



MHMPP0544NCH

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMU SERVICE DESK OICT

Smluvní strany:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2/2, 110 00 Praha 1

IČO: 00064581, DIČ: CZ00064581

bank. spojení: [REDACTED]

zastoupené Ing. Robertem Fialkou, MBA, ředitelem odboru Informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

(dále jen „Objednatel“)

a

Operátor ICT, a.s.

se sídlem: Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7

IČO: 02795281, DIČ: CZ02795281

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl B, vložka 19676

bank. spojení: [REDACTED]

zastoupená Michalem Fišerem, MBA, předsedou představenstva a

Bc. Petrou Burdovou, místopředsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/01/003444/2017

Číslo smlouvy Poskytovatele:

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a násl. zákona
č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ A PROHLÁŠENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

- 1.1.1 je veřejnoprávní korporací, existující podle zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů;
- 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;

1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:

- 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou Objednatelem jako jediným zakladatelem, která existuje podle právního řádu České republiky a jejímž jediným akcionářem je Objednatel,
- 1.2.2 poskytování služeb dle této Smlouvy je jednou z klíčových aktivit Poskytovatele,
- 1.2.3 dlouhodobě a v souladu s Objednatelem schváleným Strategickým rámcem OICT pracuje na vytváření a rozvíjení technických, personálních, infrastrukturálních, organizačních, znalostních a dalších předpokladů pro komplexní zajišťování služeb provozu, podpory a rozvoje informačních systémů a veškerého dalšího programového vybavení Objednatele, městských částí hl. m. Prahy, jakož i příspěvkových a dalších organizací Objednatele,
- 1.2.4 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené,
- 1.2.5 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle insolvenčního zákona, a zároveň se zavazuje Objednatele o hrozícím úpadku bezodkladně informovat,
- 1.2.6 ke dni uzavření této Smlouvy vykonává podstatnou část své celkové činnosti ve prospěch Objednatele jako veřejného zadavatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), přičemž Objednatel má v osobě Poskytovatele výlučná majetková práva a disponuje sám veškerými hlasovacími právy plynoucími z účasti v osobě Poskytovatele, čímž je splněn předpoklad dle § 11 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek pro uplatnění tzv. vertikální spolupráce a v této souvislosti prohlašuje, že bude dlouhodobě vyvíjet svou činnost tak, aby byly permanentně splněny tyto předpoklady pro uplatnění tzv. in-house výjimky dle současných právních předpisů i právních předpisů budoucích po celou dobu trvání této Smlouvy, dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy ke změně relevantní právní úpravy, a
- 1.2.7 je vlastníkem či oprávněným uživatelem veškerých aktiv vč. veškerého hardware a software, které jsou nezbytné pro plnění předmětu této Smlouvy.

a zavazuje se udržovat tato svá prohlášení dle čl. 1.2 v platnosti pro celou dobu účinnosti této Smlouvy.

2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Pro účely této Smlouvy se, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, rozumí:
- 2.1.1 **„Chybou/Incidentem“** je vada funkčnosti Informačního systému (dále též „IS“) Service Desk nebo jeho části, tedy takové chování Informačního systému, které je v rozporu s chováním IS popsaným v dokumentaci specifikující vlastnosti, funkce a chování, která je součástí dodaného IS, nebo nefunkčnost jiné položky definované v Katalogu služeb.
 - 2.1.2 **„Infrastrukturou“** soubor technických a dalších hmotných a nehmotných prostředků sloužících k správě, provozu a údržbě systému Service Desk. Poskytovatel je vlastníkem Infrastruktury;
 - 2.1.3 **„Jednotným kontaktním místem“** soubor komunikačních kanálů umožňujících evidenci Požadavků.
 - 2.1.4 **„Katalogem služeb“** součást systému Service Desk, která představuje seznam objektů, které jsou předmětem evidence a řešení v rámci procesů systému Service Desk, s definicí parametrů SLA služby.
 - 2.1.5 **„Požadavkem“** je požadavek Objednatele na poskytnutí SLA služby Poskytovatelem; možným typem Požadavku je Chyba/Incident nebo jiný Požadavek.
 - 2.1.6 **„Provozním řádem“** soubor pravidel vydaných Poskytovatelem, která jsou závazná pro zaměstnance Poskytovatele při provozu Infrastruktury;
 - 2.1.7 **„Situací okamžité reakce“** situace vzniklá v souvislosti s provozem systému Service Desk či jiné části Infrastruktury, která může mít závažný dopad na Objednatele, Poskytovatele, popřípadě na jiné subjekty, jejichž činnost se systémem Service Desk souvisí, zejména ohrožení bezpečnosti či technické integrity systému Service Desk nebo jeho součástí, dat či informací uložených v systému Service Desk, zejména osobních údajů, ohrožení provozuschopnosti či funkcí systému Service Desk, a která vyžaduje okamžitou reakci Poskytovatele či jiných subjektů pro předejití možné škodě či nemajetkové újmě nebo jejich minimalizaci;
 - 2.1.8 **„Service Deskem“** informační systém pro poskytování služeb řešení Požadavků pracovníků Objednatele a dalších Smlouvou určených subjektů. Poskytovatel je vlastníkem systému Service Desk;
 - 2.1.9 **„Strategickým rámcem OICT“** Strategický rámec informatiky hl. m. Prahy vztahující se na městskou společnost Operátor ICT, a.s., který tvoří přílohu č. 1 usnesení Zastupitelstva hlavního města Prahy č. 14/3 ze dne 25. 2. 2016;
 - 2.1.10 **„Webovým rozhraním“** webové stránky provozované Poskytovatelem, které umožňují dálkový přístup uživatelům k systému Service Desk pro hlášení požadavků.

