

Smlouva o poskytování služeb komplexní podpory a rozvoje aplikace iDoprava

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen: „**občanský zákoník**“)

Smluvní strany:

1. Fakultní nemocnice Bulovka

se sídlem: Budínova 67/2, 180 81 Praha 8 - Libeň
zastoupená: Mgr. Janem Kvačkem, ředitelem nemocnice
IČO: 00064211
DIČ: CZ00064211
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu: 16231081/0710
datová schránka: n9hiez

(dále jako „**objednatel**“ nebo též jako „**FNB**“) na straně jedné

a

2. Conceptica s.r.o

zapsaná: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 115120.
se sídlem: Rybná 24, 110 00 Praha 1 Kancelář Havlíčkova 11, 110 00 Praha 1
zastoupená: Ing. Tomáš Hamr, jednatel
IČO: 27578348
DIČ: CZ27578348
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 4220661001/5500
datová schránka: t5fwf2w

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně druhé

(objednatel a poskytovatel dále také jako „**smluvní strany**“ nebo každý jednotlivě jako „**smluvní strana**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto smlouvu o poskytování služeb komplexní podpory a rozvoje aplikace iDoprava
(dále jen „**smlouva**“)

Preamble

1. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem **VZ0206082 „Poskytování servisní podpory aplikace iDoprava a další rozvoj“** která byla zadávaná objednatel v souladu s ustanovením § 27 a § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**VZMR**“). Nabídka poskytovatele byla pro účely realizace VZMR vyhodnocena v souladu se stanovenými hodnotícími kritérii uvedenými v poptávkovém dokumentu VZMR jako ekonomicky nejvýhodnější, pročež objednatel následně přistoupil k zadání VZMR prostřednictvím této smlouvy.
2. Ustanovení této smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami VZMR, jakož i v souladu s nabídkou poskytovatele na plnění VZMR.
3. Smluvní strany prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky vyplývající z příslušných právních předpisů a této smlouvy pro její řádné plnění.

Článek I

Úvodní prohlášení poskytovatele

1. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že po celou dobu jejího plnění zajistí:
 - a) dodržení veškerých povinností vyplývajících z právních předpisů České republiky, zejména pak z předpisů pracovněprávních, předpisů z oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na realizaci smlouvy podílejí a
 - b) řádné a včasné plnění finančních závazků svým poddodavatelům, kdy za řádné a včasné plnění se považuje plné uhrazení poddodavatelem vystavených faktur za plnění poskytnutá k realizaci smlouvy, a to vždy do 30 dnů od obdržení platby ze strany objednatele za konkrétní plnění.

Objednatel je oprávněn plnění výše uvedených závazků poskytovatele kdykoliv kontrolovat, avšak pouze v době účinnosti smlouvy, a to po předchozím ohlášení poskytovateli, které mu musí být notifikováno alespoň 10 pracovních dnů předem před plánovanou kontrolou. Je-li k provedení kontroly potřeba předložení dokumentů, zavazuje se poskytovatel k jejich předložení nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení písemné výzvy objednatele, která může, ale nemusí být zaslána společně s ohlášením kontroly dle předchozí věty.

2. Poskytovatel prohlašuje, že není obchodní společností, ve které veřejný funkcionář uvedený v § 2 odst. 1 písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmu, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládána osoba vlastní podíl představující alespoň 25% účast společníka v obchodní společnosti. Poskytovatel bere na vědomí, že pokud je uvedené prohlášení nepravdivé, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.
3. Poskytovatel garantuje a odpovídá objednateli za to, že platby poskytované objednatelem dle této smlouvy nebudou přímo nebo nepřímo ani jen zčásti poskytnuty osobám, vůči kterým platí tzv. individuální finanční sankce ve smyslu článku 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. sankčních seznamech (dle příloh č. 1 obou nařízení); bude-li kterékoliv z nařízení v budoucnu nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.
4. Poskytovatel je povinen objednatele bezodkladně informovat o jakýchkoli skutečnostech, které mohou mít vliv na odpovědnost poskytovatele dle odstavce 3 tohoto článku smlouvy. Poskytovatel je současně povinen kdykoli poskytnout objednateli bezodkladnou součinnost pro případné ověření pravdivosti informací dle odstavce 3 tohoto článku smlouvy.
5. Dojde-li k porušení závazku uvedeného v odstavci 3 tohoto článku smlouvy poskytovatelem, je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit; odstoupení se však nedotýká závazků poskytovatele vyplývajících ze záruky za jakost plnění, odpovědnosti za vady, povinnosti uhradit objednateli smluvní pokutu, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachování mlčenlivosti o důvěrných informacích souvisejících s plněním dle této smlouvy.

Článek II

Úvodní ustanovení

1. Pojmy uváděné v textu této smlouvy s velkými počátečními písmeny mají význam definovaný v odstavci 4 tohoto článku smlouvy, nejsou-li na jiných místech smlouvy zavedeny další pojmy s velkými počátečními písmeny, ve významu tam uvedeném.
2. Objednatel je oprávněným uživatelem Aplikace, která mu byla dodána poskytovatelem na základě memoranda o spolupráci při vývoji open source aplikací pro digitalizaci procesů ve zdravotnictví (interní číslo objednatele S6521), které bylo mezi smluvními stranami uzavřeno dne 31. 3. 2021. Rozsah Licencí objednatele k užívání Aplikace, které mu byly poskytovatelem poskytnuty ke dni nabytí účinnosti této smlouvy, je uveden v příloze č. 1 smlouvy, která je její nedílnou součástí.
3. Smlouva je tvořena tímto dokumentem a následujícími přílohami:
 - a) Příloha č. 1 – Specifikace a popis Aplikace
 - b) Příloha č. 2 – Ujednání o úrovni poskytování služeb Podpory/Supportu (SLA) pro Aplikaci
 - c) Příloha č. 3 – Způsob zadávání Rozvojových služeb
 - d) Příloha č. 4 – Cena plnění

V případě rozporu ustanovení této smlouvy a ustanovení některé z výše uvedených příloh mají vždy přednost ustanovení této smlouvy. V případě rozporu ustanovení jednotlivých příloh mají přednost ustanovení přílohy, která je výše v pořadí příloh dle tohoto odstavce smlouvy.

4. Pro účely této smlouvy mají pojmy s velkým počátečním písmenem použité ve smlouvě následující význam:

ČSÚ – Český statistický úřad

DPH – Daň z přidané hodnoty

Faktura – Daňový doklad vystavovaný poskytovatelem dle pravidel uvedených v článku VII smlouvy pro účely vyúčtování veškerých plateb realizovaných za plnění dle této smlouvy.

Aplikace – aplikace iDoprava, jejíž bližší specifikace je uvedena v příloze č. 1 smlouvy.

Licence – Licence k Aplikaci poskytnuty poskytovatelem objednateli v rozsahu dle přílohy č. 1 smlouvy na základě smluv uvedených v odstavci 2 tohoto článku smlouvy, případně v rozsahu aktualizovaném dle této smlouvy (viz článek IX smlouvy).

Customizace – Customizace jsou zákaznická nastavení, která jsou specifická pro objednatele a která byla vytvořena v průběhu implementace nebo při následných objednávkách úprav a rozvoje Aplikace. Jedná se především o interface, sestavy v zákaznické (druhé) vrstvě, nastavení zákaznických číselníků, nastavení vlastních překladů, nastavení volně použitelných (custom) formulářů, nastavení práv a rolí, poskytovatelem vytvořené provozní dokumentace. Není-li ve smlouvě uvedeno jinak, služby Podpory/Supportu se nevztahují na Customizaci Aplikace.

Služby – poskytování plnění dle této smlouvy, tj. zejména poskytování Podpory/Supportu a Rozvojových služeb.

Rozvojové služby – přizpůsobení Aplikace specifickým potřebám zákazníka (customizace), rozšíření stávajících produktů o nové interface, sestavy a moduly, integrace s jinými systémy, úpravy, nastavení, servisní zásah, konzultace nad rámec SLA, školení uživatelů – správců apod.

Podpora/Support – činnost poskytovatele poskytovaná objednateli, která zajišťuje následující služby:

- a) HelpDesk pro hlášení Incidentů,
- b) poskytování informací o připravovaných Aktualizacích/update, Instalací aktualizací/update, včetně případné asistenci poskytovatele objednateli,
- c) připravenost poskytovatele realizovat Servisní zásah vzdáleným přístupem,
- d) poradenství vztahující se k Aplikaci,

e) diagnostiku a řešení problémů při užívání Aplikace.

Záznam Hlášení – evidence incidentů a požadavků do tzv. ticketů

Správa požadavků – systém sledování požadavků a incidentů, jejich průběh a řešení poskytovatelem

Technický správce – osoba (nebo osoby), na straně objednatele, která(é) je (jsou) po technologické stránce partnerem mezi odbornými řešiteli u poskytovatele a koncovými uživateli objednatele. Technický správce odpovídá především za:

- a) přípravu a údržbu technologického prostředí,
- b) nastavení přístupových práv na úrovni souborového systému,
- c) administraci databáze (především za nastavení systémových databázových účtů, pravidelné zálohování databáze),
- d) Instalaci Update a Patch databáze (vyžadované dodavatelem databáze),
- e) profylaxi databáze (nastavení tablespace, odstranění fragmentace apod.),
- f) instalaci klientských stanic u objednatele se zajištěním funkčního přístupu k Aplikaci pro uživatele nebo dispečera havárie.

