



MHMPP07VNJ7A

STEJNOPIS Č. 1

Městský úřad  
Praha 1  
Magistrát hl. m. Prahy  
M. nám. 1  
110 01 Praha 1  
/16/**SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU A PODPORY INTERNETOVÉHO PORTÁLU**

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/04/003238/2016

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1742 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, 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: JUDr. Richardem Maříkem, pověřeným řízením odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „Objednatel“)

a

**GLOBDATA a.s.**

se sídlem: Praha 1, Na Příkopě 9-11, PSČ: 110 00

zastoupená: Ing. Pavlem Zákravským, předsedou představenstva

IČ: 25098900

DIČ: CZ25098900

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4489

bankovní spojení: [REDAKCE]

a

**GLOBDATA services s.ro**

se sídlem: Brandýs nad Labem, Martinovská 328/28, PSČ: 250 01

zastoupená: Ing. Pavlem Zákravským, jednatelem

IČ: 28218370

DIČ: CZ28218370

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 133269

bankovní spojení: [REDAKCE]

(GLOBDATA a.s. a GLOBDATA services s.r.o. společně 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 25. 8. 2014 zahájil zadávací řízení na zadání veřejné zakázky

s názvem „Zajištění provozu internetového portálu hl. m. Prahy praha.eu“. Nabídka Poskytovatele byla vybrána jako nejvhodnější, smluvní strany proto za níže uvedených podmínek uzavírají tuto Smlouvu.

- 1.2 Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel prostřednictvím Poskytovatele zajistit provoz a podporu internetového portálu Objednatele [www.praha.eu](http://www.praha.eu) (dále jen „Portál“).

## 2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění provozu a podpory Portálu. Povinnost poskytovat Služby zahrnuje mimo jiné:

2.1.1. Poskytování služby ServiceDesk.

2.1.2. Poskytování služeb základní podpory provozu Portálu:

- a. údržba, vyhodnocování a optimalizace provozu infrastruktury Portálu;
- b. údržba a optimalizace provozu plazmových obrazovek;
- c. zajištění provozu CMS;
- d. správa databázi;
- e. správa LDAP;
- f. udržování aktuální dokumentace systému;
- g. projektové řízení provozu.

2.1.3. Poskytování služeb provozní podpory Portálu:

- a. tvorba HTML kódu;
- b. tvorba bannerů, flashových prvků, grafické práce;
- c. vkládání a aktualizace obsahu;
- d. integrace se sociálními sítěmi;
- e. support (helpdesk) pro uživatele CMS a Portálu;
- f. deploymenty nových aplikací;
- g. zajištění činností souvisejících s koncepčním řízením provozu portálu;
- h. uživatelské testování nových funkcionalit.

2.1.4. Poskytování služeb rozšířené podpory Portálu:

- a. návrh a realizace změn v architektuře, úprava SW a specifických částí infrastruktury;
- b. tvorba wireframes a návrh layoutů webových stránek;
- c. programátorské práce;
- d. provádění penetračních testů zařízení dostupných ze sítě Internet a prověřování bezpečnosti Portálu;
- e. školení uživatelů.

2.1.5. Poskytování služeb redakce Portálu:

- a. tvorba redakčních článků, fotografií a videí;
- b. tvorba článků z tiskových zpráv a novinek z magistrátu a městských částí;
- c. překlady do angličtiny a redakce anglické části portálu;
- d. řízení činnosti redakce a tvorba redakčního plánu.

(dále jen „Služby“)

Bližší specifikace portálu je uvedena v **příloze č. 1** této Smlouvy.

- 2.2 Služby podle této Smlouvy zahrnují rovněž provedení veškerých dalších prací a/nebo poskytnutí služeb, které s provozem Portálu souvisí, a jejichž poskytnutí je nutné za účelem řádného provozu Portálu a jeho funkčnosti bez ohledu na to, zda jsou v této Smlouvě uvedeny či nikoliv.
- 2.3 Poskytovatel je povinen zajistit dostupnost Portálu minimálně na úrovni 97 % z celkové provozní doby Portálu, která činí 24 hodin denně 7 dnů v týdnu (režim 24x7).
- 2.4 Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedenými v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskyvatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

### 3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy.
- 3.2 Poskytovatel je povinen převzít infrastrukturu Portálu do správy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy a zahájit poskytování Služeb nejpozději do dvou (2) týdnů od ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.3 Služby podle této Smlouvy budou poskytovány po dobu dvaceti čtyř (24) měsíců ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.4 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele, pracoviště Objednatele, sídlo Poskyvatele a případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.