2.1.11 „OZ“ zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů;

3. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Účelem této Smlouvy je zajištění dlouhodobého, spolehlivého a udržitelného provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk, jakožto jednotného kontaktního místa pro podporu ICT služeb Magistrátu hlavního města Prahy (dále jen „MHMP“), které bude obsluhovat požadavky všech odborů MHMP a zároveň bude napojeno na kontaktní místa dalších dodavatelů ICT služeb MHMP. Tato Smlouva navazuje na Smlouvu o poskytování služeb systému Service Desk v režimu pilotního provozu ze dne 26. 4. 2017, č. smlouvy INO/40/01/003355/2017, která byla schválena Radou hl. m. Prahy usnesením č. 139 ze dne 31. 1. 2017 (dále jen „Smlouva o pilotním provozu“).
- 3.2 Předmětem této Smlouvy je vypořádání finančních vztahů mezi smluvními stranami na základě již poskytnutého plnění služeb dle Smlouvy o pilotním provozu a služeb poskytovaných Poskytovatelem Objednateli po ukončení účinnosti Smlouvy o pilotním provozu až do nabytí účinnosti této Smlouvy (dále jen „předchozí služby“). Smluvní strany se dohodly, že počínaje 1. 5. 2017 až do nabytí účinnosti této Smlouvy má Poskytovatel nárok na odměnu za poskytování předchozích služeb ve výši 198.000,- Kč bez DPH za jeden měsíc poskytování předchozích služeb. Tímto mají smluvní strany mezi sebou veškeré finanční nároky za předchozí služby za vypořádané.
- 3.3 Předmětem Smlouvy je úplatné poskytování komplexních služeb provozu, podpory a rozvoje systému Service Desk a související infrastruktury Poskytovatelem (dále jen „Služby“) tak, aby byly zajištěny potřeby Objednatele spočívající ve fungování systému řešení požadavků uživatelů, tedy v zájmu naplňování účelu této Smlouvy vymezeného v jejím čl. 3.1, tj. zejména:
- 3.3.1 zajištění spolehlivého provozu, správy a podpory systému Service Desk a související infrastruktury, a to včetně výkonu profylaktických činností;
 - 3.3.2 zajištění rozvoje systému Service Desk na základě požadavků Objednatele;
 - 3.3.3 poskytování služeb jednotného kontaktního místa dle Přílohy č. 2;
 - 3.3.4 poskytování řešitelské podpory pro určené požadavky ve spolupráci s odborem informatiky MHMP na výzvu Objednatele;
 - 3.3.5 provozování webového rozhraní pro přístup k systému Service Desk;
 - 3.3.6 poskytování služeb jednotného kontaktního místa pro další organizace, jejichž zřizovatelem nebo společníkem je Objednatel; výčet organizací bude předmětem pozdější dohody smluvních stran.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Místem poskytování Služeb je celé území České republiky, zejména území hlavního města Prahy.

