

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISU A ROZŠÍŘENÉ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/05/004051/2025

Číslo smlouvy Poskytovatele: 25022

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

Hlavní město Praha

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

Zastoupené: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru informatických činností Magistrátu hl. m. Prahy
IČO: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: PPF banka, a.s., účet č.: 27-5157998/6000
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Společnost „HYDROSOFT + VRV“ sestávající ze společností:

Hydrosoft Veleslavín s.r.o.

se sídlem: U Sadu 62/13, 162 000 Praha 6, IČO: 61061557

zastoupená: Ing. Petr Hurych, jednatel

IČO: 61061557

DIČ: CZ61061557

bankovní spojení: ČSOB a.s., účet č.: 162295091/0300

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. oddíl C, vložka 43062

a

Vodohospodářský rozvoj a výstavba a.s.,

se sídlem: Nábřežní 90/4, 150 00 Praha 5

IČO: 47116901

DIČ: CZ47116901

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. oddíl B, vložka 1930

jednající na základě plné moci ze dne 11. 3. 2025 společností Hydrosoft Veleslavín s.r.o.,
jakožto vedoucím společníkem společnosti

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Objednatel dne 07.02.2025 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku na zajištění servisu a rozšířené podpory systému Digitální povodňový plán hl. m. Prahy a jeho městských částí. Nabídka Poskytovatele byla na základě hodnoticích kritérií vybrána jako nejvýhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění systémové podpory aplikací systému Digitální povodňový plán hl. m. Prahy a jeho městských částí (dále jen „**Systém**“), zajištění služeb aktualizace Systému, a dále i služeb rozšířené podpory Systému. Systém je blíže popsán v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Závazek Poskytovatele zahrnuje:

- 2.1.1. Služby systémové podpory Systému za účelem zajištění chodu souboru aplikací Systému a aktivního harmonogramu činnosti povodňové komise, jak pro prostředí Intranet, tak i pro prostředí Internet:

- 2.1.1.1. správa a profylaxe Systému;
- 2.1.1.2. správa mapových služeb;
- 2.1.1.3. správa webových služeb;
- 2.1.1.4. správa plánovaných úloh Systému;
- 2.1.1.5. správa redakčního systému a synchronizačních scriptů pro zajištění aktualizací s databází POVIS (Povodňový informační systém Ministerstva životního prostředí ČR)
- 2.1.1.6. správa grafické části (mapový server) a synchronizačních scriptů pro zajištění aktualizací s databází POVIS;
- 2.1.1.7. správa off-line verzí, příprava aktualizacních balíčků;
- 2.1.1.8. řešení požadavků a incidentů v souladu s parametry definovanými SLA (service level agreement), včetně poskytování vzdálené služby HotLine a Helpdesk;
- 2.1.1.9. poskytnutí licence synchronizační nadstavby pro jednotlivé digitální povodňové plány Objednatele a dotčených městských částí formou ročního předplatného;
- 2.1.1.10. součinnost při plánování odstávek informačních systémů Objednatele;
- 2.1.1.11. součinnost při řešení výpadků a problémů ostatních technologií Objednatele využívaných pro chod aplikací Systému;
- 2.1.1.12. správa a aktualizace provozní a uživatelské dokumentace Systému;
- 2.1.1.13. správa virtuálního serveru, který je určen k provozu aplikací Systému; a

2.1.1.14. údržba systémových aplikací.

2.1.2. Služby aktualizace Systému zajišťující aktuálnost databází a jednotlivých skupin dat Systému, zahrnující:

- 2.1.2.1. zpracování změn do textové části digitálního povodňového plánu Objednatele a městských částí v rozsahu změn vyplývajících ze změn v legislativě nebo na základě jiné obecně známé skutečnosti;
- 2.1.2.2. aktualizace povodňových komisí;
- 2.1.2.3. aktualizace subjektů (organizací) v POVIS, včetně kontaktů;
- 2.1.2.4. aktualizace dalších databází v POVIS - Ohrožené objekty v případě změny nebo vyhlášení nového záplavového území, Evakuační místa, místa omezující odtokové poměry, hlásné profily, data dle podkladů Objednatele;
- 2.1.2.5. zpracování změn textové části digitálního povodňového plánu Objednatele a městských částí dle požadavků Objednatele;
- 2.1.2.6. implementace změn textové části digitálního povodňového plánu Objednatele a městských částí do aplikací Systému dle požadavků Objednatele.

2.1.3. Služby rozšířené podpory Systému, zahrnující:

- 2.1.3.1. analytické činnosti a implementace nových požadavků;
- 2.1.3.2. součinnost při integraci systémů třetích stran;
- 2.1.3.3. doplňování a rozšiřování dokumentace Systému;
- 2.1.3.4. součinnost při testování;
- 2.1.3.5. konzultace a školení.

