezprístupní fyzickým nebo právnickým osobám, subjektům či orgánům s nimi spojeným nebo v jejich prospěch uvedeným v sankčním seznamu v příloze nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014, o omezujících opatřeních vzhledem k činnostem narušujícím nebo ohrožujícím územní celistvost, svrchovanost a nezávislost Ukrajiny (ve znění pozdějších aktualizací) nebo nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. května 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska (ve znění pozdějších aktualizací).
3. V případě, že by v průběhu účinnosti této smlouvy poskytovatel nebo jeho jakýkoliv poddodavatel naplnili definiční znaky určeného subjektu nebo by se poskytovatel stal určenou osobou, je povinen o takové skutečnosti objednatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou (2) pracovních dnů od vzniku takové skutečnosti, písemně informovat. Vznikne-li objednateli v souvislosti s porušením této povinnosti jakákoliv škoda, je poskytovatel tuto škodu objednateli povinen v plné výši nahradit. Současně je vznik této skutečnosti důvodem pro odstoupení od smlouvy ze strany objednatele.

XV. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy vzniklé z této smlouvy nebo s touto smlouvou související se řídí, pokud z této smlouvy nevyplývá něco jiného, ustanoveními občanského zákoníku a právním řádem České republiky. V případě, že by se stalo některé ustanovení smlouvy neplatným, zůstávají ostatní ustanovení i nadále v platnosti, ledaže právní předpis stanoví jinak. Práva a povinnosti smluvních stran z této smlouvy přecházejí na jejich právní nástupce.
2. Všechny spory vznikající ze smlouvy a v souvislosti s ní, které se nepodaří odstranit smírnou cestou, budou rozhodovány příslušným obecným soudem České republiky.
3. Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat nebo rušit pouze písemně, a to číslovanými dodatky, podepsanými oběma smluvními stranami.

4. Smluvní strany se zároveň zavazují, že všechny informace, které jim byly svěřeny druhou smluvní stranou, nepřístupní třetím osobám pro jiné účely než pro plnění závazků stanovených touto smlouvou.
5. Smluvní strany se dohodly, že smlouva bude uzavřena v elektronické podobě, přičemž zástupce každé ze stran tuto smlouvu, v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, potvrdí svým uznávaným elektronickým podpisem. Podepsaný elektronický originál smlouvy bude distribuován oběma smluvními stranám.
6. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti, vyplývající z této smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, ledaže oprávnění k jejich postoupení bez souhlasu druhé strany přímo vyplývá z ujednání v této smlouvě obsaženém. K přechodu práv a povinností na právní nástupce stran se souhlas nevyžaduje.
7. Smluvní strany výslovně souhlasí s uveřejněním této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv). Objednatel zajistí zveřejnění smlouvy zasláním správci registru smluv po podpisu smlouvy oběma smluvními stranami. Smluvní strany dále prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
8. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani do tří měsíců od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku s účinky případného bezdůvodného obohacení.
9. Poskytovatel podpisem této smlouvy souhlasí s poskytnutím informací o smlouvě v rozsahu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
10. Objednatel uzavírá smlouvu v souladu s ustanovením § 27 odst. 6 zákona č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů, ve znění pozdějších předpisů, a předmět smlouvy nabývá pro zřizovatele, kterým je hlavní město Praha.
11. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, žádná smlouva či řízení týkající se některé smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo splnění závazků vyplývajících z této smlouvy. Zároveň svým podpisem potvrzují, že veškerá prohlášení a dokumenty podle této smlouvy jsou pravdivé, úplné, přesné, platné a právně vynutitelné.
12. Tato smlouva představuje úplnou a ucelenou dohodu stran, která nahrazuje všechna předchozí ujednání, dohody či smlouvy, ať písemné či ústní, ohledně totožného předmětu plnění.
13. Stane-li se některé ustanovení smlouvy neplatným, neúčinným či nevykonatelným, není tím dotčena platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení smlouvy, ledaže právní předpis stanoví jinak. Smluvní strany se zavazují toto neplatné, neúčinné či nevykonatelné ustanovení nahradit tak, aby účelu smlouvy bylo dosaženo.
14. Odpověď smluvní strany podle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku, učiněná s dodatkem nebo odchylkou či podmínkou, není přijetím nabídky na uzavření smlouvy, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.
15. Smluvní strany dále prohlašují, že si smlouvu, včetně jejích příloh pečlivě přečetly, všem ustanovením smlouvy rozumí, že nebyla uzavřena v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz svého souhlasu učiněného vážně a svobodně smlouvu podepisují.