- 4.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby kontinuálně po celou dobu účinnosti této Smlouvy za podmínek v ní stanovených.
- 4.3 Doba plnění Smlouvy je stanovena pro provoz systému Service Desk na dobu neurčitou.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PROVOZU, PODPORY A ROZVOJE SYSTÉMU SERVICE DESK DLE ČL. 3.3.1 A 3.3.2 SMLOUVY

- 5.1 Poskytovatel je povinen zajistit dlouhodobý, spolehlivý a udržitelný provoz, podporu a rozvoj systému Service Desk dle podmínek blíže vymezených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.2 Poskytovatel je dále povinen přijmout potřebná provozní a bezpečnostní opatření v systému Service Desk minimálně v úrovni podle specifikace uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy za účelem ochrany systému Service Desk a prevence vzniku Situací okamžité reakce. Povinnosti Poskytovatele související s předcházením vzniku Situací okamžité reakce a vzájemná práva a povinnosti stran související s řešením Situací okamžité reakce jsou upraveny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 5.3 V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn navrhnout Poskytovateli změnu systému Service Desk, přičemž takový návrh bude doručen vždy odpovědnému zástupci Poskytovatele (dále jen „Návrh změny“).
- 5.4 Návrh změny bude obsahovat specifikaci požadavku Objednatele na změnu. Poskytovatel zašle Objednateli bez zbytečného odkladu své vyjádření k navrhované změně a návrh ocenění změny. V případě, že Objednatel s takovým Návrhem změny souhlasí, bezodkladně informuje Poskytovatele o přijetí Návrhu změny a případných dopadech do ceny za Služby dle této Smlouvy. Následně smluvní strany uzavřou dodatek k této smlouvě, který bude obsahovat přijatý Návrh změny. Návrh změny je oprávněn předložit také Poskytovatel. Vzor Návrhu změny je přílohou č. 4 této Smlouvy.
- 5.5 V případě, že se smluvní strany nedohodnou na obsahu Návrhu změny ani do 30 dnů ode dne odeslání Návrhu změny, nebo je-li zřejmé, že dohoda není možná, je Objednatel oprávněn uložit pokyn k provedení navrhované změny statutárnímu orgánu Poskytovatele prostřednictvím usnesení Rady hlavního města Prahy a v souladu se stanovami Poskytovatele.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB JEDNOTNÉHO KONTAKTNÍHO MÍSTA DLE ČL. 3.3.3 SMLOUVY A POSKYTOVÁNÍ ŘEŠITELSKÉ PODPORY DLE ČL. 3.3.4 SMLOUVY

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje plnit v řádném termínu služby Jednotného kontaktního místa systému Service Desk dle podmínek specifikovaných v Příloze 2.
- 6.2 Poskytovatel je povinen zajistit provoz telefonní linky zpoplatněné pro volajícího běžným tarifem pro vnitrostátní volání za účelem přijímání požadavků uživatelů MHMP.

- 6.3 Poskytovatel se zavazuje plnit v řádném termínu služby poskytování řešitelské podpory pro určené požadavky ve spolupráci s odborem informatiky MHMP na vyzvu Objednatele, a to dle podmínek specifikovaných v Příloze 2.

7. ZPŮSOB PROVOZOVÁNÍ WEBOVÉHO ROZHRAŇÍ DLE ČL. 3.3.5 SMLOUVY

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje provozovat webové rozhraní, které umožní dálkový přístup k systému Service Desk koncovým uživatelům a dalším oprávněným uživatelům Objednatele. Veškeré dokumenty budou zpřístupněny ve formátu kompatibilním se standardními programy k jejich čtení dostupnými pro všechny běžně zastoupené operační programy (Windows, macOS, resp. OS X, Linux).
- 7.2 O konkrétní podobě webového rozhraní rozhoduje Poskytovatel se zohledněním oprávněných zájmů Objednatele. Objednatel má kdykoli možnost požádat Poskytovatele o úpravu či stažení Objednatelem dostatečně určeného obsahu zveřejněného v tomto rozhraní.

8. OSTATNÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 8.1 Veškeré činnosti vykonávané Poskytovatelem na základě této Smlouvy je Poskytovatel povinen vykonávat s odbornou péčí.
- 8.2 Poskytovatel se zavazuje vést evidence uvedené zejména v bodu 5.3 přílohy č. 2.
- 8.3 Poskytovatel se dále zavazuje denně provádět zálohování výše uvedených údajů, a to v souladu s přílohou č. 2.
- 8.4 Poskytovatel je povinen pravidelně informovat Objednatele o plnění této Smlouvy, a to následujícím způsobem:
- 8.4.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli měsíční písemné zprávy o výkonu činností Poskytovatele podle této Smlouvy, popřípadě třetích osob pověřených Poskytovatelem k výkonu těchto činností, a doručit ji Objednateli vždy do 5 dnů po skončení hodnoceného kalendářního měsíce. Objednatel je oprávněn vyzvat Poskytovatele k předložení mimořádné zprávy i kdykoli mimo výše uvedený měsíční interval. Zprávy budou obsahovat zejména údaje o činnostech prováděných v rámci provozu systému Service Desk. Náležitosti zpráv o výkonu činností jsou blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 8.4.2 Zpráva o výkonu činností Poskytovatele podle čl. 8.4.1 této Smlouvy podléhá schválení Objednatele. Objednatel zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 10 dnů ode dne jejího doručení k rukám oprávněné osoby Objednatele ve smyslu čl. 13.1 této Smlouvy písemně (lze i elektronicky) schválí, nebo budou-li údaje ve zprávě nesprávné, vrátí ji Poskytovateli s připomínkami k přepracování (lze i elektronicky). Poskytovatel je povinen připomínky Objednatele ke zprávě o výkonu činností Poskytovatele vypořádat a Objednateli předložit příslušným způsobem upravenou zprávu o výkonu činností Poskytovatele do 3 dnů ode dne doručení připomínek Objednatele.

