



Servisní smlouva (SW)

ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů,

1. SMLUVNÍ STRANY

Objednatel:

Název: **Město Ivančice**
sídlo: Palackého náměstí 196/6, Ivančice
IČ: 00281859
DIČ: [REDACTED]
bankovní spojení:
číslo účtu:
Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: Milan Buček, starosta města
Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:
Jaroslav Sojka, místostarosta města
[REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

Zhotovitel:

Název: **GORDIC spol. s r.o.**
Sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava
IČO: 47903783
DIČ: [REDACTED]
zapsán v obchodním rejstříku: u Krajského soudu v Brně oddíl C vložka 9313
bankovní spojení: [REDACTED]
č. účtu: [REDACTED]
Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních: Ing. Jaromír Řezáč

Tel.: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:
Tel.: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]

(dále jen „Zhotovitel“ nebo též „Poskytovatel“)

Objednatel a Zhotovitel společně dále také jako „Smluvní strany“ uzavřeli v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“) tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“).



2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1. Předmětem této servisní smlouvy je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování technické servisní podpory (dále jen „servis“ nebo „servisní podpora“) Poskytovatelem pro potřeby Objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností Poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností a způsobu její úhrady Objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2.2. Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod realizované veřejné zakázky „**Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“**, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného vybavení.
- 2.3. Vymezení podporovaného systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze 1 – Technická specifikace.

3. DEFINICE POJMŮ

- 3.1. **Informační systém**
Je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.
- 3.2. **Podporované programové vybavení (dále též „SW“)**
Je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště Poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3.3. **Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance)**
Představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici.
Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému Objednatele v souvislosti s jejich vývojem.
- 3.4. **Servisní podpora**
Je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory.
Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory a Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.
- 3.5. **Místo instalace**
Je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 3.6. **Servisní pracoviště poskytovatele**



Provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.

3.7. **Nahlášení požadavku na servisní podporu**

Je úkon, kterým kontaktní pracovník Objednatele sdělí servisnímu pracovišti Poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami Objednatele a kterými proto žádá servisní pracoviště Poskytovatele o poskytnutí servisní podpory.

Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou vedeny v Příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje.

3.8. **Odezva**

Je první reakce servisního pracoviště Poskytovatele na požadavek Objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.

3.9. **Servisní zásah**

Je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště Poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

4. **SERVISNÍ PODPORA A SERVISNÍ OBDOBÍ**

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli typ servisní podpory, která bude obsahovat následující prvky:
 - 4.1.1. Poskytovatel zajistí, že veškeré vlastnosti díla, včetně jeho update, legislativního update, upgrade a legislativního upgrade budou po celou dobu účinnosti smlouvy odpovídat vždy aktuálním obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům ISVS.
 - 4.1.2. V rámci běžného rozvoje jednotlivých modulů IS poskytovatele poskytnutí aktualizovaných verzí nejpozději do 3 měsíců po uvolnění poskytovatelem nové verze k distribuci.
 - 4.1.3. Poskytování informací o změnách a nových funkcích v aktualizovaných verzích IS Ivančice.
 - 4.1.4. Průběžnou aktualizaci dokumentace k programovému vybavení.
 - 4.1.5. Součinnost při zásadním upgrade operačního systému a databázového systému na vyšší verze.
 - 4.1.6. Udržitelnost SW třetích stran, dodaných poskytovatelem v rámci veřejné zakázky.
 - 4.1.7. Technická podpora a servis SW budou realizovány poskytovatelem, případně prostřednictvím odpovídajícího servisního kanálu výrobce.
 - 4.1.8. Technická podpora a servis budou realizovány v místě Zadavatele. Výjimku tvoří činnosti realizované vzdáleným připojením poskytovatele do prostředí Zadavatele.
 - 4.1.9. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele (HelpDesk).
 - 4.1.10. Služba Hot-Line umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce na telefonním čísle v režimu 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 9:00 do 17:00 hodin, příjem požadavku bude zajištěn lidskou obsluhou.
 - 4.1.11. Služba HelpDesk umožní příjem požadavku na servisní zásah v českém jazyce prostřednictvím webového rozhraní v režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
 - 4.1.12. Služba HelpDesk bude Zadavateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálnímu způsobu jejich řešení.
 - 4.1.13. Služba HelpDesk bude Zadavateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Zadavateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.