Dispečer havárie – klíčová osoba pověřená technickým správcem koordinovat a řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Aplikace zpět do provozuschopného stavu.

Cena Podpory/Supportu – Cena za služby Podpory/Supportu (bez Rozvojových služeb) uvedena v příloze č. 4 smlouvy.

Provozní doba podpory/supportu – časové období, resp. doba pro kterou je stanovena dostupnost Podpory/Supportu.

Pracovní hodina – je časový úsek v délce 60 minut, který je čerpán v rámci Provozní doby podpory/supportu.

Pracovní den – pracovní den v České republice (tedy nikoli soboty, nikoli neděle a dále nikoli státní svátky a nikoli ostatní svátky ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů).

Aktualizace/update – je služba poskytovatele zajišťující instalaci nových verzí Aplikace nebo jejích částí. Nové verze Aplikace obsahují zejména provedené racionalizace Aplikace ze strany poskytovatele, legislativní změny, kterými se rozumí realizace úprav Aplikace k zajištění jejich souladu s aktuálními legislativními požadavky, právními předpisy orgánů státní moci, včetně zajištění odpovídající dokumentace k provedeným úpravám Aplikace, které jsou obsaženy v nových verzích.

Instalace aktualizace/update – proces jehož výsledkem je nasazení Aktualizace/update v provozním prostředí objednatele.

Incident – nesoulad chování a skutečných vlastností Aplikace s její dokumentací nebo technickou specifikací.

Neoprávněný incident – za Neoprávněný incident lze považovat:

- a) nesprávné nebo nepovolené používání Aplikace;
- b) jakékoliv modifikace Aplikace, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci Aplikace;
- c) závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami;
- d) opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Aplikace funkčně závislé;
- e) provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Aplikace;
- f) odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu Aplikace;
- g) negarantované incidenty, např. chyby MS Windows atd.

Odstraňování incidentu – činnost vykonávaná poskytovatelem za účelem plného zprovoznění Aplikace a odstranění příčiny Incidentu nebo problému nebo za účelem aplikace náhradního řešení (WorkAroundu) – tím se rozumí z pohledu objednatele přijatelná cesta, jak Incident obejít; tato cesta může být softwarová nebo organizační.

Servisní zásah – Činnost kvalifikovaného pracovníka poskytovatele spočívající v Odstraňování incidentu.

Kategorie incidentu – klasifikace závažnosti dopadu Incidentu na objednatele. Existují 3 kategorie incidentů: Havárie, Závada velká a Závada malá.

Havárie – Aplikace jako celek nebo její funkce nejsou pro objednatele dostupné a nelze pokračovat v jejím užívání ze strany objednatele. Jedná se o celkovou ztrátu funkcionality Aplikace, kdy není k dispozici žádné dočasné řešení této ztráty funkcionality.

Závada velká – Aplikace jako celek nebo její funkce jsou pro objednatele významně omezeny, problém způsobuje závažnou ztrátu funkcionalit. V používání lze pokračovat pouze omezeně, některé z klíčových funkcionalit nelze použít. Není k dispozici žádné přijatelné náhradní řešení.

Závada malá – Aplikace jako celek nebo její funkce jsou pro objednatele dostupné, problém způsobuje omezení jejich funkcionalit. V jejich používání lze ovšem pokračovat, není tedy ohroženo používání Aplikace objednatelem.

Uživatelský dotaz – Dotaz na poskytnutí informace k provozování, případně k užívání Aplikace, včetně případných požadavků objednatele na specifické úpravy Aplikace.

Článek III

Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli Podporu/Support a poskytovat Rozvojové služby vztahující se k Aplikaci, v rozsahu a za podmínek dle této smlouvy a tomu odpovídající závazek objednatele hradit za toto plnění dohodnutou odměnu a poskytnout mu odpovídající součinnost. Specifikace Aplikace je uvedena v příloze č. 1 smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že nad rámec Podpory/Supportu Aplikace dle specifikace uvedené v příloze č. 2 smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli poskytování Rozvojových služeb za podmínek uvedených v příloze č. 3 smlouvy, a to na základě jednotlivých objednávek takovýchto služeb. Pro vyloučení pochybností smluvní strany konstatují, že Rozvojové služby jsou službami poskytovanými mimo rámec Podpory/Supportu v souladu s příslušnými objednávkami.
3. Účelem této smlouvy je založit v této smlouvě vymezený smluvní vztah, stanovit podmínky a rozsah, v němž bude poskytovatel poskytovat objednateli Podporu/Support a případně též Rozvojové služby ve vztahu k Aplikaci, kterou v současnosti objednatel užívá v rutinním prostředí.

Článek IV

Doba plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění specifikované v článku III odst. 1 a 2 smlouvy po dobu trvání této smlouvy, a to řádně a včas v termínech stanovených touto smlouvou.
2. Poskytovatel bez zbytečného odkladu oznámí objednateli jakékoli prodlení s plněním dle této smlouvy.
3. V případě, že prodlení poskytovatele je způsobeno:
 - a) okolností vylučující odpovědnost, nebo
 - b) jakýmkoli jednáním, opomenutím nebo prodlením objednatele nebo třetími osobami na straně objednatele, nebo
 - c) jakoukoli jinou událostí mimo kontrolu a smluvní povinnosti poskytovatele,

bude termín plnění prodloužen o dobu dohodnutou smluvními stranami, přičemž tato doba nesmí být kratší než doba prodlení dle písm. a) až c) výše, pokud se smluvní strany nedohodnou v jednotlivém případě jinak.

Článek V Místo plnění

4. Místem plnění je sídlo objednatele a případně další lokality písemně specifikované objednatelem a odsouhlasené poskytovatelem.
5. Nevylučuje to povaha plnění, lze činnosti nezbytné pro řádné provedení plnění dle této smlouvy poskytovat poskytovatelem z místa a v prostorách provozoven poskytovatele.

Článek VI Cena plnění

1. Cena Podpory/Supportu je stanovena jako čtvrtletní paušální poplatek specifikovaný v příloze č. 4 smlouvy, který je objednatel povinen uhradit bez ohledu na rozsah, v jakém bude Podpora/Support v průběhu příslušného kalendářního čtvrtletí objednatelem čerpány. V případě, že Služby Podpory/Supportu budou poskytovány pouze část kalendářního čtvrtletí, bude Cena Podpory/Supportu přiměřeně upravena, tak aby představovala alikvotní část příslušného kalendářního čtvrtletí, za který má být Cena Podpory/Supportu hrazena.
2. Cena Podpory/Supportu je stanovena bez DPH. DPH bude poskytovatelem k ceně Podpory/Supportu připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena Rozvojových služeb je stanovena v příloze č. 4 smlouvy, přičemž Rozvojové služby budou poskytovatelem účtovány samostatnou fakturou vystavenou dle cen uvedených v příloze č. 4 smlouvy dle skutečného rozsahu čerpání Rozvojových služeb a dle fakturačních a platebních podmínek uvedených v článku VII smlouvy.
4. Cena Rozvojových služeb je stanovena bez DPH. DPH bude poskytovatelem k ceně Rozvojových služeb připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
5. Poskytovatel je oprávněn navýšit cenu Podpory/Supportu a Rozvojových služeb o průměrnou roční míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen v České republice za předchozí kalendářní rok oficiálně vyhlášenou Českým statistickým úřadem, a to na základě dodatku smlouvy. Toto navýšení lze provést v jednorocí periodicitě, vždy k ročnímu výročí podpisu smlouvy smluvními stranami.

Článek VII Fakturační a platební podmínky

1. Cena Podpory/Supportu a Rozvojových služeb bude splatná na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „**faktura**“) vystavovaných poskytovatelem a doručovaných objednateli v souladu s tímto článkem smlouvy.
2. Cena Podpory/Supportu bude fakturována, tj. poskytovatel vystaví objednateli fakturu za realizovanou Podporu/Support, a to vždy k poslednímu kalendářnímu dni příslušného fakturovaného období, který bude dnem uskutečnitelného zdanitelného plnění, za které bude cena Podpory/Supportu hrazena.
3. Cena Rozvojových služeb bude fakturována po poskytnutí těchto služeb nebo jejich části na základě objednatelem potvrzeného výkazu služeb, resp. předávacího protokolu či jiného dokladu dokumentujícího uskutečnění, tj. provedení příslušných Rozvojových služeb a tedy i uskutečnění zdanitelného plnění.
4. Každá faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu, stanovené právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku. **Faktura musí obsahovat číslo a název této smlouvy** (viz záhlaví smlouvy). Přílohou faktury (v případě Rozvojových služeb) bude prostá kopie potvrzeného výkazu služeb, resp. příslušného předávacího protokolu či jiného dokladu dokumentujícího jejich uskutečnění.
5. Faktura bude poskytovatelem vystavena v elektronické podobě ve formátu tzv. elektronické faktury (e-faktura¹).