- 8.5 Poskytovatel bude zajišťovat zásadní část aktivit souvisejících s provozem systému Service Desk vlastními kapacitami. Část služeb zajišťovaná poddodavately bude realizována subjekty vybranými ze strany Poskytovatele jakožto zadavatele ve smyslu ZZVZ v souladu s ním, s tím, že Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli identifikaci poddodavatelů, rozsah, v jakém se poddodavatelé podílí na poskytování služeb dle této Smlouvy a na písemnou žádost Objednatele mu předložit smlouvy, na jejichž základě dochází k plnění kteréhokoli ze poddodavatelů vůči Poskytovateli. Pokud Poskytovatel pověří výkonem jakýchkoli činností podle této Smlouvy jakoukoli třetí osobu, odpovídá za provádění těchto činností tak, jako by je vykonával sám.
- 8.6 Veškeré dokumenty předané Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy je Poskytovatel povinen uchovávat s náležitou péčí, a to po dobu nejméně dvou let. Poskytovatel je oprávněn uchovávat tyto dokumenty svěřit na své náklady i třetí osobě, je-li z její strany zajištěna náležitá úroveň péče o tyto svěřené dokumenty.
- 8.7 Poskytovatel je povinen mít uzavřenou pojistnou smlouvu pro případ vzniku odpovědnosti za škodu způsobenou v souvislosti se zajištěním provozu systému Service Desk s pojistným plněním v minimální výši 20.000.000,- Kč, přičemž spoluúcast Poskytovatele může činit maximálně 2.000.000,- Kč. Pojištění v tomto rozsahu je Poskytovatel povinen udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a v případě výzvy Objednatele tomuto bez zbytečného odkladu předložit doklad o existenci pojištění dle tohoto článku.
- 8.8 Poskytovatel tímto prohlašuje, že bude během trvání této Smlouvy postupovat v souladu s obecně závaznými právními předpisy a nebude svou činností sledovat jakýkoli zakázaný či nepoctivý cíl. Poskytovatel bude dále postupovat tak, aby nedocházelo k porušování jakýchkoli práv třetích osob, zejména práv duševního vlastnictví, a prohlašuje, že užívá počítačové programy i další předměty práv duševního vlastnictví zcela po právu a jeho užívání mimo tuto Smlouvu i v jejím rámci nemůže vést k jakémukoli omezení provozu systému Service Desk či souvisejícího plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
- 8.9 Poskytovatel se dále zavazuje:
- 8.9.1 neprodleně oznámit písemnou formou (lze i elektronicky) Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy;
 - 8.9.2 informovat Objednatele o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 8.9.3 upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb;
 - 8.9.4 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;

9. DUŠEVNÍ VLASTNICTVÍ, PROPAGACE

- 9.1 Poskytovatel je při využití plnění třetích osob ve prospěch Poskytovatele, která souvisejí s plněním této Smlouvy, povinen postupovat vždy tak, aby nedošlo ke

vzniku nedůvodné závislosti provozu systému Service Desk na plnění konkrétní osoby, Poskytovatel je tedy povinen zejména:

- 9.1.1 od třetích stran získávat licenční oprávnění nejen k užití, ale i ke změnám a jiným úpravám předmětu duševního vlastnictví těchto třetích stran souvisejícího s jejich plněním, jakož i k jeho spojování s jinými předměty duševního vlastnictví, je-li to s ohledem na předmět licenčních oprávnění možné;
- 9.1.2 vyvinout maximální úsilí, aby od třetích stran získal zdrojové kódy programového vybavení, které tyto třetí strany ve prospěch Poskytovatele dodávají, je-li to s ohledem na povahu daného programového vybavení objektivně možné;
- 9.1.3 od třetích stran získávat veškeré materiály související s takovým plněním (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.).

10. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 10.1 Bude-li Poskytovatel tuto Smlouvu řádně plnit a naplňovat její účel, Objednatel se zavazuje neuzavřít smlouvu o poskytování služeb stejných či obdobných ke službám poskytovaným Poskytovatelem dle této Smlouvy s jinou osobou, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.
- 10.2 Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nebo jím určené osobě součinnost nezbytnou pro řádný provoz webového rozhraní.

11. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 11.1 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za poskytování Služeb dle této Smlouvy za podmínek stanovených v tomto článku Smlouvy.
- 11.2 Výše odměny za poskytování Služeb Poskytovatele dle Smlouvy je stanovena fixní částkou za jeden měsíc výkonu činnosti Poskytovatele v celkové výši 198.000,- Kč bez DPH, skládající se z úhrady nákladů Poskytovatele ve výši 98.000,- Kč bez DPH měsíčně po celou dobu provozu, a dále z úhrady nákladů na implementaci dalších služeb příkladně vyjmenovaných v Příloze č. 5 této Smlouvy, a to ve výši 100.000,- Kč bez DPH měsíčně.
- 11.3 Objednatel se zavazuje uhradit cenu změny systému Service Desk dohodnutou smluvními stranami v Návrhu změny dle čl. 5.4. Předmětná cena změny dle tohoto odstavce bude fakturována samostatným daňovým dokladem.
- 11.4 Odměna podle čl. 11.2 představuje úplnou a nepřekročitelnou odměnu za činnosti Poskytovatele vykonávané na základě Smlouvy, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak nebo nedohodnou-li se smluvní strany jinak, a jsou v ní zahrnuty rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s těmito činnostmi. Pokud byly Služby dle Smlouvy poskytovány pouze po část daného kalendářního měsíce, výše fixní odměny se alikvotně sníží.
- 11.5 K odměně dle čl. 11.2 a 11.3 bude připočtena DPH.

- 11.6 Faktura bude vystavena a doručena do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po období, v němž byly poskytovány Služby, a to ve dvou vyhotoveních na adresu odboru informatiky Magistrátu hlavního města Prahy uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Faktura musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění anebo právního předpisu, který uvedený zákon v budoucnu nahradí, a dále musí obsahovat tyto údaje:
- 11.6.1 číslo Smlouvy, popřípadě číslo jejího dodatku;
 - 11.6.2 identifikace Smlouvy a jejího případného dodatku; a
 - 11.6.3 popis plnění realizovaného Poskytovatelem.
- 11.7 Lhůta splatnosti faktury činí 30 dnů od jejího doručení Objednateli. Pokud v okamžiku uplynutí této lhůty není dosud Objednatelem schválena pravidelná měsíční zpráva o výkonu činností Poskytovatele ve smyslu čl. 8.4.1 Smlouvy, splatnost faktury nastane až druhý pracovní den následující po schválení pravidelné měsíční zprávy o výkonu činností Poskytovatele Objednatelem.
- 11.8 Objednatel je (a to i opakovaně) oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje dohodnuté náležitosti nebo náležitosti požadované podle obecně závazných právních předpisů, nebo budou-li takové náležitosti v dané faktuře uvedeny nesprávně. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit, a to vždy s novou lhůtou splatnosti, přičemž Objednatel není po tuto dobu v prodlení s úhradou faktury. Nová lhůta splatnosti začne běžet zcela od počátku ode dne doručení řádně opravené nebo nově vyhotovené faktury Objednateli.

12. NÁHRADA ÚJMY A SANKCE

- 12.1 V případě porušení smluvní povinnosti smluvní stranou je tato smluvní strana povinna nahradit druhé smluvní straně jakoukoli újmu vzniklou v důsledku takového porušení v souladu s obecně závaznými právními předpisy, a to včetně újmy nemajetkové.
- 12.2 Smluvní strana neodpovídá za škodu vzniklou v okolnostech vylučujících odpovědnost za škodu podle § 2913 odst. 2 OZ.
- 12.3 Objednateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty:
- 12.3.1 ve výši 500,- Kč za každou, byť i započatou, hodinu prodlení s dodržením doby reakce nebo za každý, byť i započatý, den prodlení s dodržením doby řešení, dle kapitoly 5 Přílohy č. 2 této Smlouvy
 - 12.3.2 ve výši 500,- Kč za porušení povinnosti zajistit dostupnost Service Desku dle Přílohy č. 2, a to za každou započatou hodinu, ve které nebyl Service Desk v rozporu se sjednanou dostupností dostupný;
 - 12.3.3 poruší-li Poskytovatel svoji povinnost sjednat a udržovat pojištění dle čl. 8.7 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý den porušení povinnosti Poskytovatele;

