



## SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/04/003465/2018

Číslo smlouvy Poskytovatele:

uzavřena 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 v platném znění (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

### Hlavní město Praha

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

Zastoupené: [redacted] ředitelem odboru informatiky

Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

Bankovní spojení: [redacted]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

### UNIPROG SOLUTIONS, a.s.

se sídlem: Vyskočilova 1481/4, 140 00 Praha 4, Česká republika

Zastoupená: [redacted] členem představenstva

IČ: 25094670

DIČ: CZ25094670

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 22191

Bankovní spojení: [redacted]

(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 24. 4. 2018 zahájil zadávací řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu na poskytování služeb s názvem „Podpora modulu informačního systému pro pořizování územně plánovací dokumentace pro veřejnost“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější, proto Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu.

### 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli **Služby** pracoviště Helpdesk pro uživatele (dále jen **Veřejnost**) modulu informačního systému pro pořizování územně plánovací dokumentace pro veřejnost (dále jen „**Informační systém**“). Tento závazek zahrnuje:

*Handwritten signature*

- 2.1.1. Vytvoření a provozování pracoviště Helpdesku (dále jen **Helpdesk**) s využitím **helpdeskové aplikace** pro vyřizování požadavků.
- 2.1.2. Poskytování Služeb pro podporu Veřejnosti při používání Informačního systému na úrovni L1 služeb podpory Helpdesku (dále jen **Služby Helpdesku L1**) a v komunikaci s úrovní L2 služeb zajišťující technickou a metodickou podporu (dále jen **Služby technické podpory L2** resp. **Služby metodické podpory L2**)
- 2.1.3. Služby pracoviště Helpdesk budou poskytovány ve 2 režimech
  - 2.1.3.1. Režim A - Poskytování Služeb Helpdesku L1 v režimu 5x10 hodin týdně v pracovní dny
  - 2.1.3.2. Režim B - Poskytování Služeb Helpdesku L1 v režimu 7x24 hodin

Podrobná specifikace poskytování Služeb Helpdesku L1 je uvedena v čl. 6 a v čl. 7 této Smlouvy. Služby podle této Smlouvy zahrnují rovněž provedení veškerých dalších prací a/nebo poskytnutí služeb, které s poskytováním služeb souvisí, a jejich poskytnutí je nutné za účelem řádného poskytování Služeb bez ohledu na to, zda jsou v této smlouvě uvedeny či nikoliv.

- 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. Termínem zahájení poskytování Služeb je den nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Poskytovatel se zavazuje řádně zpřístupnit Helpdesk dle čl. 2.1.1. dle této Smlouvy do 7 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle čl. 2.1.2. dle této Smlouvy ode dne zpřístupnění Helpdesku dle čl. 2.1.1. do konce účinnosti této Smlouvy.
- 3.4. 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. v Režimu A dle čl. 2.1.3.1. této Smlouvy činí (70 507,00),- Kč (slovy: *sedmdesát tisíc pět set sedm korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc
- 4.2. Cena za poskytování Služeb dle čl. 2.1.1. a 2.1.2. v Režimu B dle čl. 2.1.3.2. této Smlouvy činí (123 023,00),- Kč (slovy: *jedno sto dvacet tři tisíc dvacet tři korun českých*) bez DPH za kalendářní měsíc
- 4.3. Objednatel se zavazuje hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 4.4. 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.

- 4.5. Cena za Služby bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně po potvrzení Výkazu poskytnutých služeb oprávněnou osobou Objednatele, 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 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.
- 4.6. 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 oprávněnou osobou Objednatele potvrzený Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele;
  - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
  - (iii) popis plnění Poskytovatele;
- 4.7. 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.
- 4.8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo ke kterému nebude přiložen oprávněnou osobou Objednatele potvrzený Výkaz poskytnutých služeb nebo ve kterém 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.
- 4.9. Smluvní strany sjednaly, že celková cena za poskytování Služeb na základě čl. 2.1. této Smlouvy nepřesáhne částku (1 902 232,00) Kč (slovy: *jeden milion devět set dva tisíce dvě stě třicet dva korun českých*) bez DPH. Poskytovatel není oprávněn poskytovat Služby v rozsahu přesahujícím tuto částku a v případě porušení této povinnosti nebude mít nárok na jakoukoli jejich úhradu, a to ani z titulu bezdůvodného obohacení Objednatele.