č. smlouvy objednatele: ZAK 24-0112

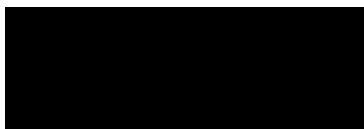
č. smlouvy poskytovatele: 04/2025

Příloha:

č. 1 – Popis Portálu IPR a modulu „Faktury“

č. 2 – Specifikace služeb podpory modulu

V Praze dne 7.3.2025



Mgr. Ondřej Boháč

ředitel

Institut plánování a rozvoje hlavního města Prahy,
příspěvková organizace

V Praze dne 6.3.2025

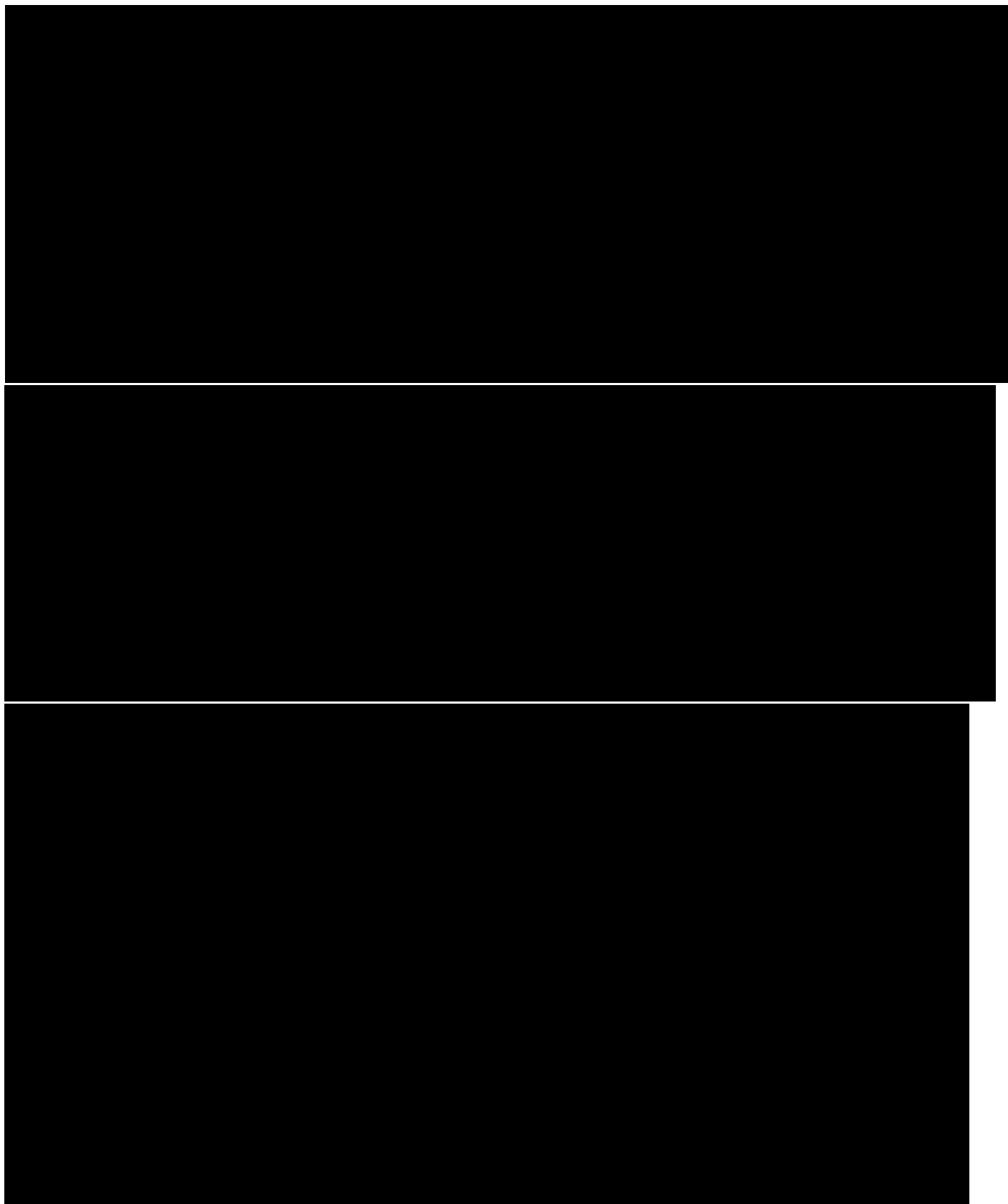


Werner Koudelka

jednatel společnosti

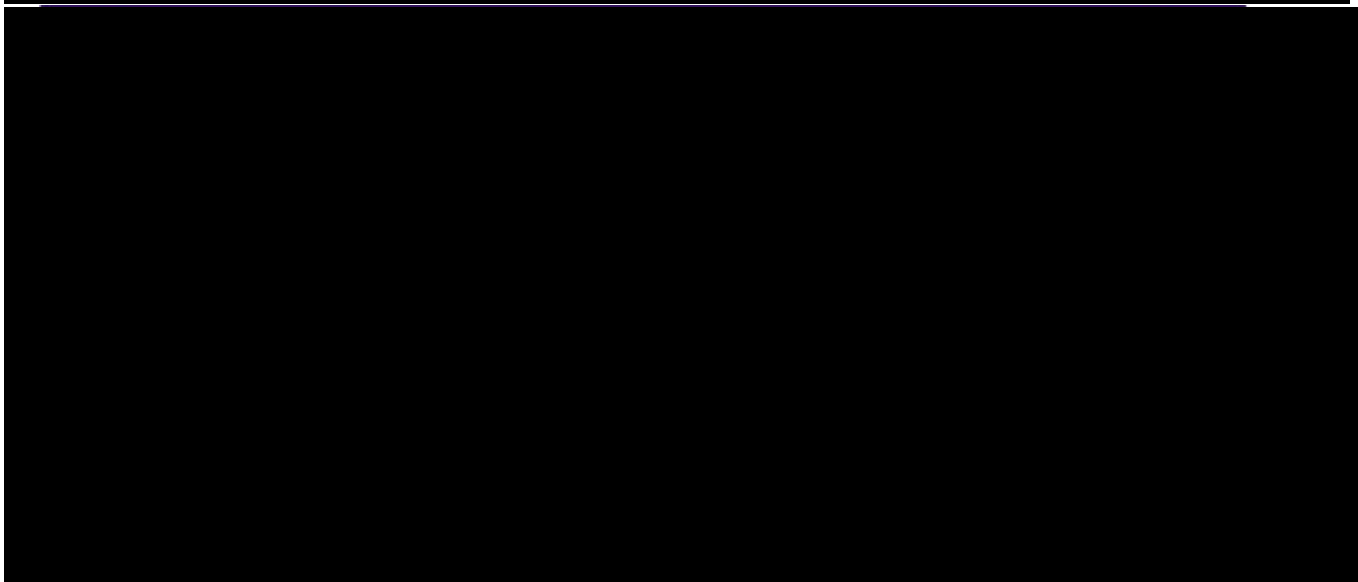
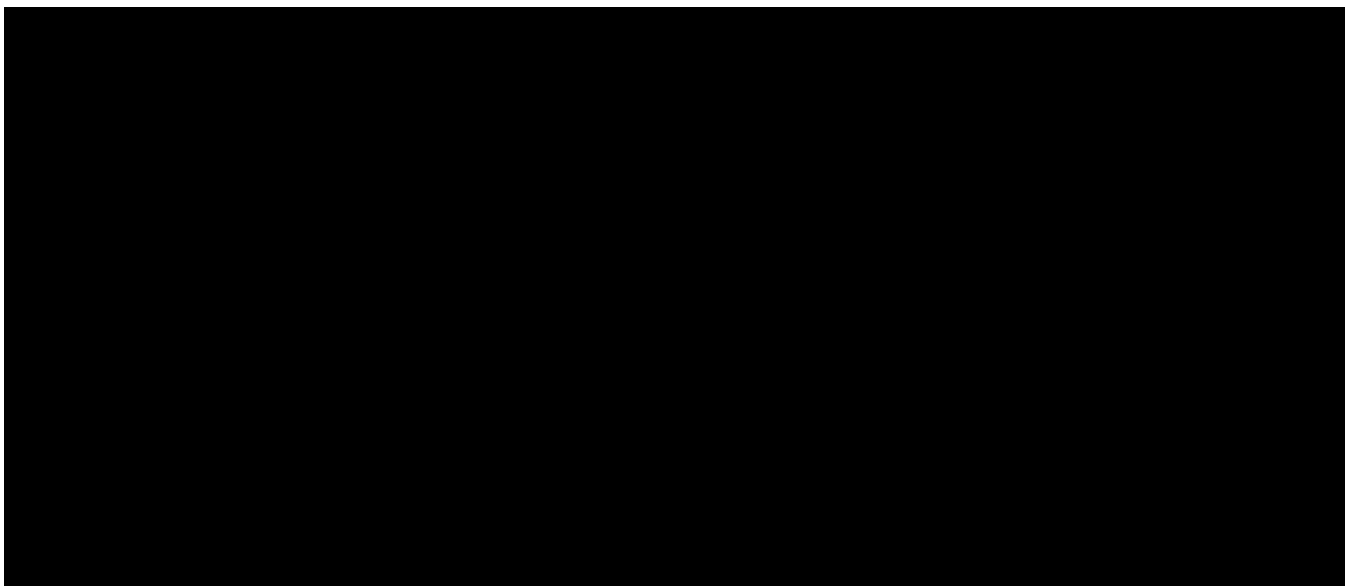
Pro Holding CZ, s.r.o.