- 12.3.4 poruší-li Poskytovatel povinnost zachovávat důvěrnost informací podle článku 14 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti zachovávat důvěrnost informací;
- 12.3.5 poruší-li Poskytovatel zásadním způsobem své povinnosti ochrany osobních údajů dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (dále jen „ZOOÚ“) či Přílohy č. 3 této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takové povinnosti.
- 12.4 Poskytovateli vzniká právo na zaplacení smluvní pokuty, poruší-li Objednatel povinnost schválit zprávu o výkonu činností Poskytovatele, nebo ji Poskytovateli vrátit s připomínkami ve lhůtě dle čl. 8.4.2 této Smlouvy, a to ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 12.5 Zaplacením smluvních pokut dle této Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu újmy v části převyšující již uhrazenou smluvní pokutu. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejímu uhrazení.
- 12.6 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit závazek, s nímž vznikla povinnost zaplatit smluvní pokutu.

13. PRAVIDLA KOMUNIKACE

- 13.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 13.2 Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran jednat o změnách této Smlouvy a připravovat dodatky k této Smlouvě pro jejich písemné schválení osobami oprávněnými zavazovat strany, nebo jejich zmocněnci.
- 13.3 Oprávněné osoby nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 13.4 Oprávněnými osobami jsou:

13.4.1 Za Objednatele

Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	
Jméno a příjmení	
Adresa	
E-mail	
Telefon	

13.4.2 Za Poskytovatele:

Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		
Jméno a příjmení		
Adresa		
E-mail		
Telefon		

- 13.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit ve lhůtě 3 dnů. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Změna kontaktních osob nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.
- 13.6 Veškerá oznámení, žádosti nebo jiná komunikace podle této Smlouvy bude realizována písemnou formou, pokud tato Smlouva výslovně nepovoluje formu jinou. Oznámení, žádosti nebo jiná sdělení budou považována za řádně učiněná, pokud budou doručena elektronicky prostřednictvím datové schránky smluvní straně, vůči níž mají nebo mohou být učiněna, a to k rukám oprávněné osoby ve smyslu tohoto článku Smlouvy nebo na jiné kontakty, které příslušná smluvní strana písemným oznámením sdělí smluvní straně zasílající příslušné oznámení, žádost nebo jiné sdělení.
- 13.7 Ve smyslu ust. 13.7. tohoto článku Smlouvy sděluje Objednatel jiný kontakt pro doručování, kterým je: Odbor informatiky Magistrátu hl. m. Prahy, Jungmannova 35/29, Praha 1, PSČ 110 00.
- 13.8 Ve smyslu ust. 13.7. tohoto článku Smlouvy sděluje Poskytovatel jiný kontakt pro doručování, kterým je sídlo Poskytovatele uvedené v obchodním rejstříku.

14. OCHRANA INFORMACÍ

- 14.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 14.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**Důvěrné informace**“),
- 14.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

- 14.2 Důvěrné informace mohou být předány pouze pověřené osobě druhé Smluvní strany. Pověřenou osobou je oprávněná osoba ve smyslu čl. 13 Smlouvy a vždy rovněž statutární orgán nebo člen statutárního orgánu Poskytovatele.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 14.4 Za třetí osoby podle čl. 14.2 této Smlouvy se nepovažují:
- 14.4.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 14.4.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 14.4.3 ekonomičtí a právní poradci smluvních stran,
 - 14.4.4 ve vztahu k Důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Poskytovatele v rámci poskytování konkrétních Služeb,
 - 14.4.5 ve vztahu k Důvěrným informacím Poskytovatele externí dodavatelé Objednatele, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo jsou jinak spojeni s plněním dle této Smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- 14.5 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemně jinak, považují se za Důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. zejména, nikoli však výlučně popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a o činnosti smluvních stran a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu. Poskytovatel může za Důvěrné informace označit i další dokumenty, informace nebo data, které nejsou výslovně výše uvedeny.
- 14.6 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné informace nepovažují informace, které:
- 14.6.1 se staly veřejně dostupnými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 14.6.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 14.6.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

- 14.6.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 14.6.5 pokud je jejich zpřístupnění třetím osobám stanoveno zákonem nebo pravomocným rozhodnutím soudního nebo správního orgánu.
- 14.7 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze ZOOÚ. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 14.8 Poskytovatel je povinen po celou dobu plnění této Smlouvy splňovat veškeré podmínky dle ZOOÚ.
- 14.9 Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů tvoří Přílohu č. 3 této Smlouvy.

15. ZMĚNA SMLOUVY

- 15.1 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.

16. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 16.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu provozu systému Service Desk na dobu neurčitou.
- 16.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy:
- 16.2.1 dostane-li se Poskytovatel do úpadku, dojde k zahájení likvidace smluvní strany, uvalení nucené správy, nebo uplatnění zajišťovacího prostředku postihujícího podstatnou část majetku Poskytovatele;
- 16.2.2 v případě podstatného porušení této Smlouvy ze strany Poskytovatele, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména prodlení Poskytovatele s plněním závazků dle této Smlouvy delší než 30 dnů nebo porušení povinností souvisejících se zachováním mlčenlivosti.
- 16.3 Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případě, nedojde-li ke zjednání nápravy nebo odstranění závadného stavu vyvolaného porušením povinnosti druhé smluvní strany, a to ani po uplynutí 30 dnů od doručení písemné výzvy k nápravě od druhé smluvní strany, neurčí-li vyzývající strana lhůtu delší.
- 16.4 Odstoupení od této Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy nebo

na adresu sídla uvedenou v obchodním rejstříku či jiném veřejně přístupném zdroji, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

- 16.5 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu vypovědět, a to s výpovědní dobou v délce 6 (šesti) měsíců ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně.

17. POVINNOSTI STRAN V SOUVISLOSTI S UKONČENÍM SMLOUVY

- 17.1 Ke dni ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednatelům předané dokumenty obsahující Důvěrné informace Objednatele. Poskytovatel o provedení těchto úkonů předá Objednateli potvrzení, podepsané osobou oprávněnou jednat za Poskytovatele.
- 17.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčeny povinnosti Smluvních stran týkající se ochrany Důvěrných informací, ochrany osobních údajů, smluvních pokut, náhrady škody a jiných nároků (vč. zajištění přetrvávajících povinností), licence, rozhodného práva a řešení sporů přetrvávajících ze své povahy i po ukončení této Smlouvy.
- 17.3 Ke dni ukončení této Smlouvy je Objednatel oprávněn požádat Poskytovatele o převod na Objednatele za v místě a čase obvyklou úplatou a v míře maximálně přípustné dle obecně závazných právních předpisů:
- 17.3.1 právo výkonu majetkových práv ve vztahu k systému Service Desk a veškerým jeho částem, které mají povahu autorského díla, a v případě nemožnosti takového postupu oprávnění k výkonu majetkových a osobnostních autorských práv (licenci) k takovým dílům (v nejširším možném rozsahu přípustném dle obecně závazných právních předpisů);
- 17.3.2 aktuální verzi všech zdrojových kódů všech částí systému Service Desk v jejich aktuálním rozsahu a veškeré související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.) v editovatelné elektronické podobě ve formátu daného vývojového prostředí,
- 17.3.3 vlastnické právo ve vztahu ke všem částem Service Desk a Infrastruktury Service Desk, které nemají povahu autorského díla;
- 17.3.4 veškeré smlouvy, které Poskytovatel uzavřel se třetími osobami za účelem poskytování Služeb dle této Smlouvy, zajištění provozu systému Service Desk, nebo v souvislosti s uvedeným účelem.
- 17.4 Nejpozději do deseti (10) pracovních dnů před zánikem Smlouvy sepsají strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz systému Service Desk, bude-li k němu po zániku Smlouvy docházet.
- 17.5 Objednatel je oprávněn požádat Poskytovatele, aby nejpozději deset (10) kalendářních dnů před zánikem Smlouvy:
- 17.5.1 připravil aktualizovanou dokumentaci k systému Service Desk; a

- 17.5.2 připravil soupis případných nedokončených plnění týkajících se systému Service Desk k předpokládanému dni zániku Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- Poskytovatel se zavazuje učinit veškeré nezbytné kroky k zajištění výstupů dle tohoto článku.
- 17.6 V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku splnit před okamžikem zániku Smlouvy z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), výše uvedené lhůty začínají plynout až od okamžiku zániku Smlouvy a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku Smlouvy.
- 17.7 Poskytovatel se zavazuje poskytnout v souvislosti s ukončením této Smlouvy a převzetím poskytování Služeb Objednatelem nebo třetí osobou služby součinnosti spočívající zejména, nikoli však výlučně, v:
- 17.7.1 proškolení určených pracovníků Objednatele co do provozu a údržby systému Service Desk;
- 17.7.2 alokování expertního zástupce Poskytovatele na výzvu Objednatele ke koordinaci činností zajišťujících stabilní a spolehlivý provoz systému Service Desk novým poskytovatelem služeb; a
- 17.7.3 poskytování expertní help-line.
- 17.8 Služby dle čl. 17.7 této Smlouvy budou poskytovány na vyžádání Objednatele, a to v rozsahu navrženém Objednatelem a schváleném Poskytovatelem. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli cenu za skutečně poskytnuté služby součinnosti ve výši v místě a čase obvyklé.
- 17.9 Poskytovatel je povinen zahájit poskytování jednotlivých služeb součinnosti výlučně na základě písemného pokynu Objednatele. Písemný pokyn Objednatele k poskytnutí určité služby součinnosti bude obsahovat datum zahájení poskytování příslušné služby součinnosti, dobu, po kterou má být poskytována, a její rozsah.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí OZ a dalšími příslušnými obecně závaznými právními předpisy.
- 18.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 18.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena do 30 dnů od započetí řešení dle čl. 18.2 této Smlouvy, smluvní strany mají možnost obrátit se se svými nároky na příslušný obecný soud České republiky.