(dále též „**Služby**“). Podrobnější specifikace požadavků na Služby je uvedena v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

2.2. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1. Termín zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě a jejích přílohách, a to po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 3.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy činí 233 160,- Kč (slovy: dvěstětřicettřítisícstošedesát *korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 4.2. Cena za poskytování služeb dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy činí 10 711 680,- Kč (slovy: desetmilionůsedmsetjedenácttisícšestsetosmdesát *korun českých*) bez DPH za 48 kalendářních měsíců.
- 4.3. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.3 této Smlouvy bude stanovena na základě hodinové sazby ve výši 1190,- Kč (slovy: jedentisícstodevadesát *korun českých*) bez DPH. Objednatel uhradí cenu za Služby dle tohoto článku ve výši, která byla Objednatelům odsouhlasena jako součet cen v jednotlivých Návrzích výzev dle čl. 6.7. Maximální cena za služby uvedené v čl. 2.1.3 v celkovém max. předpokládaném rozsahu 350 člověkohodin za jeden kalendářní rok, tedy celkem 1400 člověkohodin po dobu trvání Smlouvy činí 1 666 000,- Kč (slovy: jedenmilionšestsetšedesátšesttisíc *korun českých*) bez DPH.
- 4.4. Celková maximální cena za poskytování služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3 činí 12 377 680,- Kč (slovy: dvanáctmilionůtřístasedmdesátšesttisícšestsetosmdesát *korun českých*) bez DPH.
- 4.5. Objednatel se zavazuje hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 4.6. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.7. Cena za Služby dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy bude Objednatelům hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 4.1 této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 2.1.3 této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po jejich řádné akceptaci ze strany Objednatelů, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 4.8. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - (i) číslo Smlouvy Objednatelů a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatelů.

- 4.9. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 4.10. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.11. V souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a také v souladu s příslušným nařízením ředitele Magistrátu hl. m. Prahy k zajištění povinnosti uveřejňovat smlouvy prostřednictvím registru smluv nesmí faktura v rozsahu a předmětu plnění obsahovat osobní údaje fyzických osob jako například jméno a příjmení fyzické osoby, datum narození, číslo jejího bankovního účtu a její kontaktní údaje (telefon, e-mail), DIČ fyzické osoby podnikající. V případě, že tyto osobní údaje budou v rozsahu a předmětu plnění faktury uvedeny, musí být následně tyto údaje při zveřejňování informací pro občany v systému otevřených dat a v registru smluv anonymizovány.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.1 TÉTO SMLOUVY

5.1. Služba Helpdesk a HotLine

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a vedení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum Helpdesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby Helpdesk a Hotline zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části Systému a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k Hotline bude zřízen neprodleně po účinnosti této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 14 této Smlouvy

Kontaktní údaje Helpdesk a Hotline

www stránky: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

Tel: v případě potřeby se k telefonické komunikaci použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 14.3.

5.2. Dostupnost služby Helpdesk a Hotline, dostupnost Systému a odezva

5.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen „Pracovní doba“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „Pracovní den“). Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

5.2.2. Komunikační centrum Helpdesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

5.2.1. V rámci poskytování Služeb systémové podpory Systému je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost Systému v rozsahu nejméně 95 % v rámci standardní dostupnosti, tj. v době mezi 6. a 22. hodinou každého pracovního dne, a dále i odezvu uživatelského rozhraní Systému, tedy dobu odezvy webového rozhraní s vyloučením času stráveného obsluhou volání na aplikační server v režimu načtení celých stránek do 10 sekund.

5.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 5.6.1 této Smlouvy. V případě vady Systému je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy a není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 5.6.1 této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

5.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

5.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 14.2 této Smlouvy:

- Zápisem na [www stránky](http://www.stranky) (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) [REDACTED]

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář Hotline na adresu dpppraha.podpora@hv.cz nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 5.1 této Smlouvy,

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí [www stránek](http://www.stranky) Helpdesk je Objednatel, příp. po dohodě Poskytovatel povinen učinit zápis na [www stránky](http://www.stranky) neprodleně, jakmile je to možné.

5.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.

- 5.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 14.2 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny oprávněnou osobou Objednatele vznesené a potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém helpdesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby Objednatele uvedené v čl. 14.2. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele
- 5.4.4. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Systému dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.
- 5.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků
- 5.5.1. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy odstraňovat v termínech uvedených níže vady Systému a řešit požadavky Objednatele.
- 5.5.2. **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost Systému není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Systému (cílový koncept, akceptační protokol apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci Systému, a to za podmínek, že Systém je využíván v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Systému byly způsobeny:
- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
 - (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Systému v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
 - (iii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Systému vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
 - (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
 - (v) naplněním databáze chybnými údaji, které odporují zabudovaným kontrolám v Systému, ze strany Objednatele.
- 5.5.3. **Kategorie vad:**

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

- (i) **Vady kategorie A:**
Jedná se o stav, kdy některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena, zároveň je kritickým

způsobem ovlivněna činnost Systému.

(ii) **Vady kategorie B:**

Jedná se o stav, kdy je Systém funkční pouze částečně, zároveň je Systém ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti Systému.

(iii) **Vady kategorie C:**

Jedná se o stav, kdy se vyskytují nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracnost činností než v běžném provozu Systému.

5.5.4. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím služby HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

5.5.5. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 14.2 této Smlouvy.

5.5.6. Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku na HotLine písemně e-mailem. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle této Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

5.5.7. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 5.6.1 této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 5.4.4 této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk nebo hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 5.7.1 této smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Systému s

odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;

- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.1.1 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 5.6.1 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 15.3 této Smlouvy;
- když Objednatel kdykoliv v průběhu řešení požadavku zruší (zprávou na Helpdesk) svůj pokyn k řešení, bude Poskytovatelem účtována cena za dosud vykonané práce při řešení požadavku tak, jako by se jednalo o Služby dle čl. 2.1.3 této Smlouvy.
- Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na Helpdesk) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 5.7.1.

(c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 5.7.1 této Smlouvy.

5.6. Lhůty na odstranění vad

5.6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
---------	------------------	------------------	------------------

Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 12* hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 1 pracovního dne od okamžiku nahlášení vady.	Do 2 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady.
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Systému nebo odpovídá stavu při akceptaci Systému).	Do 3 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady.	Do 6 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady.	Do 30 pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady

(*) Pokud bude ohlášení provedeno dvě hodiny nebo kratší dobu před koncem Pracovní doby, může být reakce provedena nejpozději do 1 hodiny Pracovní doby následujícího Pracovního dne.