- 4.1.14. Služba HelpDesk bude poskytovat zadavateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich uzavření.
- 4.1.15. HelpDesk bude umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytována bezúplatně na vyžádání Zadavatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 4.2. Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoliv práv nebo závazků vyplývajících z této smlouvy a především se nezbavuje odpovědnosti za řádné provedení předmětu této smlouvy pro Objednatele.
- 4.3. Délka servisního období se stanovuje na dobu od začátku zkušebního provozu. Po dobu zkušebního provozu je poskytována zdarma. Po ukončení zkušebního provozu a předání díla do rutinního (produktivního) provozu bude servisní podpora poskytována za úplat, na základě této smlouvy. Servisní období je po celou dobu udržitelnosti projektu, přičemž doba udržitelnosti projektu je 60 měsíců ode dne předání díla do rutinního (produktivního) provozu.
- 4.4. Uzavřením písemného dodatku k této smlouvě může být délka servisního období prodloužena, nejpozději však před uplynutím původního servisního období stanoveného v odst. 4.3.
- 4.5. Po celou dobu poskytování servisní podpory je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli na jeho vyžádání písemný přehled provedených činností.

5. CENA

5.1. Výše sjednané ceny

5.1.1. Cena za poskytování servisní podpory za 60 měsíců trvání servisní smlouvy:

5.1.2.

Cena celkem bez DPH	752 976,- Kč
Výše DPH (21 %)	158 124,96 Kč
CELKOVÁ CENA vč. DPH	911 100,96 Kč

5.1.3. Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí Objednatel na základě faktur vystavených jednou ročně se dnem zdanitelného plnění určeným k poslednímu dni v zúčtovacím období.

5.2. Lhůta splatnosti

5.2.1. Splatnost faktury – daňového dokladu, je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení Objednateli.

5.2.2. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

5.3. Náležitosti daňových dokladů (faktury)

5.3.1. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle Zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a Zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.3.2. Faktura musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také

5.3.2.1. číslo a datum vystavení faktury,

5.3.2.2. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,



- 5.3.2.3. název projektu, registrační číslo projektu a informací, že se jedná o projekt podpořený z Integrovaného regionálního operačního programu, následujícím způsobem: Projekt „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“, reg. č. CZ.1.06/2.1.00/02.05628 je spolufinancován z Evropské fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím Integrovaného regionálního operačního programu,
 - 5.3.2.4. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - 5.3.2.5. označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v této smlouvě, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele),
 - 5.3.2.6. lhůtu splatnosti faktury,
 - 5.3.2.7. název, číslo, IČO a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - 5.3.2.8. jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně konkrétního telefonu.
- 5.3.3. Nebude – li faktura obsahovat nějakou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury.
- 5.3.4. Dnem odeslání vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nové faktury Objednateli.
- 5.3.5. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

6. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat veškeré bezpečnostní předpisy, veškeré zákony a jejich prováděcí vyhlášky, pokud se vztahují k činnosti Poskytovatele, bezpečnosti práce, požární ochraně a ochraně životního prostředí.
Pokud porušením těchto předpisů Poskytovatelem vznikne škoda, nese náklady Poskytovatel. Objednatel je povinen prokazatelně seznámit Poskytovatele s interními předpisy, které musí Poskytovatel dodržovat.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení Objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně Objednatel.
- 6.3. Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení Objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
- 6.4. V příloze B – Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje Poskytovatel, resp. Objednatel stanovili jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat Poskytovatele, resp. Objednatele při plnění ustanovení této smlouvy. Poskytovatel, resp. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě druhé smluvní straně.
- 6.5. Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na



servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.

- 6.6. Objednatel zajistí, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory.
 - 6.6.1. K tomu Objednatel zejména bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
 - 6.6.1. umožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
 - 6.6.2. zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob Objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejučinnější součinnost.
- 6.7. Poskytovatel může poskytnout Objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení Objednatele než dle specifikace v Příloze A – Vymezení rozsahu a cen servisní podpory).
- 6.8. Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi Objednatelem a Poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku Objednatele a aktuálních možností Poskytovatele.

7. NÁHRADNÍ DÍLY

- 7.1. U instalace SW se nepředpokládá potřeba náhradních dílů.