19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 19.1 Tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 19.2 Poskytovatel není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči Objednateli na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele ani bez takového souhlasu jednostranně započíst své pohledávky za Objednatelem vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou.
- 19.3 Poskytovatel ke dni podpisu Smlouvy neprovádí podnikatelskou a obchodní činnost dle čl. I odst. 3 stanov Poskytovatele schválených Radou Objednatele dne 26. 8. 2016. Poskytovatel se zavazuje se, že pokud by tak v budoucnu chtěl činit, bude s dostatečným předstihem informovat Objednatele v případě, že bez ohledu na faktický záměr tohoto zahájení vyjde najevo povinnost aplikace podmínek rozhodnutí Evropské komise (2012/21/EU) ze dne 20. 12. 2011 o použití čl. 106 odst. 2 Smlouvy o fungování Evropské unie na státní podporu ve formě vyrovnávací platby za závazek veřejné služby udělené určitým podnikům pověřeným poskytováním služeb obecného hospodářského zájmu (dále jen „Rozhodnutí“), přičemž smluvní strany se zavazují učinit veškeré kroky, včetně uzavření potřebného dodatku ke Smlouvě, a to tak, aby byly naplněny podmínky Rozhodnutí. Pro splnění informační povinnosti dle předchozí věty a v zájmu předcházení rizika smluvních stran vyplývajícího z citovaného Rozhodnutí je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli souhrnné písemné zprávy o činnosti Poskytovatele a doručovat je Objednateli (lze i elektronicky) vždy do 5 dnů po skončení každého kalendářního čtvrtletí trvání Smlouvy. Zprávy budou obsahovat popis veškerých činností Poskytovatele za období uplynulého bezprostředně předcházejícího kalendářního čtvrtletí a co nejdetailnější plán činností, které bude Poskytovatel vykonávat v nadcházejícím kalendářním čtvrtletí.
- 19.4 Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva (včetně jejích případných dodatků nebo v podobě konsolidovaného znění) byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje 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 OZ a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Uveřejnění v Centrální evidenci smluv zajistí Objednatel.
- 19.5 Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Objednatel.
- 19.6 Ukáže-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným nebo nevymahatelným, pak se to nedotýká ostatních částí Smlouvy, ledaže kogentní ustanovení právních předpisů stanoví jinak. Strany se v takovém případě zavazují nahradit takové ustanovení platným a vymahatelným, které svým obsahem a právními důsledky je

nejbližší tomu neplatnému nebo nevymahatelnému, a to do třiceti (30) dnů ode dne, kdy jedna strana předloží druhé straně návrh takového ustanovení.

- 19.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Pravidla provádění kontroly a podávání zpráv o výkonu činností při plnění Smlouvy
 - Příloha č. 2 Technické, bezpečnostní a časové parametry a podmínky provozu systému Service Desk
 - Příloha č. 3 Ujednání o ochraně a zpracování osobních údajů
 - Příloha č. 4 Návrh změny
 - Příloha č. 5 Implementační požadavky na změnu
- 19.8 Tato Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v 5 stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží 4 a Poskytovatel 1 stejnopis.
- 19.9 Tato Smlouva byla schválena Radou hlavního města Prahy usnesením č. 2926 ze dne 28.11.2017 nadpoloviční většinou hlasů členů Rady hlavního města Prahy.

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

Objednatel

V Praze dne 11 -12- 2017

.....
Ing. Robert Fialka, MBA
ředitel odboru Informatiky Magistrátu hl. m.



Poskytovatel

V Praze dne 11 -12- 2017

.....
Michal Fišer, MBA, předseda představenstva

V Praze dne 11 -12- 2017

.....
Bc. Petra Burdová, místopředseda
představenstva