### 4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3 a 2.1.5 této Smlouvy činí **754.500,- Kč (slovy: sedm set padesát čtyři tisíce pět set korun českých)** za kalendářní měsíc bez DPH. Tato cena je úplná, závazná a nepřekročitelná. Tato cena nezahrnuje cenu za Služby dle čl. 2.1.4 této Smlouvy.
- 4.2. Maximální jednotkové ceny za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.4 této Smlouvy jsou uvedené v **příloze č. 2** této Smlouvy. Cena za Služby uvedené v čl. 2.1.4 této Smlouvy bude stanovena postupem dle čl. 8 této Smlouvy.
- 4.3. Právo na vystavení faktury vzniká Poskytovateli poté, co Objednatel písemně potvrdí příslušné výkazy poskytnutých Služeb za příslušné fakturační období.
- 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 a nepřekročitelné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.5. Cena za Služby podle této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskyvatelem 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.
- 4.6. Veškeré faktury vystavené Poskyvatelem dle této Smlouvy musí 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 budou Objednatelům potvrzené výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **příloze č. 3** této Smlouvy a Objednatelům potvrzené akceptační protokoly, jejichž vzor je uveden v **příloze č. 4** 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 Poskytovatele.
- 4.7. Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den příslušného fakturačního období.
- 4.8. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit nejméně třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatelů.
- 4.9. 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) anebo nebude doložen příslušnými Objednatelům potvrzenými výkazy poskytnutých služeb a/nebo příslušnými Objednatelům potvrzenými akceptačními protokoly v souladu s čl. 4.6 této Smlouvy. V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového či doplněného dokladu (faktury) Objednateli.
- 4.10. Smluvní strany berou na vědomí, že celková maximální a nepřekročitelná cena za poskytování Služeb dle čl. 2.1 (tj. služeb dle čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 a 2.1.5 této Smlouvy) na základě této Smlouvy, kterou je Objednatel oprávněn po dobu trvání této Smlouvy Poskytovateli zaplatit,
- Činí 19.966.320,- Kč bez DPH (*slovy: devatenáct milionů devět set šedesát šest tisíc tři sta dvacet korun českých*),
- přičemž z této částky na služby dle čl. 2.1.4 této Smlouvy připadá maximálně přípustná částka 1.858.320,- Kč bez DPH (*slovy: jeden milion osm set padesát osm tisíc tři sta dvacet korun českých*).
- Poskytovatel není povinen a ani oprávněn poskytovat Objednateli Služby dle čl. 2.1 této Smlouvy nad částky dle čl. 4.1 a 4.10 této Smlouvy.

## **5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.1 TĚTO SMLOUVY**

### **5.1. Služba ServiceDesk**

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem, poskytování konzultací a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatelů zřízeno komunikační centrum ServiceDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby ServiceDesk zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatelů, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou, dále on-line monitoring řešení požadavků Objednatelů. ServiceDesk bude dále zajišťovat výstupy použitelné k objektivnímu

měření kvality poskytovaných Služeb (reporting).

#### **Kontaktní údaje ServiceDesk**

E-mail: [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

www stránky: [REDACTED]

#### **5.2. Dostupnost služby ServiceDesk**

5.2.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle čl. 5.1 této Smlouvy v režimu 24x7 (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu).

#### **5.3. Reakce Poskytovatele**

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě 2 hodin od okamžiku jeho zadání. Součástí potvrzení přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace požadavku a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

#### **5.4. Zásady komunikace na ServiceDesk**

5.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit výhradně oprávněná osoba určená podle nebo na základě čl. 17 této Smlouvy, a to:

- zápisem na www stránky ServiceDesk uvedené v čl. 5.1 této Smlouvy
- e-mailem na adresu uvedenou v čl. 5.1 této Smlouvy 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 osobního ohlášení požadavku je Objednatel povinen učinit zápis v ServiceDesku neprodleně, jakmile je to možné.

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

5.4.3. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky Objednatele (odpověď na ServiceDesk). Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 17 této Smlouvy nebo určená na jeho základě, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.

### **6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2 TÉTO SMLOUVY**

#### **6.1. Úroveň správy a údržby**

Pro účely této Smlouvy platí režim provozu a údržby Portálu a portálové infrastruktury 24x7. Pro režim správy a údržby portálových aplikací platí rovněž režim 24x7.

#### **6.2. Druhy poruch**

Pro účely této Smlouvy jsou Služby poskytovány dle tří typů možných poruch a výpadků Portálu:

- (a) Porucha kategorie A (dále jen „**Havárie**“):

Za **Havárii** se ve smyslu této Smlouvy považuje stav, kdy Portál a/nebo služba v rámci Portálu nejsou použitelné ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost Portálu a/nebo služby.