5.6.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 5.6.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

5.7. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

5.7.1. Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „**zápis o zásahu**“), který musí obsahovat zejména:

- (i) datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
- (ii) popis vady či požadavku;
- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
- (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah;

5.7.2. Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

5.7.3. Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.

5.7.4. Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Helpdesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému Helpdesk. V případě požadavku objednatel je Poskytovatel povinen

záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.

- 5.8. Bez hledu na výše uvedené je Poskytovatel povinen udržovat dostupnost Systému a odezvu uživatelského rozhraní Systému dle podmínek uvedených v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 5.9. V případě vad Systému či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Systému souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 5.10. Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 5.7.1 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 5.11. Cena za poskytování služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3 TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 2.1.3 této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí se Systémem a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 2.1.1 a/nebo 2.1.2 této Smlouvy, jak jsou blíže popsány v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 6.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Systému dle čl. 2.1.3 zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“), jejíž vzor je v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 5.1 této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 5.1 této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné.
- 6.3. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
 - (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 6.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
 - (i) Analýza požadavku.
 - (ii) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (iii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iv) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (v) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných

- pro poskytnutí požadovaných Služeb.
- (vi) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle čl. 4.3 této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
 - (vii) Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv dle čl. 6.5 této Smlouvy.
- 6.5. Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle článku 7.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Poskytovatel je oprávněn navrhnout v Návrhu výzvy odchylky od článku 7.1 této Smlouvy.
- 6.6. Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Systému či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 6.7. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 6.4 této Smlouvy zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 6.2 této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 6.4 této Smlouvy.
- 6.8. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 6.7 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 6.9. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 6.10. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 6.11. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 6.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 12 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout převzít příslušné Služby a zaplatit Poskytovatelem požadovanou cenu za příslušné Služby.
- 6.12. Cena za poskytování Služeb dle čl. 6 této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 6.4 odst. (vi), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 6.4 odst. (vi) této Smlouvy.

- 6.13. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 6 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 5.7.1 této Smlouvy.

7. AUTORSKÉ DÍLO

- 7.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen "**Dílo**"), pak Poskytovatel ke dni akceptace Služeb, v jejichž rámci došlo ke vzniku Díla, bezplatně poskytuje Objednateli za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užít všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona (dále jen "**Licence**").
- 7.2. Licence podle článku 7.1 této Smlouvy bude poskytnuta jako licence výhradní, časově omezená na dobu trvání majetkových práv k dílu, v neomezeném množstevním rozsahu a platná v územním rozsahu na celý svět.
- 7.3. Licence zahrnuje oprávnění Objednatele vykonávat ve vztahu k Dílu následující činnosti: zveřejnění, úpravy včetně dopracování, zpracování, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného, dokončení nehotového Díla. Poskytovatel je dále povinen předat Objednateli zdrojový kód k počítačovému programu, který je předmětem Díla, v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.), a to nejpozději v den předání a převzetí předmětu Díla.
- 7.4. Objednatel není povinen Licenci využít. Objednatel není povinen Licenci využít. Poskytovatel prohlašuje, že oprávněné zájmy autora nemohou být značně nepříznivě dotčeny tím, že Objednatel nebude Licenci vůbec či zčásti užívat. Bez ohledu na tuto skutečnost Strany tímto sjednávají, že právo Poskytovatele na odstoupení dle § 2378 Občanského zákoníku není Poskytovatel oprávněn uplatnit před uplynutím deseti (10) let od poskytnutí Licence.
- 7.5. Objednatel je oprávněn poskytnout sublicenci nebo postoupit licenci k Dílu třetím osobám ve stejném rozsahu, jako je udělena Licence, a to bezúplatně a bez dalšího souhlasu Poskytovatele.
- 7.6. V případě, že při zhotovení Díla dle této Smlouvy bude třeba užít autorské dílo, k němuž není Poskytovatel oprávněn vykonávat majetková práva, zavazuje se Poskytovatel zajistit si oprávnění k výkonu těchto majetkových práv od oprávněných třetích osob, včetně práva poskytnout k těmto autorským dílům podlicenci a licenci postoupit. V takovém případě Poskytovatel ve vztahu k těmto autorským dílům třetích osob udělí Objednateli podlicenci ve stejném rozsahu a za stejných podmínek, za jakých Poskytovatel (pod)licenci od třetích osob získal.
- 7.7. Odměna za udělení Licence je již zahrnuta v ceně za Služby podle této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že s ohledem na povahu výnosů z Licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění ustanovení § 2374 Občanského zákoníku, tedy že odměna za udělení Licence k jednotlivým Dílům nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití Licence a významu příslušného Díla pro dosažení takového zisku.