8. DŮVĚRNÉ INFORMACE, OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

8.1. Ochrana osobních údajů

- 8.1.1. V případě, že bude při plnění předmětu Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva zároveň Smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zák. č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“).

Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.
- 8.1.2. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této Smlouvy.
- 8.1.3. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Zhotovitele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.

8.2. Opatření k ochraně osobních údajů

- 8.2.1. Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy a dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům o ochraně osobních údajů.



- 8.2.2. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
- 8.2.3. Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 8.2.4. Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 8.2.5. Zhotovitel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze
- 8.2.5.1. je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - 8.2.5.2. je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 8.2.6. Je-li pro účel kontroly správného fungování díla, odstranění vady nebo další vývoj díla nezbytné poskytnout Zhotoviteli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Zhotovitel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 8.2.7. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 8.2.8. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu.
Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit.
Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.2.9. Povinnost plnit ustanovení tohoto čl. 8 Smlouvy se nevztahuje na informace, které
- 8.2.9.1. mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - 8.2.9.2. byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - 8.2.9.3. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - 8.2.9.4. příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - 8.2.9.5. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - 8.2.9.6. smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.2.10. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.
- 8.2.11. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména Zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.



9. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

9.1. Sankce za neplnění podmínek Poskytovatelem

- 9.1.1. V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 200,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli.
- 9.1.2. V případě, že Poskytovatel neumožní Objednateli zadat požadavek na servisní zásah z důvodu nedostupnosti služeb Hot – line ani HelpDesk, způsobené výpadkem uvedených služeb na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý jednotlivý případ.
To se netýká případu, kdy Poskytovatel provádí preventivní údržbu a na tuto skutečnost předem upozornil Objednatele.
- 9.1.3. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu podle čl. 9.1.

9.2. Sankce za neplnění podmínek Objednatelem

- 9.2.1. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši.
- 9.2.2. V případě, že Objednatel je v prodlení s úhradou faktury, Poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby Objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu Objednatele.
- 9.2.3. Poskytovatel po celou dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v ost. 6.4 termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky Objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 9.2.4. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany. Ujednání o smluvních pokutách se nedotýkají náhrady škody.

10. ZMĚNA SMLOUVY

10.1. Forma změny Smlouvy

- 10.1.1. Jakákoliv změna Smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.
- 10.1.2. Změny Smlouvy se sjednávají jako dodatek ke Smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny Smlouvy.
- 10.1.3. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu Smlouvy formou písemného Dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do 15 dnů ode dne následujícího po doručení návrhu Dodatku ke smlouvě.



11. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

11.1. Odstoupení od Smlouvy

11.1.1. Každá ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit z důvodů uvedených v této Smlouvě nebo v příslušných ustanoveních občanského zákoníku.

11.1.2. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě závažného porušení závazků či povinností ze strany Zhotovitele, přičemž za závažné porušení závazků či povinností ze strany Zhotovitele se v tomto případě považuje zejména:

- a) ocitne-li se Zhotovitel v prodlení s dokončením Díla dle čl. 3.1 po dobu delší než 15 kalendářních dnů;
- b) Zhotovitel neodstraní v dohodnutém termínu, ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené Objednatelem, vady či nedodělky Díla, na které byl písemně Objednatelem upozorněn;
- c) Zhotovitel i přes písemné upozornění Objednatele provádí Dílo neodborně nebo v rozporu se Smlouvou a dokumenty, podle kterých je povinen Dílo zhotovit, v rozporu s výrobní dokumentací, nebo používá k provedení Díla vadných, případně jiných než schválených výrobků;
- d) Zhotovitel využije ke zhotovení Díla nebo jeho části poddodavatele bez předchozího souhlasu Objednatele;
- e) Zhotovitel přeruší provádění Díla bez dohody s Objednatelem nebo jinak projevuje úmysl nepokračovat v plnění svých povinností dle Smlouvy.

V případech zde uvedených je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy bez dalšího písemného upozornění.

11.1.3. Každá ze smluvních stran je oprávněna odstoupit od této Smlouvy po předchozím písemném upozornění, ve kterém stanoví druhé smluvní straně přiměřenou náhradní lhůtu pro splnění její povinnosti. Tato lhůta však nesmí být kratší než 3 pracovní dny počínaje dnem následujícím po doručení upozornění druhé smluvní straně. Po marném uplynutí lhůty je pak oprávněná smluvní strana oprávněna od Smlouvy odstoupit, a to písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.