- (b) Porucha kategorie B (dále jen „**Chyba**“):

Za **Chybu** ve smyslu této Smlouvy se považuje stav, kdy některé funkce Portálu a/nebo služby v rámci Portálu pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za omezení základní funkčnosti.

- (c) Porucha kategorie C (dále jen „**Nedostatek**“):

Za **Nedostatek** ve smyslu této Smlouvy se považují chyby Portálu a/nebo služby v rámci Portálu do určité míry komplikující využití Portálu a/nebo služby nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití.

### 6.3. Způsob ohlašování poruch

- (a) Poruchy Objednatel hlásí na kontaktní místo Poskytovatele (ServiceDesk) uvedené v čl. 5.1 této Smlouvy.

- (b) Hlášení poruchy bude obsahovat (i) název Objednatele, (ii) číslo Smlouvy Objednatele, (iii) charakteristiky poruchy a dle možností popis projevů, jakými se porucha vyznačuje z uživatelského hlediska, případně kopii relevantních výstupů Portálu, pokud je má Objednatel k dispozici, a dále (iv) klasifikaci poruchy, přičemž tato klasifikace je pro další postup Poskytovatele závazná, a to i v případě, že s ní nesouhlasí (v tomto případě však může využít postup dle čl. 18.3 Smlouvy).

### 6.4. Reakce Poskytovatele

- (a) Poskytovatel je v rámci služby ServiceDesk povinen dle sjednané reakční doby (článek 6.5 této Smlouvy) potvrdit Objednateli (elektronickou poštou), že obdržel výzvu Objednatele k odstranění poruchy. V potvrzení musí být uveden termín zahájení prací na odstraňování poruchy. U poruchy kategorie A (Havárie) zároveň oznámí jméno pracovníka odpovědného za její odstranění a poskytne na něj přímý telefonický kontakt. Tyto informace doručí osobě, která problém za Objednatele nahlásila, a pracovišti Help Desku Objednatele.

- (b) ServiceDesk Poskytovatele musí být dostupný pro přijímání hlášení poruch kategorie A, B, C Objednatelům 24 hodin denně, včetně dnů pracovního klidu.

### 6.5. Reakční doba

Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstraňování poruchy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak:

- (a) Poruchy kategorie A:

- do 20 minut od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelům.

- (b) Poruchy kategorie B:

- do 2 hodin od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelům.

- (c) Poruchy kategorie C:

- následující pracovní den od okamžiku nahlášení poruchy Objednatelům.

### 6.6. Lhůty na odstranění poruch

Poskytovatel je povinen zajistit řešení poruchy s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení. Nebude-li pro každý jednotlivý případ dohodnuto jinak, Poskytovatel je povinen řádně odstranit nahlášené poruchy v následujících lhůtách běžících od okamžiku nahlášení poruchy:

(a) Poruchy kategorie A:

- do 3,5 hodin od okamžiku nahlášení poruchy;

(b) Poruchy kategorie B:

- do konce pracovního dne následujícího po dni nahlášení.

(c) Poruchy kategorie C:

- do 3 pracovních dnů ode dne nahlášení poruchy.

Pro účely této Smlouvy se pracovním dnem rozumí pondělí až pátek v době od 7:30 do 17:00 (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.

#### 6.7. **Postup při řešení požadavku či vady:**

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 6.5 této Smlouvy řešení poruchy, bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele v souladu s čl. 5.4 této Smlouvy vyhodnotí požadavek či ohlášenou poruchu a podle výsledku hodnocení postupuje následovně:

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

- Poskytovatel je povinen pokračovat v řešení odstranění poruchy;
- Poskytovatel je povinen průběžně informovat Objednatele o tom, jakým způsobem poruchu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení poruchy, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- požadavek bude vyřízen v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.1.2 této Smlouvy bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy;
- po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy poruchy a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 6.8 této Smlouvy.

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

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

- Poskytovatel je povinen sdělit Objednateli, že situaci nepovažuje za poruchu Portálu s řádným odůvodněním a zastavit práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je 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 poruchu v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.1.2 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 6.6 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 18.4. této Smlouvy;
- po vyřešení poruchy potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí opravy poruchy a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 6.8 této Smlouvy.

## **6.8. Způsob ukončení servisního zásahu**

6.8.1. Poskytovatel po vyřešení poruchy/ukončení požadavku provede v ServiceDesku protokol o zásahu, který musí obsahovat zejména:

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

6.8.2. Objednatel potvrdí protokol o zásahu rovněž prostřednictvím ServiceDesku. Pokud Objednatel protokol neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne, kdy protokol prostřednictvím ServiceDesku obdržel. 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.