- 7.8. Vznikne-li v souvislosti s poskytováním Služeb dle této Smlouvy Dílo, jímž je počítačový program či databáze („**Počítačový program**“), Strany tímto sjednávají, že Objednatel bude s účinností od data předání Počítačového programu vykonávat svým jménem a na svůj účet Poskytovatelova majetková práva k Počítačovému programu, který Poskytovatel vytvořil na základě této Smlouvy ve smyslu § 58 odst. 1 a 7 Autorského zákona, a Objednatel bude oprávněn postoupit tato práva na jakoukoli další třetí osobu dle volby Objednatele, s čímž Poskytovatel souhlasí.
- 7.9. K žádosti Objednatele zajistí Poskytovatel i po ukončení této Smlouvy vyhotovení/podepsání jakýchkoliv listin či dokumentů, které by mohly být potřebné k přiznání právních účinků tohoto článku 7 Smlouvy a jejího účelu, kterým je poskytnutí Poskytovatelem v maximální možné míře přípustné dle českého práva výhradního oprávnění k užití Autorského díla Objednateli, resp. postoupení práva výkonu majetkových autorských práv k Autorskému dílu.
- 7.10. Strany se dohodly, že v případě, že při plnění této Smlouvy dojde k vytvoření databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, přísluší dle § 89 Autorského zákona práva pořizovatele k takové databázi Objednateli.
- 7.11. Licence dle této Smlouvy se použije v maximální možné míře připuštěné českým právem nejen na Dílo, ale také na jakékoliv výsledky předmětů práv k nehmotným statkům včetně know-how, vynálezů, užitných vzorů, průmyslových vzorů, zlepšovacích návrhů apod., které Poskytovatel vytvoří v rámci provedení Díla („**Předměty práv k nehmotným statkům**“). Poskytovatel tak tímto uděluje Licenci rovněž k Předmětům práv k nehmotným statkům za cenu (odměnu za Licenci) dle Článku 7.7 této Smlouvy.
- 7.12. Licence se má za poskytnutou dnem vznikem Díla, vyjma případů kdy jde o dílo, na jehož vznik Poskytovatel předtím Objednatele v Návrhu výzvy dle čl. 6.5 této Smlouvy neupozornil a zároveň písemně informoval Objednatele, že s poskytnutím licence za podmínek stanovených v článku 7.1 této Smlouvy nesouhlasí; v takovém případě budou Smluvní strany v dobré víře jednat o podmínkách poskytnutí licence k takto vzniklému Dílu. Práva Objednatele dle čl. 13.6 této Smlouvy nejsou dotčena.
- 7.13. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit se od podmínek tohoto článku 7 vzájemnou písemnou dohodou, případně v rámci sjednávání příslušné Výzvy.

8. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 8.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 8.2. Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 8.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 8.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.

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

9. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 9.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel je povinen v případě povinnosti vypracovávat či aktualizovat jakoukoli dokumentaci k Systému dle této Smlouvy vycházet ze závazných vzorů takové dokumentace, které mu za tím účelem Objednatel předá.
- 9.3. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 9.5. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 9.6. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely, než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 9.7. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
 - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.

- 9.8. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 1.000.000,- Kč.
- 9.9. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob, vyjma subjektů uvedených v **Příloze č. 5** této Smlouvy, jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 9.10. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle Občanského zákoníku apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.
- 9.11. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Systém včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Systém bude ke dni předání dle tohoto čl. 9.11 plně funkční a provozuschopný, a dále zaručuje, že Systém bude ke dni předání prostý jakýchkoliv vad. O předání Systému bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

10. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 10.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, dostupnosti Systému, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v sídle Objednatele. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad a požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 10.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.3 této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 5.7.1 této Smlouvy.
- 10.3. O Službách dle čl. 2.1.1 a 2.1.2 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 3** této Smlouvy.
- 10.4. O Službách dle článku 2.1.3 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 6.13 této Smlouvy.

- 10.5. Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HotLine a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.
- 10.6. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.

11. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 11.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.
- 11.2. Obě Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 11.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 11.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 11.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 11.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné.
- 11.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 11 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 11.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 11.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 11.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 11.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 11.5. Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 11.6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen

zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.

- 11.7. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 11.8. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 11 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 11.9. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 11 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 11.10. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.
- 11.11. Nehledě na ustanovení článků 11.1 až 11.8 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. 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 uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

12. SANKCE

- 12.1. V případě prodlení Objednatele s platbou Ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 12.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
 - (a) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 5.6.1 této Smlouvy;
 - (b) ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení s úplným odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 5.6.1 této Smlouvy;
 - (c) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 5.6.1 této Smlouvy;
 - (d) ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení

s úplným odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 5.6.1 této Smlouvy;

- (e) ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 2.1.3 této Smlouvy;
- 12.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 6.7 této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 6.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 6.10 této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 12.4. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 9.6 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 9.9 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každé takové porušení
- 12.5. V případě, že Prodávající poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 11.2 a 11.6 této Smlouvy a/nebo Prodávající v rozporu s čl. 11.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 11.10 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 12.6. V případě porušení povinnosti Poskytovatele uvedené v článku 9.8 této Smlouvy uzavřít a udržovat pojistnou smlouvu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý den prodlení s plněním této povinnosti.
- 12.7. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 12 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 12.8. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 12 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 12.9. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

13. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 13.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 48 měsíců od data její účinnosti.
- 13.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 13 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 13.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 13.4. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 13.5. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 13.6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 6.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článku 7.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy či příslušné Výzvy.
- 13.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 13.8. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání dvanácti (12) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 13.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací a
 - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 13.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

14. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 14.1. Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím následujících oprávněných osob, pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců Smluvních stran.
- 14.2. Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

ve věcech smluvních: Mgr. Jiří Károly, ředitel odboru OIC MHMP, tel. +420 236 00 2804

ve věcech technických: Ing. Milan Kasan, správce oblasti inf. systém OIC MHMP, e-mail milan.kasan@praha.eu, tel. +420 236 00 2970

ve věcech odborných: Mgr. Martin Klimakovský, specialista projekt BEZ MHMP, e-mail [REDACTED]

14.3. Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

ve věcech smluvních: Ing. Petr Hurych, jednatel, e-mail: [REDACTED]

ve věcech technických a odborných: Ing. Petr Hurych, jednatel, e-mail: [REDACTED]

14.4. Oprávněných osob Smluvních stran může být více, přičemž obě strany souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele a Poskytovatele může oznámit druhé straně údaje o její další oprávněné osobě.