Příloha č. 1 - Popis Portálu IPR a modulu „Faktury“



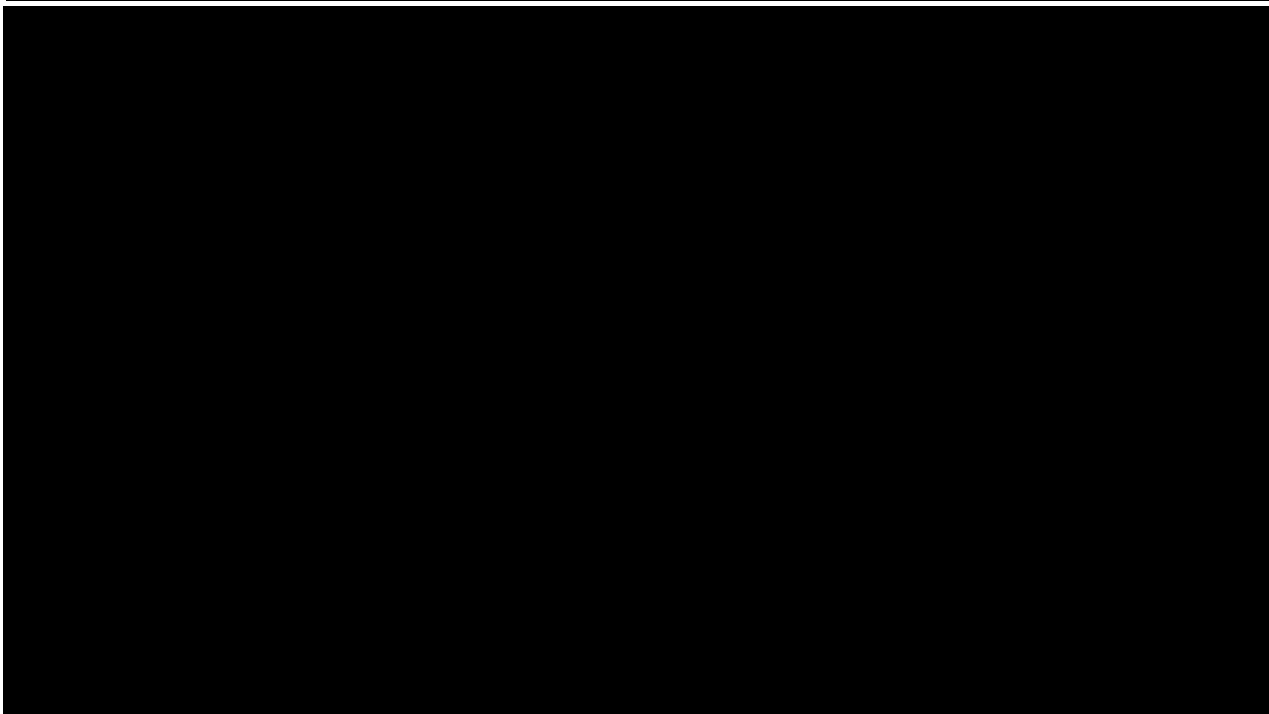
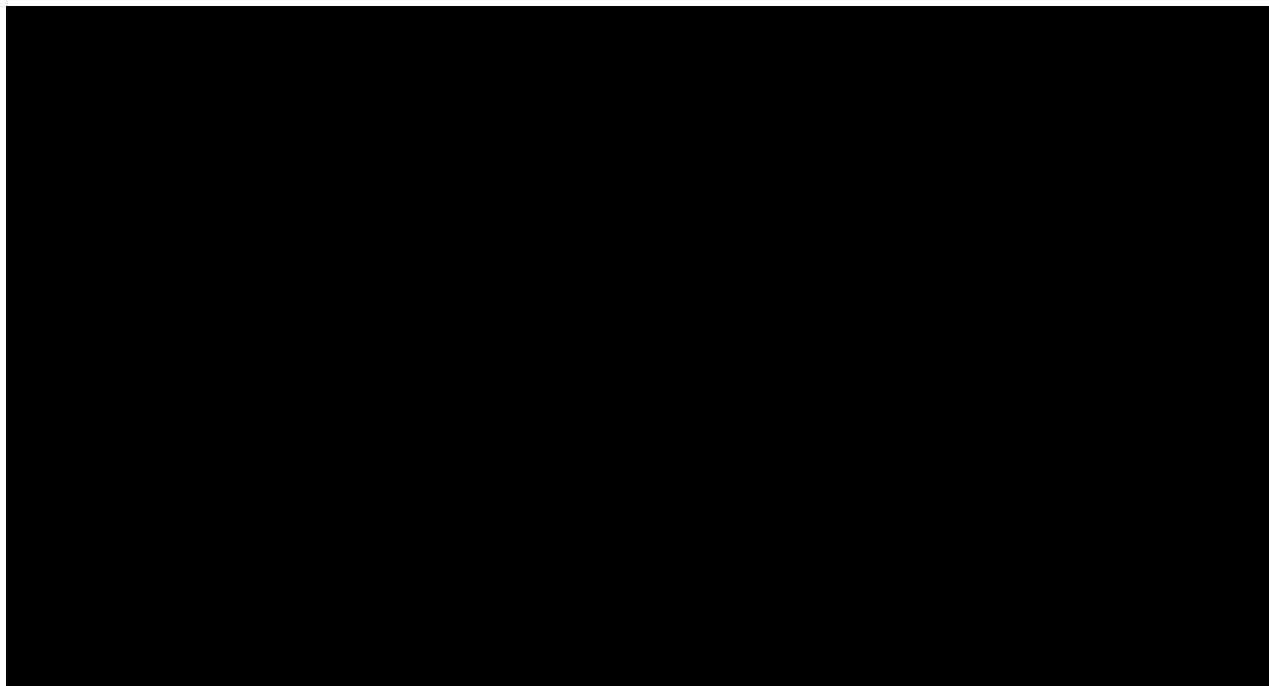
č. smlouvy objednatele: ZAK 24-0112