¹ E-faktura je dokumentem v digitální podobě (elektronickým dokumentem) podle ustanovení § 2 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů a nařízení eIDAS. Může být doručena ve strukturovaném nebo nestrukturovaném datovém formátu. Může být účetním záznamem podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, daňovým dokladem podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, může sloužit i pro jiné účely.

E-faktura je dle Evropské směrnice 2014/55/EU faktura, která byla vystavena, předána a přijata ve strukturovaném elektronickém formátu, jenž umožňuje její automatizované a elektronické zpracování, a je v souladu s evropskou normou pro elektronickou fakturaci EN 16931-1:2017.

6. Sjednává se, že poskytovatel zašle fakturu elektronickou poštou ze své e-mailové adresy na následující e-mailové adresy objednatele: xxx xxx xxx xxx xxx xxx
7. Za den doručení faktury objednateli se považuje den doručení na výše uvedené e-mailové adresy objednatele, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy doručování vystavených faktur, nebude-li mezi smluvními stranami domluveno jinak. Stejný postup a způsob elektronického doručení nově vystavené, resp. opravené faktury se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat náležitosti dle tohoto článku smlouvy.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V průvodním dopise ke vrácené fakturě je objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury objednateli.
9. Smluvní strany se dohodly, že splatnost každé faktury je 30 kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli.
10. Cena se považuje za zaplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele uvedeného v záhlaví této smlouvy, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“).
11. Poskytovatel, pokud je v den uzavření této smlouvy plátcem DPH, prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH.
12. V případě, že poskytovatel, který je plátcem DPH, nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí objednatel poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z ceny plnění fakturované poskytovatelem uhradí objednatel, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou. Smluvní strany se dohodly, že podle tohoto ustanovení bude postupováno též v případě, pokud se poskytovatel v době poskytování plnění dle této smlouvy plátcem DPH stane.
13. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcem, dohodly se smluvní strany, že objednatel bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odsouhlaseném článku smlouvy.

Článek VIII Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se na základě této smlouvy zavazuje:
 - a) poskytovat Podporu/Support a Rozvojové služby s potřebnou péčí, řádně a včas za sjednanou cenu Podpory/Supportu a Rozvojových služeb za dodržení podmínek této smlouvy;
 - b) poskytovat plnění dle této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, oborovými standardy, technickými normami a dodržovat vnitřní předpisy objednatele, s nimiž byl objednatel prokazatelně seznámen;
 - c) bezodkladně informovat objednatele o potřebě provedení jednotlivých činností, které jsou součástí Podpory/Supportu a o jejich provedení.

2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat objednatele o všech okolnostech, které by mohly mít negativní dopad na schopnost objednatele řádně plnit tuto smlouvu a o dalších významných relevantních okolnostech majících vliv na plnění této smlouvy.
3. Objednatel se na základě této smlouvy zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost, včetně součinnosti konkrétních uživatelů Aplikace, nezbytnou k realizaci této smlouvy:
 - a) oznámit poskytovateli správce Aplikace u objednatele. V případě změny na tomto postu informovat poskytovatele bez zbytečného odkladu;
 - b) umožnit poskytovateli vzdálený přístup k Aplikaci u objednatele, zejména z důvodu řešení požadavku Servisního zásahu;
 - c) dodržovat technickou a provozní dokumentaci Aplikace. Změny technických podmínek je objednatel povinen písemně oznámit poskytovateli s předstihem min. jednoho kalendářního měsíce před realizací příslušné změny technických podmínek provozování Aplikace.

Článek IX

Práva duševního vlastnictví

1. Vyjma případů, kdy je užít Standardní software (jak je definován níže), je poskytovatel za všech okolností povinen užít k zařazení do Aplikace v rámci poskytování Služeb autorská díla, k nimž je oprávněn poskytnout objednateli oprávnění užít taková autorská díla ve zdrojovém kódu (jedná-li se o program nebo databázi) s oprávněním provádět změny anebo jinak autorská díla upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob, dále za podmínek stanovených v tomto článku smlouvy.
2. Standardním softwarem se pro účely smlouvy rozumí běžně dostupný nebo tzv. krabicový software (veškeré softwarové produkty vyvíjené na základě obecných požadavků, které jsou na hmotném nosiči (CD, DVD) nebo volně stažitelné, tedy software určený k přímé instalaci a zpravidla nevyžaduje ani nepředpokládá žádné provádění složitých nastavení, customizace nebo implementace), který poskytovatel považuje za vhodné instalovat a integrovat do Aplikace, a který slouží k řádnému provozu Aplikace, a zároveň byl vytvořen a je distribuován pod standardními licenčními podmínkami více třetím osobám („**Standardní software**“). Autorským dílem se pro účely smlouvy rozumí dílo ve smyslu § 2 autorského zákona č. 121/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Autorské dílo**“ a „**Autorský zákon**“).
2. Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupů z něj, veškerá uživatelská práva dle tohoto a dále též dle článku X této smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plněním dle této smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
3. Poskytovatel prohlašuje, že Aplikace není pro objednatele Standardním softwarem. Pro vyloučení pochybností se tento odstavec vztahuje na do budoucna všechny dodané části Aplikace vztahující se k této smlouvě.
4. S účinností ke dni předání jednotlivých výstupů poskytování Služeb poskytovatel uděluje objednateli oprávnění užívat Autorská díla a případně též databáze obsažené v předmětu poskytování Služeb či v jeho části, a to v rozsahu dle tohoto článku, přičemž:
 - a) pokud se jedná o Autorské dílo nebo databázi, k nimž je vykonavatelem anebo nositelem majetkových autorských práv poskytovatel, uděluje poskytovatel objednateli:
 - i) nevýhradní licenci (jak je definována níže), pokud se jedná o Autorské dílo nebo databázi, ve vztahu, k nimž je poskytovatel oprávněn sám udělit objednateli oprávnění k jejich užití a nejedná se o Standardní software nebo software šířený či distribuovaný pod některou z veřejných licencí (například opensource anebo free software licence), který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva Software měnit (dále jen „**Open Source software**“), který poskytovatel

považuje za vhodné instalovat a integrovat do IT prostředí souladu s touto smlouvou, a který slouží k řádnému provozu Aplikace;

- ii) nevýhradní licenci, pokud se jedná o aktualizaci a doplnění technické dokumentace;
 - iii) nevýhradní licenci (jak je definována dále) pokud se jedná o Standardní software pokud se jedná o Open Source software aneb Autorské dílo podobné Oper source software ve smyslu distribuce pod jednou z veřejných licencí, které jsou součástí Aplikace, je poskytovatel povinen zajistit objednateli udělení oprávnění v rozsahu takových veřejných licencí, které se na Autorské dílo vztahují, přičemž konkrétní rozsah licence lze určit odkazem na soubor předávaný v rámci poskytování Služeb anebo odkazem ve zdrojovém kódu či jiném označení takové licence ve formátu vyžadovaném takovou veřejnou licencí, včetně odkazu na kompletní znění licenčních podmínek veřejné licence;
 - iv) Poskytovatel je povinen podniknout veškeré kroky k získání náležitých oprávnění tak, aby mohl objednateli udělit veškeré nezbytné licence v souladu s tímto článkem smlouvy.
- b) pokud se jedná o Autorské dílo nebo databázi, ve vztahu k nimž je nositelem anebo vykonavatelem majetkových autorských práv třetí osoba odlišná od poskytovatele nebo s poskytovatelem propojených osob a poskytovatel nemůže z objektivních důvodů udělit objednateli oprávnění k užití Autorských děl a databází dle tohoto článku (například z důvodů prokazatelné absence vůle takové třetí osoby) splní poskytovatel svou povinnost udělit objednateli oprávnění tím, že objednateli bude uděleno oprávnění ze strany takové třetí osoby, a to v rozsahu:
- i) nevýhradní licence, pokud se nejedná o Standardní software, a
 - ii) nevýhradní licence, pokud se jedná o Standardní software.
- c) Smluvní strany dohodly, že poskytovatel může učinit součástí Aplikace Standardní software, ovšem pouze v případě, že k němu bude objednateli udělena alespoň nevýhradní licence, zdrojový kód a oprávnění jej měnit i prostřednictvím třetích osob.
5. Výhradní licenci se rozumí výhradní výlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto článku, přičemž výhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek:
- a) vztahuje-li se na Software a databáze pak jak ve zdrojovém kódu tak strojovém kódu;
 - b) zahrnuje výhradní oprávnění objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetích osob, s čímž poskytovatel výslovně souhlasí a zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění této smlouvy.
6. Nevýhradní licenci se rozumí nevýhradní nevýlučné oprávnění Autorské dílo užít v původní i změněné podobě, v neomezeném územním, množstevním rozsahu, v míře neomezené počtem uživatelů nebo mírou užívání, pro jakýkoliv způsob užití a k jakémukoliv účelu, v časovém rozsahu na dobu trvání majetkových autorských práv a v souladu s dalšími podmínkami tohoto článku, přičemž nevýhradní licence je poskytována dále za následujících podmínek:
- a) vztahuje-li se na Software a databáze pak jak ve zdrojovém kódu, tak strojovém kódu;
 - b) zahrnuje výhradní oprávnění objednatele Autorské dílo upravovat, měnit, spojit s jiným dílem či zařadit do díla souborného, zpracovávat včetně překladu (například do jiného programovacího jazyka), dokončovat nehotové autorské dílo, a to vše i prostřednictvím třetích osob, s čímž poskytovatel výslovně souhlasí a zajistí případný nezbytný souhlas třetích osob, které užil k plnění jeho povinností při plnění této smlouvy.
7. V případě, že v rámci poskytování Služeb poskytovatelem dojde k vytvoření databáze, přísluší zvláštní práva pořizovatele databáze objednateli. Odměna za poskytnutí (postoupení) oprávnění dle tohoto článku smlouvy je součástí ceny stanovené v této smlouvě.