## 5. ZMĚNA REŽIMU POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB V PRŮBĚHU PLNĚNÍ

- 5.1. Poskytování Služeb dle čl. 2.1.2 bude zahájeno v Režimu A.

- 5.2. Objednatel je podle této Smlouvy oprávněn požadovat po Poskytovateli jedenkrát změnu režimu poskytování Služeb z Režimu A do Režimu B na dobu 4 měsíců a zpět z Režimu B do Režimu A do konce účinnosti této Smlouvy.
- 5.3. Požadavek na změnu režimu poskytování Služeb musí být písemně oznámen Poskytovateli nejpozději 14 dní před zahájením změny režimu poskytování Služeb.

## 6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.1.

- 6.1. Vytvoření a provozování pracoviště Helpdesku s využitím Helpdeskové aplikace pro vyřizování požadavků zahrnuje zejména:
  - 6.1.1. Vytvoření a provozování Helpdesku pro poskytování Služeb Helpdesku L1 pro Veřejnost dle čl. 2.1.2. formou e-mailové komunikace.
  - 6.1.2. Zprovoznění a nastavení helpdeskové aplikace v rámci Helpdesku včetně nastavení procesů pro řešení požadavků od Veřejnosti tj. procesu pro příjem požadavku, pro vyřešení požadavku, pro uzavření požadavku a jeho vyhodnocení z hlediska možného opakovaného využití odpovědi na opakující se požadavek.
  - 6.1.3. Zavedení uživatelských rolí do helpdeskových procesů pro poskytování Služeb Helpdesku L1 a v komunikaci Služeb Helpdesku L1 se Službami technické podpory L2 zajišťovanými externím Poskytovatelem Služeb Objednatele a se Službami metodické podpory L2 zajišťovanými odbornými pracovníky Objednatele.
  - 6.1.4. Zřízení přístupu a nastavení rolí odpovědným pracovníkům zajišťujícím Služby Helpdesku L1 a pracovníkům, zajišťujícím Služby technické podpory L2 a pracovníkům, zajišťujícím Služby metodické podpory L2 do helpdeskové aplikace.
  - 6.1.5. Zajištění přístupu oprávněných osob Objednatele uvedených v čl. 13.1. do helpdeskové aplikace
  - 6.1.6. Zřízení e-mailové schránky, na kterou bude Veřejnost posílat požadavky v souvislosti s používáním Informačního systému.
  - 6.1.7. Vytvoření a provozování znalostní databáze v helpdeskové aplikaci pro zaznamenání opakujících se požadavků od Veřejnosti, jejich způsobu řešení a odpovědí. Znalostní databáze se rozumí databáze nejčastějších dotazů a odpovědí na ně popř. způsobu jejich řešení.
  - 6.1.8. Reporting ve formě pravidelných měsíčních výkazů průběhu řešení požadavků v rozsahu kapitoly 7.10. a stavu plnění znalostní báze dat, či ad hoc výkazů pro kontrolu a vyhodnocování poskytování Služeb Helpdesku. Výkazy budou sestavovány z dat uložených v helpdeskové aplikaci.
  - 6.1.9. Zajištění náhradního řešení provozu helpdeskové aplikace v případě nedostupnosti služby helpdeskové aplikace, zanesení požadavků evidovaných náhradním řešením po obnovení služby helpdeskové aplikace

## 7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.

7.1. Poskytování Služeb Helpdesku pro Veřejnost při používání Informačního systému bude poskytováno s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele služeb Helpdesku L1 a v komunikaci s úrovní L2 služeb zajišťujících technickou a metodickou podporu; tedy zahrnuje zejména:

7.1.1. Služby Helpdesku na úrovni L1 zahrnují zejména zahájení řešení požadavku, rozbor požadavku a rozhodnutí o způsobu vyřešení, vytvoření odpovědi na požadavky Veřejnosti týkající se dotazů ohledně práce v Informačního systému a dotazů týkajících se nastavení prostředí pro běh Informačního systému a následně odeslání odpovědi na požadavek popř. předání požadavku Službám technické nebo metodické podpory na úrovni L2 pomocí helpdeskové aplikace k vyřešení. Součástí Služeb Helpdesku L1 je spolupráce se Službami technické a metodické podpory L2 k vyřešení požadavku a dále spolupráce při plnění znalostní báze.