č. smlouvy poskytovatele: 04/2025



č. smlouvy objednatele: ZAK 24-0112

č. smlouvy poskytovatele: 04/2025





Příloha č. 2 – Specifikace služeb podpory modulu

Podmínky zajištění systémové a uživatelské podpory díla a drobných změnových požadavků

Úvodní ustanovení

Podpora bude zahrnovat služby podpora systému a drobné změny (dále jen podpora), jejíž součástí je i služba Uživatelská podpora po telefonu (více v SLA). Obsahem dodávané služby je poskytování uživatelské podpory a řešení problémů s provozem, užíváním a administrací a realizování požadavků na provedení drobných změn.

- Problémy se rozumí všechny vady, které objednatel objeví v již dodaných a akceptovaných částech systému. Cílem řešení problémů je uvedení dotčených částí systému do plně funkčního a obsahově správného stavu.
- Drobnými změnami se rozumí úprava funkčnosti, které lze realizovat v rámci časového rozsahu uvedeného v SLA. Odpovědná osoba poskytovatele a objednatele se musí na rozsahu - náročnosti práce dohodnout.

Pracovníci objednatele budou hlásit požadavek na službu podpory na pracoviště HelpDesku. Při hlášení uživatel popíše daný problém či požadovanou drobnou změnu, klasifikuje požadavek dle závažnosti a přiřadí prioritu řešení. Dle výběru priority řešení se liší požadované doby odezvy poskytovatele, zahájení řešení požadavku a termín vyřešení požadavku. Konkrétní časy a pokuty za jejich nedodržení budou dány smluvními podmínkami. V případě řešení požadavku na provedení drobné změny poskytovatel při potvrzení přijetí požadavku uvede předpokládaný rozsah práce a termín řešení a před samotnou realizací musí být návrh odsouhlasen oprávněnou osobou objednatele.

Požadavek na servisní zásah může být objednatelem uplatněn:

- systémem HelpDesk na adrese [REDACTED]
- e-mailem na adrese [REDACTED], pokud není možno použít HelpDesk, Poskytovatel požadavek do HelpDesku dodatečně doplní
- telefonem na čísle + [REDACTED] pokud není možno použít HelpDesk, Poskytovatel požadavek do Helpdesku dodatečně doplní

Definice termínů použitých v této příloze Smlouvy:

Incident – událost, která neprobíhá očekávaným způsobem (nestandardní stav) a ovlivňuje nebo může ovlivnit poskytovanou službu (nefunkčnost aplikace, chyba ve zdrojovém kódu aplikace, chyba ve způsobu (formě) implementace, nedostupnost dat apod.).

Změna – žádost ze strany objednatele (resp. jeho uživatele) o zajištění podpory při využívání služby (zřízení přístupu, upgrade software, změna zálohovací úlohy, změna konfigurace, vytvoření nové funkcionality, konzultace apod.).

Požadavek – Incident nebo Změna.

Pracovní den – doba od 8.00 do 17.00 hodin v pracovní dny pondělí až pátek (mimo víkendy a svátky platné v České republice).

Práva a povinnosti objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou k zajištění služeb v rámci podpory. Objednatel se zejména zavazuje předávat Poskytovateli potřebné nebo důvodně Poskytovatelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.

Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup na produkční prostředí (i testovací, existující-li). Vzdálený přístup bude zřízen prostřednictvím VPN nebo jiným způsobem sjednaným v předávacím protokolu k přístupovým údajům. Přístupové údaje sdělují zástupci – kontaktní osoby objednatele ve věcech technických a to zástupcům – kontaktním osobám Poskytovatele.