8. Objednatel není povinen nabytá oprávnění dle tohoto článku smlouvy využít. Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že objednatel nebude oprávnění dle tohoto článku smlouvy vůbec či zčásti užívat.
9. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z poskytnutých oprávnění dle tohoto článku smlouvy nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení oprávnění dle tohoto článku Smlouvy k jednotlivým Autorským dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití oprávnění dle tohoto článku smlouvy a významu příslušného Autorského díla pro dosažení takového zisku.
10. Nevýhradní licence anebo výhradní licence dle smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Autorská díla, ale také na jakékoliv jiné výsledky poskytování Služeb, které jsou předmětem právní ochrany nehmotných statků, zejména na know-how, které poskytovatel vytvoří v rámci nebo v souvislosti s plněním smlouvy („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje výhradní licenci anebo nevýhradní licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům, a to v maximálním rozsahu, v jakém je k tomu oprávněn, jinak alespoň podle toho, ke které části Aplikace se Předměty práv k nehmotným statkům vztahují. Smluvní strany přitom pro zamezení pochybnostem prohlašují, že veškerá data předaná či zpřístupněná objednatelům a/nebo zpracovávaná poskytovatelem při plnění smlouvy náleží objednateli.
11. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn objednateli udělit anebo zajistit udělení oprávnění dle tohoto článku smlouvy, a že udělením takových oprávnění objednateli za podmínek smlouvy ani užíváním výstupů poskytování Služeb objednatelům či uživatelům v souladu se smlouvou nebudou porušena práva duševního vlastnictví třetí osoby. V případě, že by třetí osoba vznesla vůči objednateli jakékoliv nároky z porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s užíváním výstupů poskytování Služeb objednatelům, zavazuje se objednatel o této skutečnosti neprodleně informovat poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje přijmout taková opatření, aby objednatel byl oprávněn nerušeně užívat výstupy poskytování Služeb, zejména zajistit pro objednatele udělení oprávnění dle tohoto článku smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém jej má poskytovatel, bez dalších nákladů a požadavků na úplatu od objednatele.
12. V případě, že jakákoliv třetí osoba uplatní nárok z důvodu porušení práv duševního vlastnictví ve vztahu k výstupu poskytování Služeb, jež poskytovatel předal objednateli, je poskytovatel povinen nahradit objednateli veškerou újmu takto způsobenou a přiznanou soudem či obsaženou v dohodě o narovnání, jakož i účelné náklady vynaložené na obranu práv objednatelů z oprávnění dle tohoto článku smlouvy ve smyslu § 2369 občanského zákoníku. Poskytovatel se v takovém případě dále zavazuje na svůj náklad poskytnout objednateli veškerou možnou součinnost k ochraně jeho práv a oprávnění dle tohoto článku smlouvy; zejména mu poskytnout všechny podklady, informace a vysvětlení k prokázání neoprávněnosti nároku třetí strany.

X

Vlastnické právo, nebezpečí škody a právo užití

1. S ohledem na to, že součástí plnění dle této smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla, je k těmto součástem plnění dle smlouvy poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem smlouvy.
2. Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž poskytovatel postupuje toto oprávnění objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na objednatele.
3. V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na objednatelů převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, zavazuje se poskytovatel k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence objednateli k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako

licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že objednatel je s ohledem na účel této smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

4. V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této smlouvy.
5. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli licenci k Autorským dílům dle tohoto článku smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti plnění.
6. Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.
7. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této smlouvy vznikne činností poskytovatele a objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že poskytovatel udělil objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv objednatel bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za plnění dle této smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
8. Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením objednatele.
9. Práva získaná v rámci plnění této smlouvy přechází i na případného právního nástupce objednatele. Případná změna v osobě poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této smlouvy poskytovatelem objednateli.
10. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za plnění dle této smlouvy, při jehož dodání došlo k vytvoření autorského díla.
11. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku smlouvy nelze ze strany poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
12. Poskytovatel prohlašuje, že plnění dle této smlouvy bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

13. Součástí plnění dle smlouvy může být tzv. proprietární software, u kterého poskytovatel nemůže objednateli poskytnout oprávnění dle tohoto článku smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, a to pouze za splnění některé z následujících podmínek:

- a) jedná se o software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takový software upravovat a který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů;
- b) jedná se o software, u kterého poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci plnění předmětu smlouvy bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, garanci, že další rozvoj Aplikace jinou osobou než poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci na straně objednatele.

(dále jen „**Proprietární software**“)

14. U Proprietárního software postačí, aby objednatel nabyl k Proprietárnímu software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem pro účely provozu Aplikace nejméně po dobu trvání této smlouvy, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb objednatele ke dni uzavření této smlouvy, přičemž nemusí být poskytnuto právo objednatele do Proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace. Poskytovatel je povinen samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci plnění a předložit objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.

15. Je-li součástí plnění tzv. open source software, u kterého poskytovatel nemůže objednateli poskytnout oprávnění dle tohoto článku smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software měnit a současně je povinen zajistit, že právo objednatele takový open source software užít (např. licence) a způsob jeho použití nesmí kontaminovat zdrojový kód jakékoliv části plnění dle smlouvy, které jsou počítačovým programem.

XI Zdrojový kód

1. Zdrojovým kódem se pro účely smlouvy rozumí takový zápis kódu Softwaru v programovacím jazyce, který je uložen v jednom nebo více editovatelných souborech, čitelný, opatřený komentáři vysvětlujícími jednotlivé jeho části a procesy alespoň ve standardu obvyklém pro open source projekty a procesy ve spustitelném formátu odpovídajícím programovacímu jazyku, včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu, a to v podobě, aby jej bylo možné zkompileovat do cílového kódu procesoru, kterým je následně prováděn, bez nutnosti provedení jiných úprav.
2. Předání aktualizovaných a komentovaných zdrojových kódů, včetně zdrojových kódů open source software, pokud je součástí Aplikace, bude provedeno vždy do 10 pracovních dní od provedení změny Aplikace rámci poskytování Podpory/Supportu mající dopad do zdrojových kódů. Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, stanovit jinou lhůtu pro předání, která nebude kratší než 10 pracovních dní, tímto však poskytovateli nevzniká na stanovení jiné lhůty nárok.
3. Předání aktualizovaných a komentovaných zdrojových kódů v rámci poskytování Rozvojových služeb na bude provedeno ke dni předání příslušné Rozvojové služby.
4. Nové verze zdrojového kódu jsou při předání vždy doplněné o kompletní changelog provedených změn a komentáře.

5. Objednatel může po skončení smlouvy zdrojový kód uveřejnit, neomezeně využívat a měnit, stejně tak jako jakékoli třetí osoby (včetně soukromých subjektů) určené objednatelem.
6. Poskytovatel se zavazuje předat objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu Autorského zákona. Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
7. Povinnost poskytovatele uvedená v odst. 2 tohoto článku smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této smlouvy nebo v rámci záručních oprav. Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

Článek XII Záruka

1. Poskytovatel poskytuje záruku, že každá část služeb Podpory/Supportu poskytovaných dle této smlouvy s odbornou péčí poskytovatele splňuje veškeré podmínky a náležitosti stanovené smlouvou, zejména dle přílohy č. 1, a naplňuje účel této smlouvy.
2. Dále poskytovatel poskytuje objednateli záruku, že pokud mají být na základě Rozvojových služeb rozšířeny či upraveny například funkční vlastnosti Aplikace, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním objednatele a Aplikace si zachová svoji použitelnost.
3. Poskytovatel poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části výsledků Služeb dle této smlouvy, resp. jednotlivé dílčí smlouvy od okamžiku její akceptace po dobu trvání smlouvy a dále dalších 12 měsíců po jejím ukončení.
4. Objednatel je oprávněn vady výsledku Služeb dle této smlouvy, resp. jednotlivé dílčí smlouvy nahlásit poskytovateli kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
5. Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
6. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle dílčích smluv bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním poskytovatele podle této smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání Aplikace či její části, zavazuje se poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky objednatele na náhradu škody.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, která budou součástí plnění podle této smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k Autorským dílům podle článku IX této smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

Článek XIII Ochrana osobních údajů

1. S ohledem na předmět této smlouvy smluvní strany předpokládají, že poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo osobní údaje zvláštní povahy (dále společně jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech uživatelů či osob, jejichž osobní údaje jsou obsaženy v Aplikaci nebo jsou tímto zpracovávány (dále jen „**koncoví uživatelé**“). Nedílnou součástí smlouvy je tak i ujednání o zpracování osobních údajů uzavřené dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně osobních údajů, resp. dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále společně jen „**předpisy na ochranu osobních**“).

údajů“) mezi objednatelem jako správcem a poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto článku smlouvy.