11.1.4. Obě smluvní strany berou na vědomí, že odstoupení od Smlouvy je jednostranným právním jednáním, jehož účinky nastávají doručením projevu vůle oprávněné smluvní strany druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, nároku na zaplacení smluvních pokut, nároků Objednatele vyplývajících z titulu odpovědnosti Zhotovitele za vady, nároků z titulu záruky za provedení Díla a dalších práv a povinností, u nichž to vyplývá z příslušných ustanovení Občanského zákoníku nebo z ustanovení Smlouvy, která podle projevené vůle smluvních stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy.

11.1.5. Odstoupením od Smlouvy se Smlouva ruší až od okamžiku účinnosti odstoupení. Odstoupením od Smlouvy zanikají práva a povinnosti smluvních stran ohledně části závazku založeného Smlouvou a nesplněného ke dni účinnosti odstoupení. Pro část závazku, splněného do dne účinnosti odstoupení, zůstávají podmínky sjednané Smlouvou v platnosti.

11.1.6. Zanikne-li tato Smlouva odstoupením z jakéhokoli důvodu, nebo jiným způsobem, než je splnění závazku smluvních stran, jsou smluvní strany povinny vzájemně vypořádat své závazky. Objednatel je povinen uhradit Zhotoviteli za níže uvedených podmínek cenu za část Díla, kterou do doby ukončení Smlouvy Zhotovitel provedl a která nevykazuje žádné vady či nedodělky.

11.1.7. Zhotovitel je v případě ukončení Smlouvy na základě odstoupení od Smlouvy zejména povinen:

- a) zastavit provádění Díla a učinit všechna opatření nutná k zabránění vzniku škod na provedené části Díla;



- b) provést soupis všech dosud provedených prací a dodávek oceněný v souladu s touto Smlouvou, přičemž tento soupis musí být odsouhlasen Objednatel;
 - c) předat Objednateli provedenou část Díla podle pravidel sjednaných pro předání Díla s přihlédnutím ke skutečnosti, že je předávána pouze část Díla; zejména je povinen předat Objednateli doklady, které se vztahují k provedené části Díla a které by předkládal Objednateli v souladu se Smlouvou při vystavování daňových dokladů nebo při předání Díla;
 - d) uklidit a vyklidit pracoviště ke dni, kdy bude zahájeno předávací řízení dosud provedené části Díla;
 - e) po převzetí dokončené části Díla Objednatel a odsouhlasení ceny provedené části Díla Objednatel, vystavit daňový doklad na zbývající cenu provedené a předané části Díla;
 - f) postoupit Objednateli práva, která nabyt ke dni ukončení Smlouvy, zejména práva z titulu poddodavatelských smluv, u kterých to Objednatel bude vyžadovat, ostatní poddodavatelské Smlouvy ukončit a vypořádat veškeré nároky z těchto smluv, postoupit Objednateli případná práva z licenčních smluv, patentů, know-how apod.
- 11.1.8. Každá smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy, vstoupila-li druhá smluvní strana do likvidace nebo podala-li insolvenční návrh v důsledku svého úpadku. Toto právo trvá po prohlášení konkursu na majetek druhé smluvní strany i po dobu, po kterou se může insolvenční správce vyjádřit, že Smlouvu splní.
- 11.1.9. Objednatel může bez ohledu na výše uvedené odstoupit od Smlouvy také v případě, že:
- 11.1.9.1. V insolvenčním řízení bylo soudem rozhodnuto o způsobu řešení úpadku Zhotovitele, event. byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku;
 - 11.1.9.2. Zhotovitel porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy podstatným způsobem;
 - 11.1.9.3. Zhotovitel porušil své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nepodstatným způsobem a takové porušení neodstranil v Objednatel dodatečně poskytnuté lhůtě.
- 11.1.10. Zhotovitel může odstoupit od Smlouvy v případě, že v insolvenčním řízení bylo rozhodnuto o způsobu řešení úpadku Objednatele, event. byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku.
- 11.1.11. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy do sídla smluvní strany, které se odstoupení od Smlouvy týká.
- V případě odstoupení od Smlouvy jsou smluvní strany povinny provést inventarizaci provedených prací. Pokud dojde k odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele, je Objednatel oprávněn zastavit a neprovádět žádné byt již odsouhlasené platby Zhotoviteli, a to až do doby vypořádání smluvních stran v souvislosti s odstoupením od Smlouvy.