Tyto služby vykonávají pracovníci Helpdesku Poskytovatele.

7.1.2. Služby technické podpory L2 zahrnují zejména seznámení se s požadavkem, zajištění odstranění technické závady při provozu informačního systému, vytvoření odpovědi o odstranění závady popř. o průběhu odstraňování závady. Součástí technické podpory je také součinnost se Službami Helpdesku L1 při plnění znalostní báze.

Tyto služby jsou řešeny v rámci smluvně sjednané technické podpory Informačního systému. Mezi Službami Helpdesku L1 a Službami technické podpory L2 bude nastaven jasný proces pro vyřešení požadavku v helpdeskové aplikaci.

7.1.3. Služby metodické podpory L2 zahrnují zejména seznámení se s požadavkem a vytvoření odpovědi na požadavek týkající se metodického dotazu. Součástí metodické podpory je také součinnost se Službami Helpdesku L1 při plnění znalostní báze.

Tyto služby vykonávají odborní pracovníci Objednatele. Mezi Službami Helpdesku L1 a Službami metodické podpory L2 bude nastaven jasný proces pro vyřešení požadavku v helpdeskové aplikaci.

7.2. Poskytování Služeb Helpdesku veřejnosti bude realizováno pomocí e-mailové komunikace. Ze strany Poskytovatele Služeb Helpdesku bude zřízena a používána jedna e-mailová adresa. Bude nastaven a zajištěn přístup do helpdeskové aplikace pro oprávněné osoby Objednatele dle čl. 13.1., který bude sloužit pro náhled způsobu a rychlosti řešení požadavků a vytěžování údajů ze znalostní databáze.

### 7.3. Dostupnost služby Helpdesk

7.3.1. Dostupnost helpdeskové aplikace pro Veřejnost je 7x24 hodin, kdy Veřejnost může zasílat požadavky e-mailem na Helpdesk.

7.3.2. Dostupnost helpdeskové aplikace pro oprávněné osoby Objednatele dle čl. 13.1. je 7x24 hodin.

7.3.3. Dostupnost Služeb Helpdesku L1 je doba sjednaná k řešení požadavku a je buď v režimu:

7.3.3.1. Režimu A - Poskytování služeb Helpdesku v režimu 5x10 hodin týdně 8:00 hod.-18:00 hod. v pracovní dny

7.3.3.2. Režimu B - Poskytování služeb Helpdesku v režimu 7x24 hodin

#### 7.4. Reakce služeb Helpdesku

7.4.1. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku od Veřejnosti automatickým vygenerováním a neprodleným odesláním e-mailové zprávy o přijetí požadavku na emailovou adresu uživatele, ze které požadavek přišel.

7.4.2. Poskytovatel je při poskytování Služby Helpdesku L1 povinen do 2 hodin od přijetí požadavku zahájit řešení požadavku a vyřešit ho, popř. předat službám technické nebo metodické podpory L2.

7.4.3. Režim A - Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky veřejnosti v režimu 5x10 do 2 hodin od přijetí mailové zprávy a to pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 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.

7.4.4. Režim B - Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky veřejnosti v režimu 7 x24 do 2 hodin od přijetí mailové zprávy, bez ohledu na to, zda se jedná o pracovní dny, 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.

#### 7.5. Zásady komunikace na Helpdesku

7.5.1. Veřejnost vznáší přes určenou e-mailovou adresu požadavky na Helpdesk, na požadavek vznášený jinak než přes určenou emailovou adresu, nebude Poskytovatel brát zřetel.