6.8.3. Poskytovatel je povinen vést o všech požadavcích a servisních zásazích průkaznou evidenci a v rámci Služeb dle čl. 2.1.1 ji poskytovat Objednateli.

6.9. Objednatelem odsouhlasený protokol o zásahu dle článku 6.8 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.

6.10. Služby dle tohoto článku zahrnují rovněž monitoring dostupnosti a reakční doby Portálu a elektronických služeb a týdenní reporting poskytování Služeb.

6.11. V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při instalaci nového systému a/nebo zálohování dat na záložní hardware.

6.12. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně specifikované v článku 4.1

## **7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.3 TÉTO SMLOUVY**

### **7.1. Způsob zadávání požadavků**

- (a) Požadavky na poskytnutí služeb provozní podpory zadává Objednatel na kontaktní místo Poskytovatele (ServiceDesk) uvedené v článku 5.1 této Smlouvy.
- (b) Změnový požadavek bude obsahovat (i) název Objednatele, (ii) číslo Smlouvy Objednatele, (iii) stručnou definici cíle požadavku a podrobnou specifikaci



požadavku v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení realizačních prací.

#### **7.2. Reakce Poskytovatele**

- (a) Poskytovatel je v rámci služby ServiceDesk povinen do 2 hodin od okamžiku zadání požadavku potvrdit Objednateli (elektronickou poštou), že obdržel požadavek Objednatele. Potvrzení musí dále obsahovat zejména tyto údaje: (i) odhad věcné a časové součinnosti, kterou bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s vyřizováním daného požadavku, a (ii) uvedení závazných časových termínů pro vyřízení požadavku.
- (b) ServiceDesk Poskytovatele musí být dostupný pro přijímání hlášení změnových požadavků Objednatele v režimu 24x7.

#### **7.3. Reakční doba**

Poskytovatel je povinen zahájit práce na vyřízení požadavku, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, do 2 hodin od okamžiku zadání požadavku Objednatelem.

#### **7.4. Lhůty na vyřízení požadavku**

Poskytovatel je povinen zajistit vyřízení požadavku s odbornou péčí podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jeho vyřízení. Lhůta na vyřízení každého jednotlivého požadavku bude stanovena na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem, jinak bez zbytečného odkladu.

#### **7.5. Způsob ukončení vyřizování požadavku**

- (a) Poskytovatel po vyřízení požadavku zaznamená do ServisDesku záznam o poskytnutí Služby, který musí obsahovat zejména:
  - (i) popis provedených prací a způsobu vyřízení požadavku Poskytovatelem;
  - (ii) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího Službu.
- (b) Poskytovatel je povinen provést záznam dle předchozího odstavce a) nejpozději následující Pracovní den po vyřízení požadavku.
- (c) Poskytovatel je povinen evidenci požadavků na požádání poskytnout Objednateli.
- (d) Po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel na ServiceDesk převzetí vyřešení požadavku.

7.6. Objednatelem odsouhlasený záznam o poskytnutí Služby dle článku 7.5 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení výkazu poskytnutých Služeb.

7.7. Pokud by realizace požadavku Objednatele vedla ke zhoršení provozu nebo výkonu Portálu či portálové infrastruktury Objednatele nebo ke vzniku poruch či škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, odpovídá Poskytovatel 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 dle tohoto článku na požadavku trvá, neodpovídá Poskytovatel za škody realizací požadavku vzniklé, ledaže překročil pokyny Objednatele stanovené v tomto požadavku.

7.8. Cena za poskytování Služeb dle článku 7 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně specifikované v článku 4.1 této Smlouvy.

#### 8. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.4 TÉTO SMLOUVY

8.1. Nebude-li mezi Smluvními stranami dojednáno jinak, Služby dle tohoto čl. 8 budou poskytovány v termínech stanovených v tomto čl. 8.

8.2. Požadavky na poskytnutí Služeb dle čl. 2.1.4 této Smlouvy zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy Objednatel zašle Poskytovateli prostřednictvím ServiceDesku. 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.

8.3. Poskytovatel je po obdržení Návrhu výzvy povinen do jeho znění doplnit zejména následující údaje:

- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
- (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
- (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
- (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu hodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.

8.4. Pokud by plnění Objednatelem požadovaných Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Portálu či vzniku vad 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 opravami těchto vad a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedené 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.

8.5. Poskytovatel je povinen prostřednictvím ServiceDesku potvrdit Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 8.3 této Smlouvy, nejpozději následující Pracovní den po obdržení Návrhu výzvy. Objednatel do dvou (2) pracovních dní po obdržení Poskytovatelem doplněného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, o čemž provede zápis v ServiceDesku, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 8.2 Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 8.4 této Smlouvy. V případě, že Objednatel nepotvrdí Návrh výzvy ani nesdělí své připomínky dle předchozí věty, staví se lhůty pro realizaci požadavku stanovené v Návrhu výzvy.