11.2. Ostatní ujednání Smlouvy

- 11.2.1. Obě strany se zavazují neposkytovat informace, které získají při činnosti podle této Smlouvy, ani informace o právech a závazcích z této Smlouvy plynoucích třetím subjektům, nad rámec svých zákonných povinností.
- 11.2.2. Ve věcech touto Smlouvou výslovně neupravených se bude tento smluvní vztah řídit ustanoveními obecně závazných právních předpisů, zejména občanským zákoníkem a předpisy souvisejícími.
- 11.2.3. Jakýkoliv spor vzniklý z této Smlouvy, pokud se jej nepodaří urovnat jednáním mezi smluvními stranami, bude rozhodnut k tomu věcně příslušným soudem.
- 11.2.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy a účinnosti dnem zveřejnění v informačním systému veřejné správy, registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb. o registru smluv. Tato smlouva podléhá povinnosti zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění



pozdějších předpisů. Zveřejnění smlouvy včetně uvedení metadat zajistí objednatel, který současně zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byly druhé smluvní straně zaslány do datové schránky zhotovitele, ID datové schránky: **sxk8tap** a na email zhotovitele: zakazky@gordic.cz Smluvní strany jsou podle zákona o registru smluv povinny zaslat tuto smlouvu Ministerstvu vnitra k uveřejnění prostřednictvím registru smluv bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 (třiceti) dnů od uzavření této smlouvy. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem poslední smluvní strany a účinnosti uveřejněním Ministerstvem vnitra České republiky prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

- 11.2.5. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, přičemž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Zhotovitel dvě vyhotovení po jejich podpisu.
- 11.2.6. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými číselnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.2.7. Smluvní strany se dohodly, že písemnosti touto Smlouvou předpokládané (např. změny odpovědných osob, návrh na změny Smlouvy, odstoupení od Smlouvy, různé výzvy k plnění či placení) budou druhé smluvní straně zasílány výhradně doporučeným dopisem na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Nebude-li na této adrese zásilka úspěšně doručena či převzata druhou smluvní stranou nebo nebude-li tato zásilka vyzvednuta v úložní době a držitel poštovní licence zásilku vrátí zpět, bude za úspěšné doručení, se všemi právními důsledky, považován třetí den ode dne prokazatelného odeslání zásilky.
- 11.2.8. Zhotovitel, je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. Zhotovitel je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu Díla a poskytnout jim součinnost.
- 11.2.9. Zhotovitel je povinen archivovat originální vyhotovení Smlouvy včetně jejich dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této Smlouvy po dobu 10 let ode dne Termínu předání a převzetí díla podle této Smlouvy, nejméně však do konce roku 2028, pokud lhůta 10 let ode dne Termínu předání a převzetí díla podle této Smlouvy by byla kratší. Poskytovatel je povinen minimálně do konce lhůty dle předchozí věty poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 11.3. Zhotovitel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy a prezentace opatřit vizuální identitou projektů dle Metodického pokynu pro publicitu a komunikaci Evropských strukturálních a investičních fondů v programovém období 2014-2020. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této Smlouvy, je s těmito pravidly seznámen. V případě, že v průběhu plnění této Smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Objednatel povinen o této skutečnosti Zhotovitele bezodkladně informovat.

11.4. Publicita, vizuální identita

- 11.4.1. Zhotovitel je v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 1303/2013, kterým se stanoví povinné nástroje, povinen zajistit publicitu projektu a provést veškeré úkony zajišťující náležitou publicitu projektu. Zhotovitel je povinen zajistit informovanost zejména dle Metodického pokynu pro publicitu a komunikaci Evropských strukturálních a investičních fondů v programovém



období 2014-2020 platného a účinného v den uzavření této Smlouvy, který jsou k dispozici na internetových stránkách Evropských strukturálních a investičních fondů - <http://www.esifondy.cz>:

- Plakát minimální velikosti A3

11.4.2. Zhotovitel je povinen zveřejnit na své internetové stránce, pokud taková stránka, existuje, stručný popis projektu, včetně jejích cílů a výsledků a zdůrazněním, že je na daný projekt poskytována finanční podpora od Evropské unie. Tento manuál je k dispozici na internetových stránkách Evropských strukturálních a investičních fondů: http://www.esifondy.cz/getmedia/990cd523-9ae4-4c13-ab2f-3026774105c6/MP-pro-publicitu_verze-4.pdf.