7.5.2. **Požadavkem** se rozumí dotaz či nahlášení závady zaslané Veřejností při používání Informačního systému, který je řešen Službami Helpdesku L1 dle této Smlouvy

7.5.3. Poskytovatel reaguje na zaslaný požadavek písemně e-mailem. Reakcí se v tomto případě rozumí automatizované potvrzení přijetí požadavku. Další reakcí je zaslání požadované odpovědi na požadavek písemně e-mailem, popřípadě zaslání informace o předání vyřízení požadavku na služby technické/metodické podpory L2, resp. jakým způsobem bude požadavek řešen, popř. předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení požadavku.

7.5.4. Veškeré reakce a odpovědi Veřejnosti budou sdělovány v českém jazyce.

7.5.5. Forma odpovědí bude předána Objednatelem před zahájením poskytování Služeb Helpdesku L1.

## 7.6. Zásady komunikace uvnitř Helpdesku

Budou dány nastavením helpdeskových procesů v helpdeskové aplikaci a nastavením reakčních dob pro poskytování jednotlivých typů služeb Helpdesku L1 a služeb technické/metodické podpory L2. Zásady komunikace jsou uvedeny v čl. 7.7.3. této Smlouvy

7.6.1. Postup při řešení požadavku je také uveden v čl. 7.7.3. této Smlouvy

## 7.7. Lhůty na poskytování Služeb

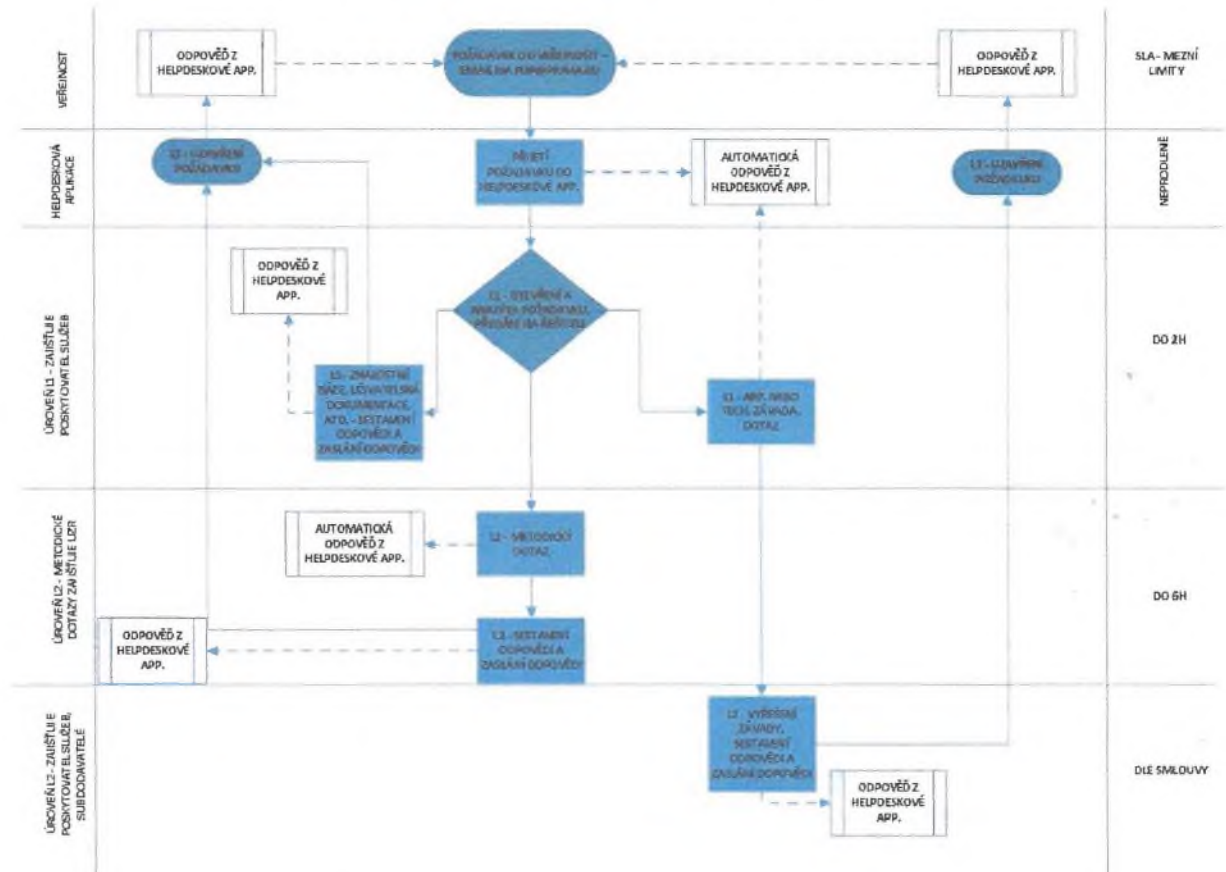
7.7.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	SLA – Mezní limity
Příjem zasláných požadavků na určenou emailovou adresu	7x24 hodin
Automatická odpověď po přijetí požadavku na emailovou adresu podpory resp. do helpdeskové aplikace	Neprodleně
Otevření požadavku Pracovníkem, zajišťující služby Helpdesku L1, analýza požadavku pracovníkem zajišťující služby Helpdesku L1, odeslání odpovědi na dotaz, popř. předání požadavku technické/metodické podpore	Do 2 hodin od přijetí požadavku
Kontrola odeslání odpovědi metodickou podporou L2 a případně odeslání upozornění o časovém limitu o odeslání odpovědi	Neprodleně po 6 hodinách od předání požadavku
Kontrola odeslání odpovědi technickou podporou L2 a případně odeslání upozornění o časovém limitu o odeslání odpovědi dle smluvně sjednaných termínů odstranění závady	Neprodleně po sjednaném termínu odstranění závady
Provoz helpdeskové aplikace	7x24 hodin s maximálním možným výpadkem 1 den/čtvrtletně
V případě nedostupnosti Helpdeskové aplikace provozovat služby Helpdesku náhradním způsobem	Neprodleně