- 8.6. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k přijetí Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 8.7. Přijetím Návrhu výzvy Objednatelem dle čl. 8.5 této Smlouvy je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskyvatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 8.8. Poskyvatel je povinen provést realizaci Výzvy v termínech a za podmínek stanovených ve Výzvě.
- 8.9. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 8 bude vyhotoven akceptační protokol, jehož vzor je uveden v **příloze č. 4** této Smlouvy, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 17 této Smlouvy. Objednatelem odsouhlasený akceptační protokol bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb. Tento výkaz musí obsahovat podrobný popis poskytovaných Služeb včetně uvedení pracovníků Poskytovatele provádějících Služby, přičemž doba činnosti těchto pracovníků bude vedena s přesností na celé půlhodiny. Akceptační protokol bude vyhotovován vždy až po dokončení všech Služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy.
- 8.10. Služby dle tohoto čl. 8 (tj. dle čl. 2.1.4 této Smlouvy) budou poskytovány v předpokládaném rozsahu 178 člověkohodin měsíčně. Nevyčerpané člověkohodiny mohou být Objednatelem čerpány v následujících měsících. Přecherpané člověkohodiny budou automaticky odečteny z rozsahu člověkohodin předpokládaných pro následující měsíc.
- 8.11. Cena za poskytování Služeb uvedených v tomto článku bude určena podle rozsahu Objednatelem akceptovaných Služeb, a to tak, že příslušné člověkohodiny se vynásobí jednotkovými cenami uvedenými v tabulce D **přílohy č. 2** této Smlouvy.

## 9. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.5 TĚTO SMLOUVY

### 9.1. Rozsah redakčního materiálu

Poskyvatel je povinen poskytovat služby spočívající v tvorbě redakčních článků, fotografií a videí, tvorbě článků z tiskových zpráv a novinek z Magistrátu hl. m. Prahy a úřadů městských částí, překladech z českého jazyka do anglického jazyka a redakci anglické části Portálu, jakož i řízení činnosti redakce a tvorbě redakčního plánu.

- a) Pod pojmem redakční článek se rozumí souvislý text o aktuálním dění na území hl. m. Prahy o orientační délce 500-2500 slov s několika fotografiemi, včetně odkazů na podobně zaměřené články. Redakce portálu ručí za obsahovou, gramatickou, stylistickou správnost a obsahovou korektnost článků. Minimální rozsah Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy činí 60 článků za měsíc.
- b) Poskyvatel pořizuje fotografie jako ilustrace k článkům i k trvalému obsahu portálu. Fotografie upraví do formy vhodné k vložení do redakčního systému a předá administrátorovi redakčního systému. Minimální rozsah Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy činí 40 za měsíc.
- c) Pod pojmem video se rozumí souvislý video materiál o orientační délce 1 minuta až 10 minut. Poskyvatel ručí za obsahovou, správnost a korektnost videí. Minimální rozsah Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy činí 10 videí za měsíc.

- d) Kompletní článek nebo video předá Poskytovatel do 24 hodin od jeho vytvoření administrátorovi redakčního systému (zástupci Poskytovatele), který zajistí jeho zveřejnění na Portálu.
- 9.2. Překlady do anglického jazyka a redakce anglické části Portálu**
- a) Poskytovatel je povinen zajišťovat překlad nově vytvářeného obsahu v českém jazyce do anglického jazyka, a to dle požadavku Objednatele. Přeložené články předá administrátorovi redakčního systému do tří dnů od chvíle publikace předkládaného článku na české verzi portálu. Poskytovatel odpovídá za jazykovou a stylistickou správnost překladu.
- b) Řízení anglické mutace Portálu zejména zahrnuje: (i) návrh a tvorbu obsahové náplně, (ii) zajištění překladů textů do anglického jazyka, (iii) uspořádání anglické mutace do jednotlivých sekcí, (iv) kontrolu stylistické a věcné správnosti textů.
- 9.3. Poskytovatel vytváří redakční materiály samostatně podle redakčního plánu schváleného Objednatelem.
- 9.4. Tematické zaměření**
- a) Redakční materiály musejí pokrývat zásadní dění v hlavním městě Praze. Týká se to především informací o společenských, kulturních, sportovních, bezpečnostních a dalších významných událostech. Jde o články ve formě avíza na zajímavé a důležité události, a stejně tak i reportáží z jejich průběhu.
- b) Vyjma případů uvedených v odstavci (a) se dále jedná o publikování informací o Magistrátu hlavního města Prahy, činnosti jeho odborů, povinně zveřejňovaných informací, významných aktivitách městské rady a magistrátu.
- 9.5. Redakční plán**
- a) Redakční plán musí obsahovat zejména seznam hlavních témat, na která budou zaměřeny redakčními články; významné akce a události, ze kterých redakce pořídí reportáž a jména osob, se kterými provede interview nebo uspořádá online rozhovor.
- b) Redakční plán musí být vytvářen zpravidla na období jednoho kalendářního měsíce.
- c) Poskytovatel je povinen předložit návrh redakčního plánu ke schválení oprávněné osobě Objednatele nejpozději 15 dní před začátkem příslušného kalendářního měsíce.
- d) Objednatel do pěti (5) pracovních dní po obdržení Návrhu redakčního plánu buď (i) tento Návrh redakčního plánu schválí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady. V tomto případě Poskytovatel do tří (3) dnů upraví Redakční plán dle připomínek Objednatele. V případě, že Objednatel nesdělí své výhrady dle předchozí věty, považuje se Návrh redakčního plánu za schválený.
- 9.6. Poskytovatel je povinen vést průkaznou evidenci vytvořeného redakčního materiálu. Seznam vytvořeného redakčního materiálu musí být součástí Výkazu poskytnutých služeb.
- 9.7. Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 9 (tj. Služeb dle čl. 2.1.5 této Smlouvy) je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