Objednatel je oprávněn k nahlášení Požadavku Poskytovateli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Požadavky budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému HelpDesk, v případě použití jiného způsobu hlášení (e-mail, telefon) provede Poskytovatel dodatečný zápis hlášení do HelpDesku.

V případě hlášení Požadavku osobou objednatele jinou než kontaktní pro podrobnější informace o daném Požadavku, uvede osoba objednatele její jméno a telefonní číslo pro případný kontakt od řešitele na straně Poskytovatele.

Objednatel zajistí Poskytovateli v případě potřeby přístup fyzicky v místě plnění podpory a v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb.

Objednatel poskytne Poskytovateli v případě změny aktualizovanou dokumentaci prostředí a potřebné přístupové údaje pro plnění podpory.

Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech opatřeních a zásazích, které na programovém vybavení či jiných místech týkajících se programového vybavení provedl sám.

Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity Poskytovatele.

Objednatel si vyhrazuje právo auditovat smluvní povinnosti Poskytovatele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

Minimální rozsah služeb v rámci podpory a práva a povinnosti Poskytovatele

Provádění profylaxe v měsíčním intervalu – inspekce a sledování chodu systému u objednatele, zejména:

- kontrola bezpečnosti, funkcionality a odezvy systému;
- kontrola vazeb (konzistence dat);
- kontrola zaplňování databázového a úložného prostoru a návrhy na jeho rozšiřování;
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat;
- mapování vytížení systému a návrh optimalizace;
- nahrávání opravných dávek;

včetně provádění potřebných zásahů k optimalizaci chodu a předcházení poruchám.

O provedené profylaxi bude poskytovatelem proveden report, který potvrzuje objednatel.

Zajištění aktualizace – nárok na zlepšení, dodatky a nové verze všech komponent (upgrade a update), včetně jejich instalace a implementace v měsíčním intervalu.

Před provedením jednotlivých upgrade či update ze strany poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany objednatele (postačí prostřednictvím zástupců – kontaktních osob) a nasazení na testovací prostředí, a to minimálně v rozsahu prováděné úpravy (upgrade, update) a času, ve kterém taková činnost bude provedena.

Služba „Help-line“ - Poskytovatel zajistí Help-line a bude ji udržovat dostupnou v pracovní dny vždy nepřetržitě od 08 do 17 hodin. V rámci poskytování služby „Help-line“ získává objednatel nárok na konzultace a garantovanou pomoc při řešení technických problémů objednatele souvisejících s provozem aplikace. Jedná se o vzdálené konzultace a řešení po telefonu, e-mailu nebo s využitím aplikace HelpDesk.

- V případě zjištění, že se jedná o chybu na straně objednatele, poskytne poskytovatel jako součást této služby objednateli správný postup řešení problematiky.
- V případě, že bude potřeba věc řešit jako potřebnou úpravu, jako novou funkcionalitu, a nikoliv jako problém se stávajícím řešením, zpracuje poskytovatel a předá objednateli v rámci této služby popis rozsahu takové drobné úpravy, a to včetně její funkcionality a rozsahu pracnosti.

Zajištění zálohování v pravidelných intervalech stanovených v příslušné dokumentaci a před každým zásahem, při kterém by mohlo dojít k situaci vyžadující provedení obnovy.

Zajištění řešení drobných změnových požadavků (dále jen „Změn“) týkajících se zejména:

- úpravy konfigurace;
- opravy dat, optimalizace dat a migrace dat;
- instalace upgrade a update;
- tvorba a integrace nových funkcionalit;
- testování a součinnosti na pokyn objednatele a 3. strany.

Aktualizace dokumentace specifikované v této smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje udržovat aktuální zdrojové kódy a související dokumentaci, týkající se každé změny.

Zpracování hodnotících reportů poskytovaných služeb na měsíční bázi. Minimální obsah reportu: Číslo Požadavku, čas založení Požadavku, lhůta pro vyřešení dle SLA, popis zadání Požadavku, podrobný popis řešení požadavku i s jednotlivými kroky, čas vyřešení Požadavku, celkový strávený čas na řešení požadavku, vyhodnocení splnění SLA.

Řešení Požadavků (Incidentů a Změn) v místě instalace v souladu s SLA, a to takto:

Specifikace požadovaných služeb (SLA), které je Poskytovatel povinen zajistit:

Poskytovatel se zavazuje každý zjištěný či nahlášený Požadavek zapsat do HelpDesku s příslušným zařazením typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie), pokud již tak neučinil objednatel. Poskytovatel neprodleně zahájí práce na řešení Požadavku ve lhůtách podle následující tabulky kategorie a typu Požadavku. Objednatel může v případě neodpovídajícího zařazení Požadavku (zejména kategorie) iniciovat změnu zařazení, přičemž rozhodné je zařazení Požadavku objednatel. Řešení probíhá jako u nového Požadavku dle změněné kategorie s příslušnými SLA.