Obecné zásady zpracování osobních údajů koncových uživatelů

2. Objednatel jako správce pověřuje poskytovatele zpracováváním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy/dílní smlouvy a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu smlouvy a z účelu plnění poskytovatele dle této smlouvy/dílní smlouvy.
3. Povinnosti poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti smlouvy, pokud z ustanovení smlouvy nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
4. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto smlouvou a účinnými předpisy na ochranu osobních údajů a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí; zavazuje se též plnit povinnosti, které mu plynou z interních předpisů objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
5. Za účelem plnění povinností dle tohoto článku smlouvy se objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
6. Poskytovatel je povinen zejména povinen:
 - a) zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů objednatele, pokud mu toto zpracování již neukládají příslušné právní předpisy; v takovém případě poskytovatel objednatele informuje o tomto požadavku těchto právních předpisů před takovýmto zpracováním, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly; poskytovatel není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této smlouvy/dílní smlouvy;
 - b) zajistit, aby se osoby oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti;
 - c) nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení objednatele. V případě obecného písemného povolení poskytovatel objednatele informuje o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytne mu tak příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
7. Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný koncový uživatel neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu koncových uživatelů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
8. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají z předpisů na ochranu osobních údajů, jakož i z interních předpisů objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
9. Za účelem plnění povinností dle tohoto článku smlouvy se objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
10. Poskytovatel je povinen zajistit, že zpracovávání osobních údajů probíhá v souladu s právními předpisy i v tom smyslu, že v případě, že je podle příslušného právního předpisu vyžadováno jakékoli oznámení nebo jiný úkon vůči Úřadu pro ochranu osobních údajů či jinému správnímu orgánu, upozorní na tuto skutečnost poskytovatel

objednatel v dostatečném předstihu a v případě, že tím objednatel poskytovatele pověří a zmocní, zajistí provedení těchto úkonů.

11. Pokud poskytovatel zjistí, že objednatel porušuje povinnosti stanovené právními předpisy, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
12. Poskytovatel není oprávněn osobní údaje koncových uživatelů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této smlouvy/dílní smlouvy.
13. Poskytovatel je povinen umožnit objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku smlouvy, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby, jak jsou tyto definovány níže.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů koncových uživatelů

14. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
15. Poskytovatel je povinen dodržovat při zpracování osobních údajů zajistit ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku smlouvy.
16. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto smlouvou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
17. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů dále zavazuje zajistit zejména, že:
 - a) Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním. Splnění této povinnosti zajistí poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této smlouvě uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelům a příslušnými právními předpisy, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - b) Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - c) Při zpracování osobních údajů v jiné než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
 - d) Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto smlouvou.
18. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost objednatel přijmout v přiměřené lhůtě stanovené objednatel další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.

19. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu s příslušnými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům,
 - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování,
 - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje a
 - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
- Poskytovatel je povinen předat objednateli dokumentaci těchto opatření do 6 měsíců od nabytí účinnosti této smlouvy, a dále vždy po uplynutí 6 měsíců od posledního předání dokumentace těchto opatření a ke dni skončení účinnosti této smlouvy.
20. V případě zjištění porušení záruk dle odstavce 17 tohoto článku smlouvy je poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu objednatelem vyzván.
21. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také zajistit, aby Aplikace po případné dílčí úpravě umožňovala:
- a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - c) pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
 - d) zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.
22. Smluvní strany souhlasí s tím, že dohoda o zpracování osobních údajů uvedená v této smlouvě bude předmětem revize za účelem splnění náležitostí kladených na daný typ právního jednání v případě novelizace příslušných právních předpisů jej regulujících.

Článek XIV **Ochrana informací**

1. Za důvěrné informace objednatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné, zejména:
 - a) informace, které se týkají objednatele;
 - b) informace, pro které je stanoven závaznými právními předpisy zvláštní režim utajení při nakládání s nimi.
2. Za důvěrné informace poskytovatele (bez ohledu na formu jejich zachycení) se podle této smlouvy považují konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem poskytovatele a ohledně nichž poskytovatel zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení; avšak vyjma informací, které se týkají této smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách apod.).
3. Za důvěrné informace objednatele a poskytovatele se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, informace získané na základě postupu prokazatelně nezávislého na poskytovateli a informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.

4. Smluvní strany se zavazují, že budou zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích druhé smluvní strany, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy/dílčí smlouvy, a bez písemného souhlasu druhé smluvní strany je nebudou sdělovat žádným třetím osobám, vyjma osob, které na poskytování Služeb spolupracují, za předpokladu, že tyto osoby jsou zavázány k ochraně důvěrných informací ve stejném rozsahu jako smluvní strany podle této smlouvy. Za porušení důvěrnosti informací podle této smlouvy nebude rovněž považováno zveřejnění důvěrných informací jakékoliv ze smluvních stran, ke kterému dojde na základě zákona, soudního, správního či jiného obdobného rozhodnutí.
5. Obě smluvní strany se zavazují nevyužít důvěrné informace druhé smluvní strany získané v souvislosti s touto smlouvou jinak než pro účely této smlouvy, v neprospěch druhé smluvní strany či k poškození jeho dobrého jména nebo pověsti.
6. Poskytovatel se zavazuje nakládat s daty zpřístupněnými prostřednictvím Aplikace bezpečným způsobem, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů obsažených v datech obsažených v Aplikaci v souladu s předpisy na ochranu osobních údajů.
7. Poskytovatel se zejména, nikoli však výlučně, zavazuje, že přijme a bude dodržovat níže uvedená organizační a technická opatření:
 - a) zajistí, aby osoby, které budou mít v rámci poskytování Služeb přístup k osobním údajům, měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
 - b) bude používat odpovídající technické zařízení a Aplikaci způsobem, který vyloučí neoprávněný či nahodilý přístup k osobním údajům ze strany jiných než k tomu pověřených osob;
 - c) případný přenos osobních údajů bude probíhat pouze prostřednictvím veřejně nepřístupné sítě nebo prostřednictvím zabezpečeného přenosu po veřejných sítích;
8. Poskytovatel se dále zavazuje neposkytovat zpřístupněná data ani samostatné výstupy vytvořené s využitím předaných dat třetí straně.
9. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva/dílčí smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených objednatelem a v registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
10. Poskytovatel je povinen zavázat k povinnostem v rozsahu dle tohoto článku smlouvy i své subdodavatele, stejně jako k dalším povinnostem týkajícím se ochrany důvěrnosti či bezpečnosti, které jsou ve prospěch objednatele.
11. Povinnosti uvedené v tomto článku smlouvy platí i po ukončení této smlouvy.

Článek XV

Součinnost a vzájemná komunikace

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy a dílčích smluv.
2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy a dílčích smluv tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob uvedených v článku XXIV odst. 8 této smlouvy, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

4. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo k dílčím smlouvám, nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.

Článek XVI

Náhrada škody

1. Každá ze smluvních stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy a dílčích smluv. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli veškeré škody, způsobené porušením této smlouvy či povinností uložených poskytovateli dle předpisů na ochranu osobních údajů. Poskytovatel se zároveň zavazuje objednatele odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností poskytovatele vzniknou na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
3. Žádná ze smluvních stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že objednatel poskytl poskytovateli chybné zadání a poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat Služby dle této smlouvy s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání objednatele písemně upozornil a objednatel trval na původním zadání.
4. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
5. Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
6. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

Článek XVII

Sankční ujednání

1. Pro případ nesplnění povinnosti poskytovatele uvedené v poslední větě odstavce 1 článku I této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den neplnění tam uvedené povinnosti k předložení dokladů na výzvu objednatele ze strany poskytovatele.
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení poskytovatele s předáním výstupu Rozvojových služeb podle termínu uvedeného v příslušné dílčí smlouvě vzniká objednateli nárok na slevu z ceny plnění ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý i jen započatý den prodlení.
3. V případě porušení závazku poskytovatele s poskytováním Podpory/Supportu v rozsahu specifikovaném v příloze č. 1 smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ objednatelem zjištěného porušení závazku poskytovatele s poskytováním Podpory/Supportu v rozsahu specifikovaném v příloze č. 1 smlouvy.
4. V případě prodlení poskytovatele s Odstraňováním incidentu ve stanovené době uvedené v bodě 1.4 přílohy č. 1 smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty v následující výši podle kategorizace jednotlivých Incidentů:

Kategorie Incidentu	Smluvní pokuta za prodlení s Odstraněním incidentu
---------------------	--

Havárie	500 Kč (slovy: pět set korun českých) za každý i jen započatý den prodlení
Závada velká	100 Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každý i jen započatý den prodlení
Závada malá	100 Kč (slovy: jedno sto korun českých) za každý i jen započatý den prodlení

5. V případě porušení povinnosti poskytovatele dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů dle článku XIII této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ takového porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši ani povinnost poskytovatele bezodkladně odstranit závadný stav.
6. V případě nesplnění povinnosti poskytovatele stanovené v odst. 1–2 článku XX je objednatel oprávněn vyúčtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč (slovy: dva tisíce korun českých), a to za každý i jen započatý kalendářní den, kdy porušení této povinnosti trvá, a poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
7. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je Poskytovatel povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je objednatel oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
8. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky. Stejně tak zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok objednatele na náhradu škody v plné výši.