## **10. PRÁVA K DÍLU**

- 10.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy vznikne autorské dílo ve smyslu ustanovení § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnou licenci (dále jen "**Dílo**"), Poskytovatel tímto bezplatně poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užití takové dílo všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona, a dále k provádění jakýchkoli úprav Díla (dále jen "**Licence**") ke dni předání takového Díla.
- 10.2. Licence podle čl. 10.1 této Smlouvy se uděluje jako licence výhradní, časově neomezená, bez teritoriálního a množstvího omezení.
- 10.3. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku je v plné výši zahrnuta v ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 10.4. Objednatel není povinen Licenci využít.
- 10.5. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Objednatel poskytl ve výše uvedeném rozsahu oprávnění tvořící součást této Licence jakékoli třetí osobě formou další licence (podlicence) nebo postoupil Licence na jakoukoli třetí osobu v souladu s § 2363 a 2364 občanského zákoníku.
- 10.6. Licence se považuje za poskytnutou dle této Smlouvy dnem vzniku Díla.
- 10.7. V případě, že při poskytování Služeb budou použita data, loga, fotografie, či jakákoliv jiná plnění, která jsou předmětem práv na ochranu duševního vlastnictví třetích osob (zejména podle Autorského zákona), je Poskytovatel povinen smluvně zajistit veškerá práva k užívání takových plnění v rámci užívání Portálu, a to jak pro Objednatele, tak pro uživatele Portálu.

## **11. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 11.1. Objednatel je povinen 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.
- 11.2. Objednatel je povinen umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 11.3. Objednatel je povinen zajistit vzdálený přístup Poskytovateli pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 11.4. Pokud Objednatel neposkytne součinnost dohodnutou dle tohoto článku, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.
- 11.5. Objednatel má právo jednostranně snížit rozsah Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy, a to formou písemného pokynu Poskytovateli. V rámci pokynu je Objednatel povinen jednoznačně označit, které sjednané Služby již od Poskytovatele nepožaduje. Účinnost jednostranného pokynu nastává vždy od prvního dne následujícího měsíce od doručení pokynu Poskytovateli. Na základě pokynu bude odpovídajícím způsobem snížena cena paušálu za Služby dle čl. 4.1 této Smlouvy.

## 12. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 12.1. Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou 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.
- 12.2. 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.
- 12.3. Poskytovatel zajistí, 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, o požární bezpečnosti a předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 12.4. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, 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.
- 12.5. 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.
- 12.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem, ani (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 12.7. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně po dobu 2 let ode dne ukončení této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 1.000.000,- Kč.
- 12.8. Poskytovatel není oprávněn změnit v nabídce deklarované složení realizačního týmu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 12.9. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
  - (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
  - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 2913 odst. 2 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) kalendářních 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.

- 12.10. Poskytovatel poskytne veškerou součinnost při plnění povinností dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zejm. informace, jejichž zveřejnění ukládá § 147a zákona o veřejných zakázkách.
- 12.11. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Portál včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Portál bude ke dni předání dle tohoto čl. 12.11 prostý jakýchkoliv vad. O předání Portálu bude Smluvními stranami vyhotoven písemný předávací protokol.