Poskytovatel bude uvádět podrobné řešení Požadavku do HelpDesku.

Klasifikace chyb / stupeň závažnosti

Každý objednatelem ohlášený požadavek na odstranění chyb typu „Vada, respektive záruční vada“ bude ohodnocen stupněm závažnosti ze strany objednatele. Chyby jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek do třech kategorií důležitosti:

- **Vada kategorie „A“**
- **Vada kategorie „B“**
- **Vada kategorie „C“**

Pro stanovení závažnosti chyby bude používána klasifikace uvedená v následující tabulce.

Vada kategorie	Popis chyby
A	Systém zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Některé nebo všechny části systému podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost objednatele. Standardní procesy jsou vážně ovlivněny a nezbytné úlohy nemohou být plněny. Vada způsobuje ztrátu dohledu nad systémem.
B	Systém je funkční pouze částečně. Systém a podporované činnosti jsou výrazně ovlivněny z důvodu selhání nebo omezení některé ze systémových funkcí podporujících důležité činnosti objednatele. Jsou dotčeny procesy v míře způsobující ztěžování výkonu konkrétní činnosti.
C	Systém je plně operativní, pouze některé funkce jsou omezeny, ztráta redundance systému bez dopadu na poskytované funkcionality systému. Tato kategorie zároveň zahrnuje funkce, které sice prokazatelně zcela selhaly, ale nejsou v daný moment využívány a nemají žádný vliv na řádný chod systému. Vada má pouze zanedbatelný vliv na chod systému. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany konstatují, že vadou kategorie C jsou všechny drobné vady, které nespadají do kategorií A a B.

Požadavky na úroveň podpory (SLA)**Základní podmínky záruky**

Objednatel požaduje, aby Poskytovatelem poskytovaná záruka splňovala minimálně parametry uvedené v čl. VII. smlouvy.

Poskytovatel odpovídá objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady Poskytovatelem ve sjednaném termínu.

Doby reakce (SLA)

V závislosti na stupni závažnosti chyby požaduje objednatel reakční dobu a dobu vyřešení uvedené v následující tabulce při pokrytí Po – Pá 8.00 – 17.00

Klasifikace vady/chyby	Reakční doba	Zprovoznění alespoň náhradním způsobem pro zajištění základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady)	Doba vyřešení
Vada kategorie „A“	Do 2 pracovních hodin od nahlášení vady	Do 12 pracovních hodin od nahlášení vady	Do 2 pracovních dnů od nahlášení vady
Vada kategorie „B“	Do 12 pracovních hodin od nahlášení vady	-	Do 5 pracovních dnů od nahlášení vady
Vada kategorie „C“	Do 24 pracovních hodin od nahlášení vady	-	Do 10 pracovních dnů od nahlášení vady

Max. doba vyřešení Požadavků se počítá od času nahlášení/zadání Požadavku. Na základě prokazatelného doložení Poskytovatelem může být max. doba vyřešení Požadavků prodloužena (a to pouze na základě písemné dohody/protokolu podepsané zástupci – kontaktními osobami) o čas pro součinnost objednatele nebo v případech zásahu vyšší moci (podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů), a dále rovněž v případech, kdy vyřešení Požadavku či jeho příslušné části závisí na součinnosti třetí strany či poddodavatele Poskytovatele. V takových případech lze max. dobu vyřešení Požadavku prodloužit pouze o dobu trvání výše uvedené skutečnosti (tj. o dobu trvání času pro součinnost objednatele, případně o dobu trvání nesoučinnosti objednatele, dále o dobu trvání zásahu vyšší moci nebo o dobu prodloužení třetí strany či poddodavatele Poskytovatele).

Objednatel bude Poskytovateli poskytovat přiměřenou součinnost při analýze požadavku, a to v závislosti na stupni závažnosti.

Požadované technické parametry dostupnosti a výkonnosti

Reakční doby modulu při zadávání jednotlivých požadavků a činění dílčích úkonů nesmějí překročit stovky milisekund, tedy systém musí běžet v tak optimalizovaném stavu, aby při běžné práci jeho uživatelé ani neregistrovali prodlevu a reakci na jimi zadávané požadavky související se zpracováním takových úkonů a podnětů zadaných uživateli. Jednotlivé úkony prováděné v systému nesmí časově omezovat aktivity ostatních uživatelů.

Objednatel požaduje, aby systém prostřednictvím jednotlivých koncových zařízení Objednatele v definovaném prostředí fungoval bezproblémově a bez uživatelsky zaznamenaných prodlev.