Článek XVIII

Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti prvním dnem třetího kalendářního měsíce následujícího po měsíci v němž byla smlouva zveřejněna v registru smluv objednatelem. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran k datu společně smluvními stranami domluvenému.
3. Tuto smlouvu lze rovněž předčasně ukončit písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran s výpovědní dobou šesti měsíců počínající prvního dne kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
4. Objednatel je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této smlouvy, a to v případě:
 - a) prodlení poskytovatele s předáním výsledku Rozvojových služeb po dobu delší než 30 dnů oproti termínu plnění stanovenému v dílčí smlouvě, pokud poskytovatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy;
 - b) že celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení by měl objednatel dle této smlouvy a dílčích smluv nárok, dosáhne trojnásobku výše Ceny Podpory/Supportu za poskytování Služeb (v Kč bez DPH) sjednané ke dni uzavření této smlouvy;
 - c) porušení povinnosti ochrany důvěrných informací či osobních údajů dle této smlouvy ze strany poskytovatele.
5. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této smlouvy pokud:
 - a) bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této smlouvy; v takovém případě je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy ve vztahu k poskytovateli;

- b) na majetek poskytovatele je prohlášen úpadek nebo poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - d) proti poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
6. Objednatel má právo odstoupit od dílčí smlouvy v případě podstatného porušení této dílčí smlouvy poskytovatelem. Pro účely dílčích smluv je porušení podstatné zejména tehdy, jestliže poskytovatel porušující tuto dílčí smlouvu věděl v době uzavření dílčí smlouvy nebo v této době bylo rozumné předvídat s přihlédnutím k účelu této smlouvy a dílčí smlouvy, který vyplývá z jejich obsahu, že objednatel nebude mít zájem na plnění povinností při takovém porušení dílčí smlouvy. To se týká i případů poskytnutí vadného plnění ze strany poskytovatele.
 7. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě prodlení objednatele se zaplacením jakékoliv splatné částky dílčích smluv po dobu delší než 60 dnů, pokud objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu poskytovatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi a nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
 8. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, resp. dotčenému poskytovateli.
 9. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se licencí, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací a osobních údajů, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.

Článek XIX

Vyšší moc

1. Smluvní strany budou osvobozeny od své povinnosti splnit své závazky podle této smlouvy nebo dílčích smluv částečně nebo zcela, když a pokud neplnění takových povinností bude způsobeno okolnostmi vyšší moci.
2. Za okolnosti vyšší moci budou považovány takové nevyhnutelné události, které smluvní strana dovolávající se kvůli nim zproštění povinnosti nemohla rozumně předvídat v době sjednávání a uzavírání této smlouvy nebo dílčích smluv, a dále takové události, které brání této smluvní straně v plnění jejích povinností podle této smlouvy nebo dílčích smluv, jako například veřejný nepřítel, karantény, epidemie, požáry, výbuchy, silné vichřice, zemětřesení, záplava, válka, nepokoje, stávky nebo jakákoliv jiná událost, která je přiměřeně mimo kontrolu kterékoliv smluvní strany. Za okolnosti vyšší moci se nepovažuje selhání a/nebo prodlení poddodavatele, pokud by nenastalo v důsledku události uvedených v předchozí větě.
3. Smluvní strana dovolávající se zproštění z důvodu vyšší moci, oznámí druhé smluvní straně, bezodkladně, avšak nejpozději do deseti dnů od vzniku takového případu zasláním do její datové schránky, vznik okolností, které lze hodnotit jako vyšší moc. Stejným způsobem oznámí druhé smluvní straně konec okolností, které lze hodnotit jako vyšší moc. Smluvní strana dovolávající se případu vyšší moci předloží druhé smluvní straně na její žádost přiměřeně uspokojivé důkazy těchto okolností, na jejichž důvěryhodnost se lze spolehnout.
4. V případě, že okolnosti, které lze hodnotit jako vyšší moc, budou pokračovat po dobu delší než tři měsíců, smluvní strany se dohodnou na vzájemně přijatelném řešení nastalé situace.
5. Za vyšší moc se neuznávají okolnosti, které vznikly teprve v době, kdy povinná smluvní strana byla již v prodlení s plněním svých závazků, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.

Článek XX

Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu poskytování plnění dle této smlouvy uzavřeno pojištění odpovědnosti za škodu, jakož i platit řádně a včas příslušné pojistné.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ odpovědnosti poskytovatele za škodu, která může nastat v souvislosti s plněním závazků poskytovatele dle této smlouvy. Pojištění musí být sjednáno zejména jako pojištění odpovědnosti za škody na věcech, majetku a zdraví, včetně pojištění odpovědnosti za finanční škodu, to vše s pojistnou částkou ne nižší než 10 000 000 Kč (slovy: deset milionů korun českých).
3. Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli či jím pověřené osobě příslušnou pojistnou smlouvu či jiný písemný doklad potvrzující uzavření příslušného pojištění a současně doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, a to vždy bez zbytečného odkladu od doručení výzvy objednatele nebo jím pověřené osoby k předložení uvedených dokumentů.
4. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo dílčích smluv, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. V případě, že jednáním smluvních stran nebude dosaženo dohody smírnou cestou, budou tyto spory řešeny prostřednictvím věcně a místně příslušného soudu objednatele, tj. prostřednictvím Obvodního soudu pro Prahu 8.

Článek XXI Řešení sporů

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo dílčích smluv, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. V případě, že jednáním smluvních stran nebude dosaženo dohody smírnou cestou, budou tyto spory řešeny prostřednictvím věcně a místně příslušného soudu objednatele, tj. prostřednictvím Obvodního soudu pro Prahu 8.

Článek XXII Ostatní ustanovení

1. Smluvní strany se zavazují, že budou respektovat oprávněné zájmy druhé smluvní strany, budou jednat v souladu s účelem této smlouvy a nebudou jej mařit, přičemž skuteční veškerá jednání a přijmou potřebná opatření, která se ukážou být nezbytná pro dosažení účelu této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že po dobu plnění smlouvy neomezí svojí činností v rámci plnění svých závazků plynoucích z této smlouvy provoz budov a pracovišť objednatele nacházejících se v areálu nemocnice.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout kontrolním a obdobným orgánům veškerou potřebnou součinnost a dokumentaci při výkonu kontrol týkajících se této smlouvy nebo dílčích smluv, neboť je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou objednatele z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Tuto součinnost je povinen poskytovatel zajistit i u případných poddodavatelů, kteří se podílí na realizaci této smlouvy nebo dílčích smluv.
4. Poskytovatel je oprávněn započíst jakoukoli svou pohledávku za objednatel, která mu vznikne na základě této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, proti pohledávce objednatele za poskytovatelem pouze na základě a v rozsahu předchozího písemného souhlasu objednatele. Poskytovatel je oprávněn postoupit jakékoli své právo a/nebo jakoukoli svou pohledávku za objednatel, která mu vznikne na základě této smlouvy a/nebo v souvislosti s ní, na třetí osobu rovněž pouze na základě a v rozsahu předchozího písemného souhlasu objednatele.
5. Pokud některá lhůta, ujednání, podmínka nebo ustanovení této smlouvy budou prohlášeny soudem za neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstane zbytek ustanovení této smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo zneplatněn; smluvní strany se zavazují, že takové neplatné či

nevymahatelné ustanovení nahradí jiným smluvním ujednáním odpovídajícím původnímu úmyslu smluvních stran, které bude platné, účinné a vymahatelné.

6. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel uveřejní tuto smlouvu a stejně tak i dílčí smlouvu s hodnotou plnění přesahující 50 000 Kč bez DPH v registru smluv v plném znění včetně příloh, vyjma údajů fyzických osob smluvních stran v těchto dokumentech uvedených.

Článek XXIII **Závěrečná ujednání**

1. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
2. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy. Tuto smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy uzavřených a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran, není-li v této smlouvě výslovně uvedeno jinak, například v případě změny kontaktních údajů a osob uvedených v odstavci 8 tohoto článku smlouvy, kdy postačí zaslání písemného oznámení o změně druhé smluvní straně. Jakákoliv ústní ujednání týkající se plnění této smlouvy, která nejsou písemně potvrzena oběma smluvními stranami, jsou právně neúčinná.
3. Veškerá ústní i písemná ujednání smluvních stran, uskutečněná v souvislosti s přípravou či procesem uzavírání této smlouvy, pozbývají uzavřením této smlouvy účinnosti a relevantní jsou nadále jen ujednání obsažená v této smlouvě nebo dílčích smlouvách, jejich přílohách a případných dodatcích.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že ustanovení § 1740 odst. 3 občanského zákoníku se pro účely této smlouvy nebo dílčích smluv nepoužije; přijetí návrhu smlouvy s dodatkem nebo s odchylkou se vylučuje.
5. Smluvní strany v souladu s § 558 odst. 2 občanského zákoníku výslovně vylučují použití obchodních zvyklostí ve svém právním styku v souvislosti s touto smlouvou.
6. Nadpisy jednotlivých článků smlouvy mají pouze orientační charakter a v žádném případě nebudou sloužit, resp. napomáhat výkladu jednotlivých ustanovení smlouvy.
7. Pokud některé z ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost smlouvy jako celku ani jiných ustanovení této smlouvy, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
8. Za objednatele jsou pověřeni k jednání ve věci plnění podmínek této smlouvy:

Jméno: xxx xxx xxx

Osoby objednatele odpovědné k jednání ve věcech technických, dílčích smluv (včetně podpisu protokolů):

xxx xxx xxx

Za poskytovatele je/jsou pověřen/i k jednání ve věci plnění podmínek této smlouvy:

xxx xxx xxx

Osoby poskytovatele odpovědné k jednání ve věcech technických, dílčích smluv (včetně podpisu protokolů):

xxx xxx xxx

9. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, nejedná-li se o případ, kdy je smlouva vyhotovena v jediném elektronickém originálu, ke kterému zástupci smluvních stran připojí své elektronické podpisy.
10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem jejích jednotlivých ustanovení stvrzují svými podpisy.