14.5. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskytovatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zaslání požadavků dle článku 5.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

14.6. Veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy musí být příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li sjednáno jinak.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 14.2 a 14.3 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.

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

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

15.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné

ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

- 15.5. Tato Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, do této Smlouvy a všech jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu), oběma Smluvními stranami.
- 15.6. Tato Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), přičemž smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 15.7. Tato Dohoda byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 1203 ze dne 09.06.2025 nadpoloviční většinou hlasů členů Rady hlavního města Prahy.
- 15.8. Smluvní strany výslovně souhlasí, aby byla tato Smlouva uveřejněna v Centrální evidenci smluv (CES), vedené objednatelem, která je veřejně přístupná. Dále Poskytovatel prohlašuje, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažuje za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a uděluje svolení s jejich uveřejněním.
- 15.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace Systému

Příloha č. 2: Specifikace požadavků na Služby

Příloha č. 3: Vzor „Výzvy k poskytnutí Služeb“

Příloha č. 4: Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

Příloha č. 5: Poddodavatelé

- 15.10. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.

Na důkaz svého souhlasu s obsahem této Smlouvy k ní smluvní strany připojily své uznávané elektronické podpisy dle zákona č. 297/2016 sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

V Praze

V Praze

Objednatel:

Hlavní město Praha

Poskytovatel:

Za společnost „HYDROSOFT + VRV“
na základě plné moci ze dne 11.3.2025

Mgr. Jiří Károly

ředitel odboru
informatických činností
Magistrátu hl. m. Prahy

Ing. Petr Hurych

jednatel společnosti
Hydrosoft Veleslavín
s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1

Specifikace Systému

Digitální povodňový plán je komplexní nástroj pro efektivní řízení protipovodňových opatření na území Hlavního města Prahy a jeho 57 městských částí. Tento plán zahrnuje podrobnou evidenci rizikových oblastí, aktuální hydrologická data, krizové scénáře a postupy pro koordinaci záchranných složek. Umožňuje rychlou distribuci informací mezi obyvateli a správními orgány prostřednictvím online platformy, čímž zajišťuje včasnou a efektivní reakci na hrozící povodně.

V rámci souboru digitálních povodňových plánů (dPP) pro Hlavní město Prahu bylo zpracováno celkem 55 městských částí. Tento ucelený soubor vzájemně provázaných dPP zahrnuje dPP na úrovni kraje HL. M. Prahy, 21 dPP na úrovni obcí s rozšířenou působností (ORP) a 34 dPP na úrovni jednotlivých obcí.

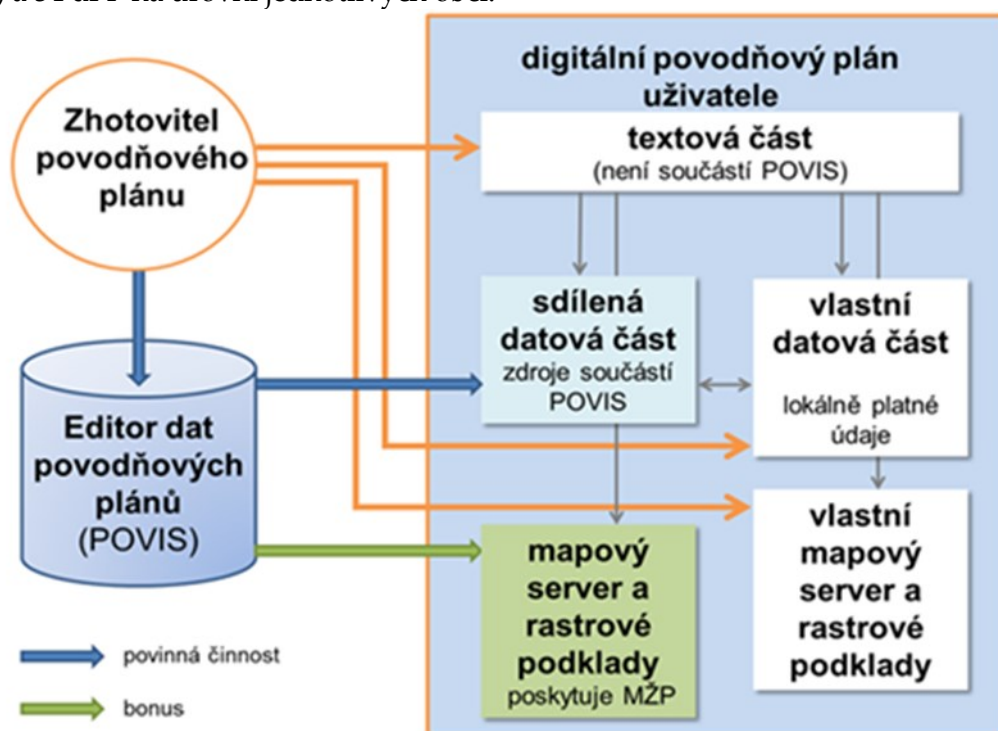


Schéma řešení digitálního povodňového plánu HMP a jeho MČ

Nedílnou součástí Projektu dPP je aktivní harmonogram činností povodňové komise (dále jen AHČPK), kdy pro Hlavní město Prahu a 12 vybraných městských částí byly vytvořeny aktivní harmonogramy činnosti povodňové komise. Tyto harmonogramy jsou podporovány specializovanou webovou aplikací (AHČPK), která slouží jako efektivní nástroj pro řízení činností povodňové komise. Aplikace je úzce propojena se systémem IKOS, jenž je provozován v rámci operačního střediska krizového řízení v Praze. Toto propojení zajišťuje koordinaci a přenos informací mezi jednotlivými složkami krizového řízení.