Systém mimo doby odezvy musí být postaven tak, aby zejména běžel bez výpadků jak na úrovni serverového prostředí, tak na úrovni klientských stanic a zařízení.

Dostupnost

SLA: 97%

HelpDesk

Popis služby Helpdesk:

Hlášení požadavku

Objednatel se bude mít možnost se svými požadavky obracet na pracoviště uživatelské podpory poskytovatele prostřednictvím elektronické pošty anebo jiných výše uvedených prostředků.

Povinnosti služby HelpDesk po nahlášení požadavku

- potvrzení přijetí požadavku objednateli elektronickou poštou.
- zprostředkování služby Uživatelská podpora po telefonu, pokud o to objednatel požádal
- předání požadavku k dalšímu řešení specialistům
- sledování průběhu řešení a na požádání informování objednatele o aktuálním stavu

Povinnosti služby HelpDesk po ukončení řešení požadavku

- informování objednatele o vyřešení požadavku elektronickou poštou.

Provoz systému HelpDesk pro evidenci veškerých Požadavků, který musí poskytovat:

- jednoduché a pohodlné vkládání Požadavků uživatelem podle jeho oprávnění, kdy kromě textového popisu je možné vkládat i soubory;
- možnost nastavení typu Požadavku (název služby, označení) a priority řešení (kategorie);
- sledování vývoje řešení Požadavku včetně interakcí objednatele:
 - číslo Požadavku,
 - čas vzniku události,
 - čas založení Požadavku,
 - typ Požadavku a priorit řešení (kategorie),
 - vypočítaná lhůta pro vyřešení dle SLA,
 - popis zadání Požadavku,
 - podrobný popis jednotlivých kroků řešení požadavku včetně řešitele,
 - možnost interakce / komentáře objednatele v dílčích řešeních,
 - čas vyřešení Požadavku,
 - čas odsouhlasení řešení objednatelům,
 - celkový strávený čas na řešení požadavku,
 - vyhodnocení splnění SLA.

- e-mailové notifikace při založení, změně stavu a ukončení řešení Požadavku, konfigurace notifikací podle jednotlivých typů Požadavků;
- přístup k aplikaci přes webový prohlížeč 24 hodin denně – bez nákladů pro objednatele (zejména na software nebo licence).

Aktualizace dokumentace prostředí

Dojde-li v průběhu poskytovaných služeb ke zhotovení či změně/úpravě díla, Objednatel požaduje dodávku dokumentace v rozsahu dle tohoto článku v elektronické podobě.

Dokumentace musí být dodána v takové podobě a formátu, aby byla připravena bez potřeby jakýchkoliv dalších úprav k tisku.

Veškerá dokumentace musí být v souladu s právními předpisy ČR a EU.

1.1.1. Dokumentace prostředí

K důležitým výstupům projektu patří dokumentace dodávaného řešení a způsob jejího zpracování. Dokumentace bude zpracována s využitím osvědčených postupů pro její přehlednost, optimální používání a aktualizace jakým je např. komentovaný zdrojový kód apod.

Budou zejména dodány následující typy dokumentace, týkající se každé změny:

- o Model architektury.
- o Datový model.
- o Instalační a administrátorská dokumentace, případně bezpečnostní dokumentace.

1.1.2. Jazyk a formát dokumentace

Dokumentace je dodávána v českém jazyce.

Formát dokumentace: PDF.

1.1.3. Aktualizace dokumentace

Součástí jakékoliv změny řešení je i aktualizace dokumentace.

Aktualizace je odlišena verzí dokumentace a vlastní změna je realizována v těle dokumentu nikoliv formou dodatku.

1.1.4. Bezpečnostní dokumentace

Součástí dodávky bude i zpracování bezpečnostní dokumentace ve vztahu k změně systému a typům dat, se kterými pracuje.

1.1.5. Uživatelská dokumentace

Poskytovatel dodá uživatelskou dokumentaci ke změně systému, která bude obsahovat minimálně základní popis práce se systémem a bude popisovat změněné funkcionality pro potřebu řádné orientace uživatelů a řádné práce uživatele.

1.1.6. Instalační a administrátorská dokumentace

Poskytovatel dodá administrátorskou dokumentaci pro Objednatele, která bude obsahovat detailní popis správy a údržby na základě této smlouvy a především bude upravovat aktuální konfigurace a pravidla monitoringu (logování, provozní monitoring aj.).

1.1.7 Datový model

Pro změnu systému Poskytovatel dodá aktuální a platný popis změněných položek obsažených v databázích a základní struktury databází.

1.1.8. Aktualizace zdrojových kódů a dokumentace vývoje

Především změna plnění bude uložena na sjednaném úložišti v podobě aktualizace zdrojových kódů.