Za objednatele elektronicky podepsáno

V Praze dne 10.3.2025

.....
Mgr. Jan Kvaček

ředitel

Fakultní nemocnice Bulovka

Za poskytovatele elektronicky podepsáno

V Praze dne 3.3.2025

.....
Ing. Tomáš Hamr

jednatel

Conceptica s.r.o.

Příloha č. 1 – Specifikace a popis Aplikace

Fakultní nemocnice Bulovka provozuje aplikaci iDoprava pro řízení, podporu a evidenci nemocniční dopravy. Společnost Conceptica s.r.o. udělila v souladu s memorandumem o spolupráci při vývoji open source aplikací pro digitalizaci procesů ve zdravotnictví (interní číslo objednatele S 6521), které bylo uzavřeno dne 31. 3. 2021, nevýhradní, časově a místně neomezené licenční právo užití díla, ke všem známým a možným způsobům užití, které povaha Aplikace připouští, a které nejsou v rozporu s právními předpisy. Udělené licenční právo je také neomezené ve smyslu osobního rozsahu (multilicence), resp. z hlediska množství uživatelů. Společnost Conceptica s.r.o. neudělila Fakultní nemocnici Bulovka právo poskytovat dílo k užití či výkonu jiných práv třetím stranám.

Popis aplikace iDoprava

- Funkce systému
- Filtrování transportů
- Řazení transportů
- Kategorizace transportů
- Žádanky na transport
- Založení vlastního transportu
- Sledování posádek
- Založení směn a přidělování posádek do směny
- Přidělování úkolů jednotlivým posádkám
- Opakující převozy
- Potvrzování žádanek ze strany dispečera
- Využití barkodů nebo QRkodů
- Různé reporty a statistiky
- Snížení administrativy s papírováním
- Integrace RÚIAN místopisu
- Vlastní speciální mobilní aplikace ANDROID

Vlastnosti Aplikace

- Systém s rozhraním webové aplikace
- Plná integrace na nemocniční informační systém a skladový systém
- Plná podpora aktuálních zákonných norem a předpisů
- Nezávislost na systémech (vlastní komponenta pro číselníky a pro žádanky)
- Integrace na Active directory včetně SSO
- Kybernetická bezpečnost a GDPR

Technologie

- Programovací jazyky
 - Python
 - Django Framework
- Swagger
- PostgreSQL Server s OS Linux (Ubuntu/Debian)
- Kompatibilní zařízení: Chainway C71, Zebra TC26

Příloha č. 2–Ujednání o úrovni poskytování služeb Podpory/Supportu (SLA) pro Aplikaci

1. Řešení Incidentů v dohodnutých termínech**Popis služby****1.1 Inicie incidentu objednatelem**

- a. Incident hlásí pověřený pracovník objednatele na HelpDesk poskytovatele nebo na dispečinkové kontakty s tím, že provede primární klasifikaci Incidentu.
- b. Objednatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení Incidentu pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení z jiného důvodu.
- c. Pro vyloučení pochybností o určení lhůt je technický správce objednatele povinen nahlásit incident explicitním označením „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- d. V případě zadání Kategorie incidentu s příznakem „Havárie“ nebo „Závada velká“ na HelpDesk poskytovatele nebo e-mailem je nutné současně ověřit přijetí hlášení poskytovatelem telefonicky.
- e. Popis „Havárie“ nebo „Závady velké“ musí obsahovat důležité informace o vzniklé situaci, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů, které by mohly mít souvislost se vznikem Havárie nebo Závady velké. Objednatel je v případě Havárie povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za objednatele s pověřeným pracovníkem poskytovatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Aplikace zpět do provozuschopného stavu.
- f. Před nahlášením „Havárie“ nebo „Závady velké“ je objednatel povinen zajistit zejména:
 - i. vzdálený přístup poskytovatele k technickým prostředkům objednatele;
 - ii. dostatečná přístupová práva poskytovatele k technickým prostředkům objednatele, která jsou nutná pro efektivní řešení Havárie nebo Závady velké;
 - iii. součinnost formou okamžité dostupnosti kontaktní osoby pověřené řešením Havárie nebo Závady velké ze strany objednatele;
 - iv. veškeré informace a podklady, které jsou nutné pro diagnostiku příčin Havárie nebo Závady velké a její následné řešení.

1.2 Registrace incidentu poskytovatele

- a. Každý zaslaný Incident je označen poskytovatelem jednoznačným identifikátorem a je neprodleně registrován ve formě požadavku na HelpDesku poskytovatele.
- b. V případě incidentu kategorie „Havárie“ je poskytovatel povinen stanovit Dispečera havárie, který bude za poskytovatele s pověřeným pracovníkem objednatele průběžně řešit diagnostiku, nápravu a uvedení Aplikace zpět do provozuschopného stavu.
- c. V případě Incidentu kategorie „Havárie“ nebo „Závady velké“ je poskytovatel povinen o každé operaci provedené při řešení Incidentu provést na HelpDesku záznam včetně času provedení operace.
- d. Poskytovatel registrované požadavky monitoruje, vyhodnocuje a přezkoumává jejich kategorizaci.
- e. V případě, kdy není mezi poskytovatelem a objednatelem shoda v Kategorizaci incidentu (poskytovatel neshledal důvod požadavek vést jako oprávněný Incident), postoupí se řešení na úroveň odpovědných osob poskytovatele a objednatele.

1.3 Řešení Incidentu

- a. Řešení nahlášených Incidentů zahájí poskytovatel v předepsané lhůtě dle typu klasifikace, v případě „Havárie“ nebo „Závady velké“ pokračuje v jejím řešení bez neodůvodněného přerušování až do ukončení.

- b. Nástupem k řešení Incidentu se rozumí zahájení prací na lokalizaci a odstranění závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení.
- c. Lhůta začíná poskytovateli běžet od okamžiku prokazatelného doručení oznámení o Incidentu.
- d. Lhůta se poskytovateli přerušuje v případech:
 - i. pokud došlo k překážkám v plnění, za které poskytovatel neodpovídá – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - ii. při neposkytnutí požadované součinnosti objednatele poskytovateli – o této skutečnosti informuje poskytovatel objednatele písemně;
 - iii. rozhodnutím odpovědné osoby objednatele, poskytnuté poskytovateli v písemné formě nebo e-mailem;
 - iv. předáním písemné výzvy poskytovatelem k převzetí Incidentu objednatelem pokud není vyřešení Incidentu objednatelem akceptováno, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace;
 - v. Poskytovatelem zaslanou písemnou informací objednateli o uvolnění opravné verze. Po dobu do instalace opravné verze se lhůta přerušuje. Pokud po nasazení opravné verze objednatel prokáže, že opravná verze závadu neodstranila, pokračuje lhůta okamžikem písemného doručení zdůvodněného odmítnutí akceptace opravné verze.
- e. Pracovník objednatele je oprávněn se dohodnout s řešitelem poskytovatele na jiném termínu vyřešení Incidentu, než je stanoven v této příloze. Tento termín pak bude zohledněn při výpočtu případných sankcí.

1.4 Lhůty řešení dle kategorie Incidentů

- a. Havárie

Nástup na řešení:	do 2 hodiny od nahlášení Havárie
Odstranění nejpozději:	do 24 hodin od nahlášení Havárie.
- b. Závada velká

Nástup k řešení:	do 8 hodin od nahlášení Závady velké.
Odstranění nejpozději:	do 5 pracovních dnů od nahlášení Závady velké.
- c. Závada malá

Nástup k řešení:	do 48 hodin od nahlášení Závady malé.
Odstranění nejpozději:	do 14 pracovních dnů od nahlášení Závady malé.
- d. Uživatelský dotaz

Odpověď na dotaz:	do 3 pracovních dnů od zaslání dotazu.
-------------------	--

1.5 Dostupnost služby

- a. On-line služby HelpDesku poskytovatele v režimu 24x7x365

1.6 Úhrada služeb pro případy Incidentů

- a. Pokud během řešení Incidentu poskytovatel jednoznačně prokáže, že příčinou Incidentu není vada Aplikace (např. v případech, kdy je příčinou porucha HW, SW třetích stran, chyba obsluhy apod.), nebudou aplikovány sankce a prokazatelné náklady na řešení Incidentu budou vyúčtovány v rámci Ceny Podpory/Supportu. Pokud byla příčinou Havárie, vada Aplikace, jsou služby Podpory/Supportu dle tohoto bodu 1 této přílohy provedeny v rámci Ceny Podpory/Supportu.