Obnovení provozu helpdeskové aplikace, přenesení požadavků zajišťovaných náhradním řešením do helpdeskové aplikace.	Do 6 hodin v pracovní dny 8:00-18:00
---	--------------------------------------

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

7.7.3. Grafické znázornění způsobu a rozsahu poskytovaných Služeb



## 8. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

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



- 8.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle 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.
- 8.4. 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.
- 8.5. 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.
- 8.6. 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.
- 8.7. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy na jejím základě udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám s limitem pojistného plnění alespoň na částku 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých).
- 8.8. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
  - (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Poskytovatele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod., která 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.
- 8.9. Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí veškeré součinnosti při plnění povinností Objednatele dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, zejm. k

poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá § 219 zákona o veřejných zakázkách, resp. jiné právní předpisy upravující zadávání veřejných zakázek.

- 8.10. V případě, že pro řádné poskytování služeb je nutná součinnost třetích osob, je Poskytovatel povinen takovou součinnost pro Objednatele smluvně zajistit.
- 8.11. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy, podle toho, která skutečnost nastane později, předat Objednateli ve vztahu k poskytování Služeb veškeré dokumentace o poskytovaných službách. O předání dokumentace bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.
- 8.12. Poskytovatel je oprávněn k plnění svých povinností dle této Smlouvy použít poddodavatele pouze s předchozím souhlasem Objednatele. Seznam odsouhlasených poddodavatelů tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy.

## 9. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 9.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených požadavků od veřejnosti a stavů jejich řešení. Data pro evidenci jsou uložena a aktualizována prostřednictvím helpdeskové aplikace. Evidence musí obsahovat soupis veškerých požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 9.2. O Službách dle čl. 2.1 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován Poskytovatelem zejména na základě výstupu z dat uložených v helpdeskové aplikaci.
- 9.3. 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.

## 10. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 10.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.
- 10.2. 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.
- 10.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:

- 10.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - 10.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
  - 10.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 218 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 10.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 10 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 10.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
  - 10.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
  - 10.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - 10.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 10.5. 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.
- 10.6. 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.
- 10.7. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 10.8. Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 10.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 10 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 10.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 10 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 10.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně 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.