Aktivní harmonogram činností povodňové komise vznikl za účelem zlepšení koordinace činností a vzájemné informovanosti v průběhu povodňové situace mezi Operačním střediskem operačního štábu HMP a Povodňovou komisí HMP.

Aplikace AHČPK sleduje aktuální stav rozhodného hlásného profilu a kontroluje, zdali nebyla spuštěna povodňová událost ze strany IKOS. Operátor AHČPK bude upozorněn varovným hlášením na obrazovce o dosažení rozhodného průtoku nebo spuštění povodňové události na straně IKOS. Ve chvíli, kdy bude povodňová událost ze strany operátorů IKOS spuštěna, lze přistoupit k aktivaci dílčích předdefinovaných úkolů dle naplánovaného harmonogramu. Operátor AHČPK rozhoduje o aktivaci úkolů dle dosažení limitního průtoku. Vzhledem k tomu, že nelze vyloučit technické problémy měřících zařízení, je aktivace vždy na uvážení operátora. Pokud má operátor pochybnosti o údajích o průtoku, který byl získán automatickým přenosem dat, má možnost údaje ověřit jiným způsobem (městská policie, podnik povodí, dohledová služba ČHMÚ, MČ) a rozhodnout až na základě tohoto ověření.

Aplikace umožňuje zobrazit detail aktivních, ale i neaktivních úkolů, které jsou seřazeny chronologicky za sebou dle limitního průtoku rozhodného profilu:

- Limitní stav průtoku rozhodného profilu

Sled událostí řešeného úkolu:

- Datum a čas - dosažení průtoku
- Datum a čas - aktivace úkolu (v rámci AHČPK)
- Datum a čas – odeslání úkolu operátorovi IKOS
- Datum a čas – příjem úkolu (včetně činností) operátorem IKOS (dle úkolu)
 - o Datum a čas – odeslání požadavku o vyrozumění subjektů dle šablony (dle činnosti)
 - o Datum a čas – potvrzení o přijetí vyrozumění subjektů (dle činnosti)
- Datum a čas – potvrzení ukončení úkolu (včetně činností) v IKOS Datum a čas – ukončení úkolu operátorem AHČPK

Doplňující údaje úkolu:

- Nařizuje
- Vyžádá / Prověří / Vyrozumí
- Vyrozumění koho (šablona vyrozumění, spravována v IKOS)
- Provádí úkol / Zajišťuje plnění
- Hlášení o splnění
- Přílohy IKOS – odkaz do externího systému
- Přílohy AHČPK

Neplánované úkoly – hlášení

Aplikace AHČPK disponuje přehledem dalších hlášení, jejichž zdrojem je IKOS.

Z takových hlášení operátor může vytvořit neplánovaný úkol, který je dále administrován obdobně jako plánovaný úkol. Operátor AHČPK může vytvořit nenaplánovaný vlastní úkol.

Hlásné profily a jejich monitoring.

AHČPK předpokládá napojení na hlásnou předpovědní službu ČHMÚ, která umožní sledovat aktuální stavy vybraných hlásných profilů. Jak již bylo zmíněno, primárním sledovaným hlásným profilem je v případě HMP profil Malá Chuchle. Operátoři však mají možnost systém doplnit o další dotčené HP jejichž stavy jsou pro PK zásadní.

Protipovodňové opatření

Součástí odesílaných úkolů aktivního harmonogramu do IKOS jsou činnosti spojené s vybudování konkrétních protipovodňových opatření. Aplikace umožňuje přehled všech opatření v rámci aktivních úkolů. Atributy protipovodňových opatření:

- Název PPO
- Průtok zaplavení
- Číslo úseku
- Etapa
- Kategorie
- Nejnižší bod (m.n.m.)
- Počet osob nutných pro instalaci PPO
- Minimální čas pro instalaci PPO

Pro prezentaci protipovodňových opatření jsou využívány mapové služby dPP.

Report povodňové události

Uživatel má k dispozici průběžný chronologický report událostí, opatření a hlášení zařazených do povodňové události. Po ukončení povodňové události je tento report uzavřen a nelze již do něj přidávat další záznamy. Report si je možné zobrazit buď přímo v aplikaci v interaktivní podobě, popřípadě stáhnout ve formátu PDF.

PŘÍLOHA Č. 2

Specifikace požadavků na Služby

1. Specifikace požadavků na zajištění podpory provozu

Předmětem plnění je potřeba zajištění provozu systému a udržitelnosti projektu Digitální povodňový plán hl. města Prahy a jeho městských částí (dále jen dPP) - zajištění systémové podpory aplikací a aplikačních serverů, zajištění aktuálnosti databází a jednotlivých skupin dat systému dPP. Podrobná specifikace je v příloze DZ.