### 13. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 13.1. O Službách dle 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 (dále jen „Výkaz poskytnutých Služeb“).
- 13.2. Výkaz poskytnutých Služeb musí být zpracován v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.5 této Smlouvy.
- 13.3. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelům potvrzených protokolů o zásahu dle čl. 6.9 a zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.6 a 8.9 této Smlouvy.

### 14. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 14.1. 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.
- 14.2. Obě Smluvní strany jsou povinny 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.
- 14.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
  - 14.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelům Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - 14.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
  - 14.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelům či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

- 14.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 14 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 14.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
  - 14.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
  - 14.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - 14.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 14.5. 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.
- 14.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 14.7. Poskytovatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 14.8. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 14.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 14 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 14.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 14 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody, přičemž právo na smluvní pokutu dle čl. 15 této Smlouvy tím není dotčeno.
- 14.11. 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.
- 14.12. Nehledě na ustanovení článků 14.1 až 14.7 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. 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.



## 15. SANKCE

- 15.1. 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.
- 15.2. V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou úroveň dostupnosti Portálu na úrovni uvedené v článku 2.3 této Smlouvy, bude v příslušném kalendářním měsíci paušální platba uvedená v článku 4.1 této Smlouvy snížena o 10 %, bude-li dostupnost v rozmezí 80 % - 96 %, nebo o 50 %, bude-li dostupnost v rozmezí 60 % - 79 %. V případě, že dostupnost Portálu za kalendářní měsíc bude pod úrovní 60 %, Objednatel má právo s okamžitou platností odstoupit od této Smlouvy.
- 15.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovaný rozsah redakčního materiálu na úrovni uvedené v článku 9.1 této Smlouvy, bude v příslušném kalendářním měsíci paušální platba podle článku 4.1 této Smlouvy snížena o 5 %.
- 15.4. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s potvrzením doručení výzvy způsobem uvedeným v článku 6.4 této Smlouvy;
  - (ii) ve výši 100,- Kč (slovy: *sto korun českých*) za každou započatou minutu prodlení se zahájením řešení vad (poruch) kategorie A ve lhůtě stanovené podle článku 6.5 písm. (a) této Smlouvy;
  - (iii) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad (poruch) kategorie B ve lhůtě stanovené podle článku 6.5 písm. (b) této Smlouvy;
  - (iv) ve výši 3.000,- Kč (slovy: *tři tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení se zahájením řešení vad (poruch) kategorie C ve lhůtě stanovené podle článku 6.5 této Smlouvy;
  - (v) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *tisíc korun českých*) jednorázově a dále ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každou započatou hodinu trvání prodlení s odstraněním vady (poruchy) kategorie A ve lhůtě stanovené podle článku 6.6 písm. (a) této Smlouvy;
  - (vi) ve výši 3.000,- Kč (slovy: *tři tisíce korun českých*) jednorázově a dále ve výši 1.000,- Kč (slovy: *tisíc korun českých*) za každý započatý den trvání prodlení s odstraněním vady (poruchy) kategorie B a/nebo C ve lhůtě stanovené podle článku 6.6 písm. (b) a/nebo (c) této Smlouvy;
  - (vii) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením poskytování služeb v termínech uvedených v článku 7.3 této Smlouvy;
  - (viii) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *tisíc korun českých*) jednorázově a dále ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den trvání prodlení s poskytováním Služeb dle článku 8.8 této Smlouvy.
- 15.5. Pokud Poskytovatel nedodrží kterýkoli z termínů uvedených v článku 3.2 této Smlouvy, zaplatí Objednateli za každý den prodlení pokutu ve výši 10.000 Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*). Pokud nepřevzme infrastrukturu Portálu do

správy nejpozději do patnácti (15) pracovních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy nebo nezačínají poskytování Služeb nejpozději do dvaceti (20) pracovních dnů ode dne účinnosti této Smlouvy, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