10.12. Nehledě na ustanovení článků 10.1 až 10.7 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, jakož i v registru smluv. 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.

## 11. SANKCE

11.1. 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.

11.2. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé porušení povinnosti Poskytovatele provádět Služby dle čl. 6 a čl. 7 této Smlouvy v termínu dle čl. 7.7 této Smlouvy.

11.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti dodat Objednateli na vyžádání aktuální evidenci řešených požadavků a jejich stavu dle čl. 7.7.2 této Smlouvy.

11.4. 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 pracovní hodinu prodlení s vyřešením požadavku ve lhůtách stanovených dle článku 7.7.1 této Smlouvy.

11.5. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 8.5. této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, 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. 8.12 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.

11.6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 10.2 a 10.6 této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 10.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného poddodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 10.8 této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 10.11 této Smlouvy, bude

povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.

- 11.7. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit smluvně součinnost třetích osob dle čl. 8.10. této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých korun českých*) za každé takové porušení.
- 11.8. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 11 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 11.9. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 11 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 11.10. Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost příslušného Poskytovatele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

## 12. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 12.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.
- 12.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran.
- 12.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 12 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 12.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než pět (5) dní oproti sjednaným termínům a nezjedná nápravu ani do dvou (2) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 12.5. 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.
- 12.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 12.7. 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.
- 12.8. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání čtyřech (4) měsíců počíná běžet prvním dnem

kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

12.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

- (i) smluvních pokut,
- (ii) ochrany důvěrných informací,
- (iii) práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti a
- (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

12.10. V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelkem ke dni předčasného ukončení této Smlouvy.

### 13. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou ve věcech smluvních:

[REDACTED]

- (ii) Oprávněnými osobami Objednatele jsou ve věcech technických:

[REDACTED]

- (iii) Oprávněnými osobami Objednatele jsou ve věcech odborného obsahu:

[REDACTED]

- (iv) Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodech (i) až (iii) tohoto čl. 13 odst. 1. i další osoby písemně určené Objednatelkem. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

- (v) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

- (vi) ve věcech smluvních:

[REDACTED]

- (vii) ve věcech projektových:

[REDACTED]

- (viii) ve věcech technických:

[REDACTED]

Oprávněných osob Smluvní strany může být více, přičemž Objednatel souhlasí, že oprávněná osoba Objednatele může oznámit Poskytovateli údaje o další oprávněné osobě Objednatele.

- 13.2. 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 dle článku 13.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.
- 13.3. 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.


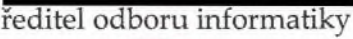
#### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Vyjma změn oprávněných osob podle čl. 13.1. této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.
- 14.2. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 14.3. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatелеm, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Zhotovitel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu uveřejněna na webových stránkách určených Objednatелеm. Zhotovitel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uveřejněna 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). 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.
- 14.4. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije pouze, pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 14.5. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo s touto Smlouvou souvisí, jsou Smluvní strany povinny řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30)

- dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí příslušnou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 14.6. 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 jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a dohodě jako celku.
- 14.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) vyhotovení Poskytovatel.
- 14.8. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb. Uveřejnění této Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel.
- 14.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Podrobné členění ceny
  - Příloha č. 2:** Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“
  - Příloha č. 3:** Specifikace Informačního systému – uživatelská dokumentace
  - Příloha č. 4:** Poddodavatelé
- 14.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne 17-05-2018



**Objednatel:**  
Hlavní město Praha

Podpis:   
Jméno:   
Funkce: ředitel odboru informatiky  
Magistratura hl. m. Prahy



V Praze dne 23/05/2018

**Poskytovatel:**  
UNIPROG SOLUTIONS, a.s.

Podpis:   
Jméno:   
Funkce: člen představenstva  
UNIPROG SOLUTIONS, a.s.  
BB Centrum - budova BETA  
Vyskočilova 1431/4  
140 00 Praha 4 - Michle  
IČO: 25094670