Po dobu trvání smlouvy na systémovou podporu aplikacím dPP budou poskytovány za účelem zajištění chodu souboru aplikací dPP a Aktivního harmonogramu činnosti povodňové komise následující služby jak pro prostředí Intranet, tak i pro prostředí Internet:

- a) Správa a profylaxe systému
- b) Správa mapových služeb
- c) Správa webových služeb
- d) Správa plánovaných úloh dPP
- e) Správa redakčního systému a synchronizačních scriptů pro zajištění aktualizací s databází POVIS
- f) Správa grafické části (mapový server) a synchronizačních scriptů pro zajištění aktualizací s databází POVIS
- g) Správa off-line verzí, příprava aktualizčních balíčků
- h) Řešení požadavků a incidentů v souladu s parametry definovanými SLA
- i) Poskytnutí licence synchronizační nadstavby pro jednotlivé dPP MHMP a dotčených MČ (roční předplatné)
- j) Součinnost při plánování odstávek informačních systémů MHMP
- k) součinnost při řešení výpadků a problémů ostatních technologií MHMP využívaných pro chod aplikací
- l) správa a aktualizace provozní a uživatelské dokumentace,
- k) poskytování telefonické a emailové podpory v režimu dle SLA uvedeného dále v dokumentu

2. Specifikace požadavků na zajištění aktuálnosti dPP

Aktualizace dPP bude využívat stávající technologii použitou pro digitální povodňový plán hl. města Prahy a jeho městských částí. Textová část je zpracována v publikačním nástroji Help & Manual. Grafická část je zpracována s využitím mapového serveru poskytovaného MŽP ČR - runtime verze softwaru WebMap. Databázová část bude využívat povodňový informační systém POVIS.

Předmět činností:

1. Zpracování změn do textové části dPP MČ a Hl. m. Prahy v rozsahu změn vyplývajících ze změn v legislativě nebo na základě jiné obecně známé skutečnosti.
2. Aktualizace povodňových komisí
3. Aktualizace subjektů (organizací) v POVIS včetně kontaktů
4. Aktualizace dalších databází v POVIS - Ohrožené objekty v případě změny nebo vyhlášení nového záplavového území, Evakuační místa, místa omezující odtokové poměry, hlásné profily, data dle podkladů objednatele
5. Zpracování změn textové části dPP MČ a Hl. m. Prahy dle požadavků objednatele
6. Implementace změn textové části do aplikací dPP MČ a hl. m. Prahy dle požadavků objednatele

Přehled kategorií dPP

Digitální povodňové plány jsou rozděleny do třech kategorií dle počtu objektů v záplavovém území. Tomu odpovídá rozsah digitálního povodňového plánu a od toho se odvíjející se náročnost aktualizace dat. jedná se o:

Digitální povodňový plán kategorie 1

Městské části, které na svém území vykonávají svoji samostatnou působnost, tzv. „velké“ městské části (Praha 1 – Praha 22) a zároveň je dle zpracovaných dpp v této městské části alespoň 20 agregovaných ohrožených bodů. Dále pak Praha jako kraj.

kraj	dPP MHMP
MČ ORP	dPP Praha 1
MČ ORP	dPP Praha 4
MČ ORP	dPP Praha 5
MČ ORP	dPP Praha 6
MČ ORP	dPP Praha 7
MČ ORP	dPP Praha 8
MČ ORP	dPP Praha 10
MČ ORP	dPP Praha 12
MČ ORP	dPP Praha 16
MČ ORP	dPP Praha 22

Digitální povodňový plán kategorie 2

Všechny malé městské části, kde je počet agregovaných ohrožených bodů více než 5 a všechny ostatní velké městské části, které nejsou v kat 1.

MČ ORP	dPP Praha 2
MČ	dPP Praha-Suchbát
MČ	dPP Praha-Přední Kopanina
MČ	dPP Praha-Troja
MČ ORP	dPP Praha 9
MČ	dPP Praha-Křeslice
MČ	dPP Praha-Dolní Počernice
MČ ORP	dPP Praha 15

MČ	dPP Praha-Dubeč
MČ	dPP Praha-Zbraslav
MČ	dPP Praha-Velká Chuchle
MČ	dPP Praha-Lipence
MČ ORP	dPP Praha 20
MČ	dPP Praha-Běchovice
MČ	dPP Praha-Kolovraty

Digitální povodňový plán kategorie 3

Všechny mále městské části, kde je počet agregovaných ohrožených bodů 5 a méně.

MČ	dPP Praha-Kunratice
MČ	dPP Praha-Slivenec
MČ	dPP Praha-Lysolaje
MČ	dPP Praha-Šeberov
MČ	dPP Praha-Zličín
MČ	dPP Praha-Královice
MČ	dPP Praha-Nedvězí
MČ	dPP Praha-Řáblice
MČ	dPP Praha-Březiněves
MČ	dPP Praha-Řeporyje
MČ ORP	dPP Praha 14
MČ	dPP Praha-Čakovice
MČ	dPP Praha-Vinoř
MČ	dPP Praha-Újezd
MČ	dPP Praha-Libuš
MČ	dPP Praha-Dolní Měcholupy
MČ ORP	dPP Praha 19
MČ ORP	dPP Praha 21
MČ	dPP Praha-Koloděje
MČ	dPP Praha-Benice

MČ	dPP Praha-Nebušice
MČ	dPP Praha-Petrovice
MČ	dPP Praha-Dolní Chabry
MČ ORP	dPP Praha 11
MČ ORP	dPP Praha 13
MČ	dPP Praha-Štěrboholy
MČ	dPP Praha-Lochkov
MČ ORP	dPP Praha 17
MČ	dPP Praha 18
MČ	dPP Praha-Klánovice

3. Podrobná specifikace podmínek podpory

Standardní provozní podpora:

5 x 9 (v pracovních dnech) od 8:00 do 17:00 hodin

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části plnění selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena, zároveň je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému.	Odezva: 12* hodin Obnovení služby: 3 pracovní dny
Priorita 2 Vysoká	Plnění je funkční pouze částečně, zároveň je Systém ovlivněn selháním nebo omezením některé z komponent nebo funkcí podporujících důležité činnosti Systému.	Odezva: 1 pracovní den Obnovení služby: 6 pracovní dny
Priorita 3 Střední	Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortnost obsluhy nebo zvyšující pracovní zátěž než v běžném provozu plnění.	Odezva: 2 pracovní dny Obnovení služby: 30 pracovních dnů

* Pokud bude hlášení provedeno dvě hodiny nebo kratší dobu před koncem provozní doby. Pak může být reakce provedena druhý den provozu nejpozději do jedné hodiny od jeho zahájení.