11.5. Uveřejnění Smlouvy

11.5.1. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zpracováním svých údajů Objednatelem s ohledem na zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a rovněž se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této Smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek Smlouvy. Výkresy a informace získané od Objednatele smí Zhotovitel použít pouze pro účely vyplývající z této Smlouvy, pro jiné účely je smí použít pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.

11.5.2. Zhotovitel souhlasí se shromažďováním, uchováním a zpracováním svých údajů nebo osobních údajů svých zaměstnanců a dalších dotčených osob (jména a příjmení, adresy trvalého, příp. přechodného bydliště, data narození, telefonního čísla) obsažených v této Smlouvě Objednatelem (příp. jeho zaměstnanci), a to pouze pro účely vedení evidence a majetkoprávní agendy, projednávání v orgánech zadavatele a zveřejnění rozhodnutí těchto orgánů, uzavření smluv, apod., ve kterých jsou tyto údaje obsaženy, tj. všude tam, kde lze uvedením osobních údajů předejít záměně účastníků právního vztahu. Tento souhlas je poskytován na dobu neurčitou, nejdéle však do okamžiku, kdy pomine účel, pro který budou uvedené osobní údaje zpracovány, s výjimkami stanovenými zvláštními zákony. Zhotovitel si je zároveň vědom svých práv podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

11.5.3. Zhotovitel dále souhlasí s tím, že ze strany Objednatele bude, resp. může být, při dodržení podmínek stanovených zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zveřejněny dílčí informace týkající se této Smlouvy a jejího plnění.

11.5.4. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

11.5.5. Zhotovitel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti ani základní lidská práva.

11.5.6. V souvislosti s důvěrností informací bere zhotovitel na vědomí, že je zákonnou povinností objednatel uveřejnit celé znění této smlouvy včetně všech jejích případných dodatků v souladu se zákonem. Splnění této, jakož i dalších zákonných povinností objednatel, není porušením důvěrnosti informací.

11.5.7. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 zákona o registru smluv splní Objednatel. Současně berou smluvní strany na vědomí, že v případě nesplnění zákonné povinnosti je smlouva do 3 (tří)



měsíců od jejího podpisu bez dalšího zrušena od samého počátku. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené Objednatelem, která bude obsahovat údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu. Smluvní strany výslovně souhlasí, že jejich osobní údaje uvedené v této smlouvě budou zpracovány pro účely vedení evidence smluv a dále výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v informačním systému veřejné správy – Registru smluv. Dále prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1) Příloha č. 1 Zadávací dokumentace | Technická specifikace |
| 2) Příloha A smlouvy | Vymezení rozsahu a cen servisní podpory |
| 3) Příloha B smlouvy | Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje |

Doložka k listině dle § 41 zákona č.128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Město Ivančice ve smyslu ustanovení § 41 zákona č.128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů, potvrzuje, že u právních jednání obsažených v této listině byly splněny ze strany Města Ivančice veškeré zákonem, či jinými obecně závaznými právními předpisy stanovené podmínky ve formě předchozího zveřejnění, schválení, odsouhlasení či pověření, které jsou obligatorní pro platnost tohoto právního jednání. Tato smlouva byla schválena usnesením rady města Ivančice dne 12. 9. 2018 pod číslem usnesení 25/R28.

V Jihlavě dne 26. 9. 2018

V Ivančicích dne 3. 10. 2018

.....
Zhotovitel:
GORDIC spol. s r.o.
Ing. Jaromír Řezáč
jednatel a generální ředitel
vz. Ing. Jiří Zedníček

.....
Objednatel:
město Ivančice
Milan Buček
starostka města



PŘÍLOHA A – VYMEZENÍ ROZSAHU A CEN SERVISNÍ PODPORY

Specifikace rozsahu servisní podpory v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a nabídkou Účastníka.

Servisní a technická podpora bude poskytována po celou dobu udržitelnosti projektu.