- 15.6. Pokud Poskytovatel neprovede protokol o zásahu v souladu s článkem 6.8.1 této smlouvy do 3 Pracovních dnů od vyřešení poruchy a/nebo ukončení požadavku, zaplatí Objednateli pokutu ve výši 2.000 Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý Pracovní den prodlení.
- 15.7. Pokud Poskytovatel neumožní Objednateli přístup do evidence dle článku 6.8.3 dle této Smlouvy nejpozději následující Pracovní den od předání požadavku postupem v souladu s článkem 5.4 této Smlouvy, zaplatí Poskytovatel pokutu 5.000 Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý započatý Pracovní den prodlení.
- 15.8. Pokud Poskytovatel nezačíná poskytování asistence podle článku 6.11 této Smlouvy nejpozději následující Pracovní den od předání výzvy způsobem uvedeným v článku 5.4 této Smlouvy, zaplatí za každý započatý den prodlení pokutu ve výši 8.000 Kč (slovy: *osm tisíc korun českých*).
- 15.9. V případě, že Poskytovatel poruší své povinnosti uvedené v čl. 12.5 a/nebo 12.8 této Smlouvy, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 15.10. V případě, že Poskytovatel poruší jakoukoli ze svých povinností uvedených v čl. 14 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč (slovy: *pět set tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 15.11. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost potvrdit Návrh výzvy ve lhůtě dle čl. 8.5 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy: *dva tisíce korun českých*) za každý započatý den prodlení.
- 15.12. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 15 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 15.13. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 15 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení ceny za poskytnuté Služby.
- 15.14. Smluvní strany se výslovně dohodly odchýlně od ustanovení § 2050 občanského zákoníku tak, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

## **16. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**

- 16.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.
- 16.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí některé ze Smluvních stran, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s tímto čl. 16 Smlouvy a dále v souladu s čl. 8.6, 15.2 a 15.5 Smlouvy.
- 16.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

- 16.4. 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. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že důvodem této delší výpovědní doby je postavení Objednatele jakožto veřejného zadavatele, který povinně aplikuje zákon o veřejných zakázkách.
- 16.5. 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 nebo příslušné Výzvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 16.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou ceny za Služby 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.
- 16.7. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně. Smluvní strany sjednaly, že v případě ukončení Smlouvy odstoupením si nebudou vracet vzájemně poskytnutá plnění.
- 16.8. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut;
  - (ii) ochrany důvěrných informací;
  - (iii) nároku na náhradu škody a
  - (iv) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

V případě předčasného ukončení této Smlouvy má Poskytovatel nárok na úhradu Služeb provedených v souladu s touto Smlouvou a akceptovaných Objednatelem do dne předčasného ukončení této Smlouvy.

## 17. OPRAVNĚNÉ OSOBY

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

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

[REDAKCE]  
ve věcech technických je oprávněn za Objednatele jednat:

[REDAKCE]  
ve věcech redakce obsahu Portálu je oprávněn za Objednatele jednat:

- (ii) Oprávněnými osobami pro účely hlášení požadavků a vad na ServiceDesk jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 17.1. i další osoby písemně určené Objednatelem. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli prostřednictvím ServiceDesku bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím

oznámení přes ServiceDesk aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

(iii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:



- 17.2. 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.
- 17.3. Vyjma komunikace na ServiceDesk musí být veškeré uplatňování nároků, sdělování, žádosti, předávání informací apod. mezi Smluvními stranami dle této Smlouvy příslušnou Smluvní stranou provedeno v písemné formě a doručeno druhé Smluvní straně osobně, doporučenou poštou, nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.

## 18. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 17.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či doplňku, a to písemnými vzestupně číslovanými dodatky k této Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 občanského zákoníku. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 občanského zákoníku.
- 18.2. 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 výslovně připouští.
- 18.3. Poskytovatel v souladu s ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku prohlašuje, že na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 18.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, Smluvní strany budou 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.
- 18.5. 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 nahradí neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.

- 18.6. 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) Poskytovatel.
- 18.7. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni podpisu smlouvy.
- 18.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Specifikace Portálu
  - Příloha č. 2:** Rozpočet
  - Příloha č. 3:** Vzor Výkazu poskytnutých služeb
  - Příloha č. 4:** Vzor akceptačního protokolu
- 18.9. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 18.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.
- 18.11. V souladu s ustanovením § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů, tímto hlavní město Praha potvrzuje, že uzavření této smlouvy schválila Rada hlavního města Prahy svým usnesením č. 50 ze dne 14. 1. 2016.

V Praze dne 21-03-2016

**Objednatel:**

Hlavní město Praha



Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: JUDr. Richard Mařík  
Funkce: pověřen řízením odboru informatiky  
Magistrátu hl. m. Prahy



V Praze dne 31-03-2016

**Poskytovatel:**

GLOBDATA a.s.



Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Pavel Zákavský  
Funkce: předseda představenstva

**GLOBDATA** <sup>®</sup>

V Praze dne 31-03-2016

GLOBDATA a.s.  
Na Pfkopě 9-11, 110 00 Praha 1  
IČ: 25096900, DIČ: CZ25096900

GLOBDATA services s.r.o.



Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Pavel Zákavský  
Funkce: jednatel

**GLOBDATA** <sup>®</sup>

GLOBDATA services s.r.o.  
Martínovská 328  
250 01 Brandýs nad Labem  
IČ: 28218370, DIČ: CZ28218370