Dostupnost systému:

V období standardní dostupnosti 5x16 (6-22) – 95 %

Odezva uživatelského rozhraní:

Za odezvu uživatelského rozhraní se považuje doba odezvy webového rozhraní s vyloučením času stráveného obsluhou volání na aplikačního serveru. Odezva zahrnuje:

- načtení celých stránek – do 10 sekund,

Správa serveru

Součástí smlouvy na provoz a podporu je správa virtuálního serveru, který je určen k provozu aplikací

Údržba systémových aplikací

4. Specifikace požadavků na zajištění rozvoje dPP

Součástí smlouvy na zajištění udržitelnosti projektu je i rozvoj aplikací dPP. Aktivita budou poptávány dle potřeb MHMP a fakturovány zhotovitelem na měsíční bázi.

Služby rozvoje zahrnují zejména:

- analýza business požadavků a návrh nových funkcionalit dle zadání,
- implementace rozvojových požadavků,
- analýza a specifikace požadavků na integrační služby a spolupráce při jejich návrhu, vývoji, a testování,
- doplňování a rozšiřování dokumentace celého řešení dle požadavku zadavatele,
- testování nových funkcionalit a úprav (včetně možných změn vyvolaných provedením změny definic metaschématu),
- součinnost při bezpečnostním a uživatelském testování,
- konzultační činnost, která směřuje k dosažení implementace.

Konzultační služby

Součástí smlouvy na zajištění udržitelnosti projektu je i objem prací dedikovaný pro účely konzultací a školení dle schválených požadavků zadavatele. Tyto práce budou čerpány dle potřeb Objednatele a fakturovány dodavatelem na měsíční bázi stejným způsobem jako služby rozvoje.

Konzultační služby zahrnují:

- ad-hoc konzultace uživatelů (na základě schváleného požadavku Zadavatele),
- školení vybraných skupin uživatelů pro práci se systémem,
- všechna školení jsou uvažována on-site v prostorách MHMP.

PŘÍLOHA Č. 3

Vzor „Výzvy k poskytnutí Služby“

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝZVA Č. XX K POSKYTNUTÍ SLUŽEB		

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(doplň účastník)
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČO: 00064581
Zakázka (č. Dohody MHMP, název, zkratka)	(Č. Smlouvy MHMP) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(doplň účastník)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(doplň účastník)

1. VYPLŇUJE OBJEDNATEL:

Číslo požadavku	
Cíl zadání:	
Popis zadání:	
Očekávaný termín realizace:	

Datum:

Jméno Objednatele

.....

Podpis Objednatele:

2. VYPLŇUJE POSKYTOVATEL:

Analýza požadavku:	
Požadavek na součinnost:	
Odhadovaná pracnost:	
Termín dodání:	
Detailní harmonogram plnění	
Cena:	
Doba záruky:	
Autorská práva, pokud vzniknou	

Datum:

Jméno Poskytovatele

.....

Podpis Poskytovatele

3. POTVRZENÍ NÁVRHU VÝZVY

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení Role		
Objednatel	Jméno a příjmení Role		

Podepisují oprávněné osoby dle Smlouvy

PŘÍLOHA Č. 4

Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“

PRA PRA PRA PRA	HA GUE GA G	HLAVNÍ MĚSTO PRAHA MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY ODBOR INFORMATICKÝCH ČINNOSTÍ
VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB/DÍLA		

IDENTIFIKACE

Poskytovatel	(doplň účastník)
Objednatel	Hlavní město Praha, MHMP, odbor informatických činností IČO: 00064581
Zakázka (č. Dohody MHMP, název, zkratka)	(Č. Smlouvy MHMP) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatele	(doplň účastník)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(doplň účastník)

SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB/DÍLA

Číslo výzvy/ID požadavku	Popis požadavku	Věcný garant	Podpis

SEZNAM PŘÍLOH

Typ přílohy (manuál, CD, ...)		Název	Označení přílohy (číslo, název souboru)	Doplňující informace
1.				
2.				
3.				

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

SEZNAM ZÁVAD

č.	ZÁVADA	Popis závady	Termín odstranění	Osoba zodpovědná za odstranění
1.				
2.				

ZÁVĚR AKCEPTACE (hodící se zaškrtněte)

☐	Při akceptaci nebyly zjištěny závady .
☐	Při akceptaci byly zjištěny závady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady NEBRÁNÍ akceptaci.
☐	Při akceptaci byly zjištěny závady, jejichž seznam a popis je uveden v příloze. Tyto závady BRÁNÍ akceptaci.

SCHVALOVACÍ TABULKA

Subjekt	Pracovník role v zakázce/projektu	Datum	Podpis
Poskytovatel	Jméno a příjmení Role		

Objednatel	Jméno a příjmení Role		
-------------------	--------------------------	--	--

Oprávněné osoby dle Smlouvy

PŘÍLOHA Č. 5

Poddodavatelé

Společnost „Hydrosoft + VRV“ nebude pomocí poddodavatelů plnit žádnou část veřejné zakázky „Zajištění servisu a rozšířené podpory systému Digitální povodňový plán hl. města Prahy a jeho městských částí na dobu 48 měsíců“