1. Servisní (technická) podpora

- 1.1. Průběžné provádění inovace veřejné zakázky „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: Základní nové funkce elektronických služeb (software) , jeho jednotlivých technologických částí a příslušného software, zejména update a legislativního update, upgrade a legislativního upgrade.
- 1.2. Pod pojmem update se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost tohoto produktu vytvořena, ale nemění se struktura datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.
V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním updatem“. Provádění legislativních změn vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky včetně distribuce upraveného software. Distribuce upravených produktů (modulů) musí být provedena před termínem platnosti změn právních předpisů; pokud právní předpis nabude účinnosti dříve než 30 dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, bude distribuce upravených modulů provedena nejpozději do 30 dnů ode dne zveřejnění ve Sbírce zákonů.
- 1.3. Po pod pojmem upgrade se rozumí taková verze produktu, u které se oproti předcházející verzi tohoto produktu mění jeho funkčnost, a to na základě změny jakékoliv skutečnosti, podle které byla celá funkčnost produktu vytvořena, a zároveň se mění struktura vět datového fondu, se kterým tato verze produktu pracuje.
V případě, že změna funkčnosti tohoto produktu a změna struktury dat datového fondu, se kterým tento produkt pracuje, byla provedena pouze na základě legislativních změn, je nová verze tohoto produktu jeho „legislativním upgradem“.
- 1.4. Poskytování update a upgrade k veřejné zakázce „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“, vzniklé legislativními změnami a požadavky Objednatele či samostatnou, nevynucenou, inovační činností Poskytovatele.
- 1.5. Provádění obecných změn k veřejné zakázce „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“ v důsledku vývoje SW prostředků.
- 1.6. Distribuce nových verzí produktu a bezpečnostních a funkčních oprav (patchů) včetně aktuální dokumentace a popisu změn zpřístupněním pokynů k jeho elektronickému stažení Objednatelem z datového úložiště Poskytovatele.
- 1.7. Distribuce nových verzí k veřejné zakázce „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“ uživatelům elektronicky; Poskytovatel zajistí takovou funkcionalitu k veřejné zakázce „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“, která umožní jednorázově centrální automatizované provádění instalace nových verzí pro Objednatele.
- 1.8. Distribuce inovace k veřejné zakázce „Elektronické dokumenty a eIDAS pro MěÚ Ivančice“ dílčí část č. 1: „Základní nové funkce elektronických služeb (software)“ za účelem legislativního update nebo legislativního upgrade bude provedena před termínem účinnosti změn příslušných právních předpisů.



- 1.9. Aktualizace provozní dokumentace.
- 1.10. Služba Hot-line formou telefonické podpory pro zaměstnance zadavatele pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis.
- 1.11. Služba HelpDesk pro zaměstnance zadavatele pro hlášení závad a požadavků na technickou podporu a servis.

2. Servis

- 2.1. Služby odstraňování vad. Proces odstraňování vad produktu bude probíhat v těchto režimech:
 - 2.1.1. Kategorie vady „vysoká“

Vady zabraňující provozu, produkt není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost systému. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele a nelze jej dočasně řešit organizačním opatřením.

Nejpozději do 8 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatele zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě 48 pracovních hodin od nahlášení vady, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz produktu. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
 - 2.1.2. Kategorie vady „střední“

Vady omezující provoz, funkčnost systému je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz Objednatele. Jedná se také o vady způsobující problémy při užívání a provozování produktu, ale umožňují provoz, jimiž způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do 16 pracovních hodin po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění této vady ve lhůtě do 10 pracovních dnů od nahlášení vady. Vada bude odstraněna v nejkratší možné lhůtě s ohledem na její povahu a dopad na činnost Objednatele.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
 - 2.1.3. Kategorie vady „nízká“

Vady neomezující provoz, jedná se o drobné vady, které nespádají do kategorií „vysoká“ nebo „střední“. Nejpozději do 2 pracovních dnů po nahlášení vady provede Poskytovatel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Poskytovatele (oprávněná reklamacie) bezodkladně zahájí práce na odstranění vady a zajistí odstranění vady ve lhůtě do 20 pracovních dnů od nahlášení vady.

Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Objednatele, dohodne s Objednatelem další postup.
- 2.2. Zařazení vady do jednotlivých kategorií určuje Objednatele ve spolupráci s Poskytovatelem.
- 2.3. Pro účely smlouvy je pro pracovní dny stanovena pracovní doba od 9:00 do 17:00 hodin.
- 2.4. Servis a řešení provozních problémů vzniklých při užití díla na pracovišti Objednatele.
- 2.5. Poskytování služby HotLine formou telefonické podpory pro hlášení požadavků na technickou podporu a servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace (funkčnost systému, návrhy rozvoje, vysvětlení důvodů v zobrazení určitých dat, apod.).
- 2.6. Smluvní strany se dohodly, že běžná pracovní kapacita Poskytovatele při poskytnutí služby HotLine je maximálně 15 minut pro každý jednotlivý případ. Poskytování služby nad tuto časovou hranici si Objednatel objedná formou placené samostatnou objednávkou.
- 2.7. Poskytování služby HelpDesk pro hlášení závad a požadavků na servis, metodickou podporu, poradenství a konzultace a jejich řešení.



PŘÍLOHA B – VYMEZENÍ MECHANISMŮ SERVISNÍ PODPORY

Uchazeč doplní v souladu s podmínkami uvedenými v Zadávací dokumentaci a s nabídkou Uchazeče specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů stran – doplní uchazeč.

1. Vymezení mechanismů servisní podpory

- 1.1. Veškeré požadavky na servisní zásah Poskytovatele uplatňují kontaktní osoby Objednatele uvedené níže, prostřednictvím kontaktního místa, které provozuje Poskytovatel v souladu s dále uvedenými pravidly.
- 1.2. Dostupnost kontaktního místa je 7x24 (nepřetržitě) s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku. Veškeré požadavky budou evidovány v systému servisní podpory Poskytovatele.
- 1.3. Kontaktní místo umožňuje příjem požadavků na servisní zásah v českém jazyce.
 - 1.3.1. Na telefonním čísle (HotLine): [REDACTED] V režimu min. 5x8 (8 hodin v pracovní dny) v době od 9:00 do 17:00 hodin.
 - 1.3.2. Systémem servisní podpory (HelpDesk): [REDACTED] .V režimu 7x24 (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.4. Telefonické zadání požadavku bude zajištěno lidskou obsluhou.
- 1.5. Požadavek na servisní zásah se považuje za nahlášený okamžikem jeho zapsání na HelpDesk.
- 1.6. Bude zajištěn nepřetržitý přístup do systému servisní podpory (HelpDesk), umožňující objednateli upřesnit nebo doplnit požadavek. (nepřetržitě vyjma nahlášených servisních zásahů Poskytovatele při správě systému HelpDesk).
- 1.7. Systém servisní podpory musí Objednateli poskytovat přehled o aktuálně nahlášených požadavcích, jejich stavu a aktuálním způsobu jejich řešení. Systém bude Objednateli zasílat notifikace o změně stavu jeho požadavku (např. zadaný, v řešení, uzavřený atd.) a musí Objednateli umožnit schvalování uzavření nahlášeného požadavku.
- 1.8. Systém servisní podpory bude poskytovat Objednateli přístup i k uzavřeným požadavkům a způsobu jejich řešení, který bude poskytovat podrobné údaje o historii požadavků od jejich nahlášení, po jejich vyřešení.
- 1.9. Systém servisní podpory musí umožňovat export dat, včetně obsahu požadavku a způsobu vyřešení. Tato funkcionality bude poskytovatelem poskytována bezúplatně minimálně na vyžádání Objednatele ve formátu minimálně *.xls a *.csv.
- 1.10. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb servisní podpory prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě Objednatele, a to tak, že Zhotoviteli zřídí maximálně (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z IP adresy Zhotovitele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to od data účinnosti Smlouvy.
- 1.11. Podpora provozu dodaných softwarových produktů (modulů):
 - i. provedení instalace a konfigurace operačních systémů a databází, případně jiného systémového software
 - ii. provedení instalace a konfigurace
 - iii. provedení transformace a migrace digitálních dat.
 - c. Konzultační činnost – odborné konzultace k problematice (konzultační činnost, kterou zastřešuje poskytovatel dodané sw – např. eIDAS, národní standardy – vše se legislativně vyvíjí, a tomu se přizpůsobuje sw a práce s ním).
 - d. Školení uživatelů - školení uživatelů při dodání nové verze produktu, minimálně 1x ročně v rozsahu 2 hodiny pro 2 uživatele.



- e. Systémová infrastrukturní podpora.
- f. Dodávka licencí k produktům (modulům): (účastník doplní čísla licencí, pokud je v době podání nabídky nezná, bude doplněno v rámci součinnosti před podpisem smlouvy)