2. Zajištění souladu Aplikace s legislativními požadavky

Úhrada služby

V případě legislativních požadavků a změn orgánů státní moci je služba poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

3. Aktualizace/Update Aplikace

3.1 Popis služby

- a. Aktualizace/update Aplikace realizuje aktualizace/update včetně verzí nové generace (technologické a funkční změny Aplikace, které jsou iniciovány poskytovatelem) a vlastní instalace jsou v ceně Ceny Podpory/Supportu dle této smlouvy.
- b. V případě Aktualizace/update, která bude vyžadovat změnu systémových prostředků ICT objednatele, je poskytovatel povinen konzultovat s úsekem IT objednatele min. 3 měsíce před plánovaným nasazením takového upgrade.
- c. Aktualizace/update způsobující nefunkčnost Aplikace budou domlouvány předem na konkrétní dobu a časový rozsah.
- d. Aktualizace/update provádí pověřený pracovník objednatele.

3.2 Dostupnost služby

On-line služba HelpDesku poskytovatele dostupná v režimu 24x7x365

Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

4. HelpDesk – běžné telefonické konzultace

4.1 Popis služby

Poskytování krátkých telefonických konzultací konzultanty poskytovatele v rozsahu do 60 minut měsíčně.

4.2 Dostupnost služby

Konzultace bude dostupná v pracovní dny v čase 08.00 – 17.00 hod na dispečinkovém telefonním čísle xxx xxx xxx

4.3 Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

5. Používání HelpDeskové aplikace

5.1 Popis služby

- a. Zajištění evidence incidentů a požadavků a průběhu jejich řešení poskytovatelem.
- b. Záznam Hlášení a Správa požadavků na Helpdesk poskytovatele Technickými zástupci objednatele.

5.2 Dostupnost služby

On-line služba HelpDesku poskytovatele dostupná v režimu: 24x7x365

Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

6. Řešení drobných požadavků objednatele

6.1 Specifikace drobných požadavků na konzultace a podporu provozu:

- a. konzultace a poradenství k Aplikaci (dle bodu 4. této přílohy);

- b. vyžádané změny nastavení Aplikace, pokud si je objednatel neprovádí sám.

6.2 Popis služby:

- a. Pověřený pracovník objednatele zašle na HelpDesk poskytovatele drobný požadavek;
- b. Poskytovatel požadavek zaregistruje a odešle objednateli informativní notifikaci o registraci;
- c. Poskytovatel dohodne s pověřeným pracovníkem objednatele způsob a termín řešení;
- d. Poskytovatel provede klasifikaci požadavku z hlediska časové náročnosti;
- e. rozsah do 2 hodin včetně = řešení provede poskytovatel bez nutnosti vyjádření objednatele;
- f. rozsah nad 2 hodiny = řešení zahájí poskytovatel pouze se souhlasem odpovědné osoby objednatele, kterou na rozsah prací dopředu upozorní;
- g. Poskytovatel implementuje dohodnuté řešení a předá objednateli k odsouhlasení a z vyřešeného požadavku zašle informativní notifikaci;
- h. Pověřený pracovník objednatele buď požadavek uzavře, anebo vrátí zpět poskytovateli k dořešení.

6.3 Dostupnost služby

V pracovní dny v čase 9:00-16:00

6.4 Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

7. Dostupnost Aplikace

7.1 Popis služby

- a. Zajištění funkčnosti Aplikace nepřetržitě, tj. po dobu 24 hodin denně včetně státem uznaných dnů pracovního volna a klidu, a to tak, že dostupnost služby v každém kalendářním čtvrtletí bude činit minimálně 99,5 %.
- b. Maximální kontinuální výpadek služeb Podpory/Supportu za kalendářní čtvrtletí nesmí překročit 10 hodin.
- c. Případné plánované výpadky služby Podpory/Supportu z důvodů plánované údržby sítě ohlašovat objednateli nejméně 7 dnů předem na smluvené kontakty.
- d. Okamžitě po zjištění nefunkčnosti (např. Havárii) Aplikace zaslat informaci o této skutečnosti včetně předpokladu doby jeho opětovného zprovoznění na kontaktní místa ve FNB.

7.2 Dostupnost služby

On-line služba HelpDesku poskytovatele dostupná v režimu 24x7x365.

7.3 Úhrada služby

Služba je poskytována v rámci Ceny Podpory/Supportu.

Příloha č. 3 – Způsob zadávání Rozvojových služeb

Rozvojové služby budou objednatelem objednávány dle následujícího postupu:

1. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti smlouvy formou objednávky poptat po poskytovateli Rozvojové služby (dále jen „**objednávka**“).
2. Každá objednávka musí obsahovat:
 - a) identifikační údaje objednatele a poskytovatele;
 - b) odkaz na tuto smlouvu;
 - c) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění a požadavků na plnění, které je zadáno;
 - d) požadované datum zahájení plnění;
 - e) předpokládané datum ukončení (dodání) plnění, pokud je známo, resp. kvalifikovaný odhad objednatele;
 - f) objednatelem předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými ve smlouvě;
 - g) požadavky na akceptační kritéria;
 - h) další případně požadavky objednatele na předmětné Rozvojové služby (např. požadavky na akceptační kritéria); a
 - i) podpis objednatele, resp., oprávněné osoby objednatele.
3. Na základě objednávky vystavené objednatelem a po doručení posléze potvrzené poskytovatelem dojde k uzavření dílčí smlouvy na poskytnutí Rozvojových služeb (dále jen „**dílčí smlouva**“), na základě které je poskytovatel povinen objednateli zahájit poskytování Služeb dle této smlouvy a příslušné dílčí smlouvy, a to nejpozději do 30 dní od potvrzení objednávky, nebude-li v objednávce požadován dřívější datum zahájení plnění.
4. Smluvní strany se dále dohodly, že poskytovatel je povinen potvrdit objednávku neprodleně, nejpozději však do 5 pracovních dnů od jejího doručení, nebude-li mezi smluvními stranami domluveno jinak. Každá dílčí smlouva se řídí smlouvou a jednotlivými ujednáními obsaženými v dílčí smlouvě.
5. Ohledně komunikace smluvních stran ve věci doručování a potvrzování objednávek (dílčích smluv) se smluvní strany zavazují primárně postupovat podle pravidel vzájemné komunikace, jež jsou upraveny v odstavci 4 článku XVI smlouvy, a to zejména prostřednictvím oprávněných osob uvedených v odstavci 8 článku XXIV smlouvy.
6. Doba plnění, resp. poskytnutí Rozvojových služeb bude stanoven v příslušné objednávce, a potažmo následně po akceptaci poskytovatelem uzavřené dílčí smlouvě, přičemž platí, že doba plnění musí být přiměřená rozsahu objednatel požadovaných Rozvojových služeb.
7. Každý výsledek Rozvojových služeb, který představuje samostatný předmět způsobilý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), bude objednatelem akceptován na základě akceptační procedury. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytovatelem poskytnuté dílčí plnění na základě dílčí smlouvy je výsledkem, ke kterému se poskytovatel zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých dílčích plnění poskytovatele s jejich závaznou specifikací uvedenou v dílčí smlouvě či jiném dohodnutém závazném dokumentu za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami. Akceptační procedura zahrnuje také ověření, že dílčí plnění k danému dni plně odpovídá platné legislativě.
8. Akceptační procedura může zahrnovat též akceptační testy, prováděné, nebude-li v dílčí smlouvě stanoveno jinak, v integračním prostředí, v testovacím/školicím prostředí a v provozním prostředí objednatele, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravených poskytovatelem nebo objednatelem.

9. Objednatel se zavazuje do 5 pracovních dnů ode dne předání plnění toto plnění akceptovat či neakceptovat. V případě, že objednatel neakceptuje dílčí plnění předané mu poskytovatelem, je objednatel povinen uvést výčet všech vad a nedostatků, které brání řádnému užívání plnění v rutinním provozu, spolu se závazným termínem jejich odstranění. Objednatel obecně není povinen akceptovat ani převzít plnění nebo část, která nebude splňovat podmínky stanovené touto smlouvou a/nebo dílčí smlouvou, jejich přílohami nebo závaznými pokyny objednatele.
10. Pokud kterýkoliv z jednotlivých dílčích plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí objednatel své připomínky písemně poskytovateli; pokud objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
11. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné dílčí plnění k opakované akceptaci postupem uvedeným výše. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné dílčí plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test, resp. akceptaci. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k dílčímu plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
12. Dohodnuté termíny pro akceptaci dílčího plnění nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.

Příloha č.4 – Cena plnění

Podpora aplikace iDoprava			
Produkty	cena v Kč za 1 měsíc	cena za 12 měsíců	Cena celkem za 48 měsíců
Servisní podpora	11 800,00 Kč	141 600,00 Kč	566 400,00 Kč
Rozvojové služby**			
Jednotka	Cena za 1 MD***	Počet MD	Cena celkem
Člověkodén [MD]	8 000,00 Kč	160	1 280 000,00 Kč
Cena celkem Servisní podpora pro 3600 zaměstnanců a Rozvojové služby			1 846 400,00 Kč