

**VÝZVA K PODÁNÍ NABÍDKY  
NA VEŘEJNOU ZAKÁZKU MALÉHO ROZSAHU**  
dle § 27 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázkách, v účinném znění (dále jako  
„zákon“)

s názvem  
**„Poskytování podpory systému MISYS/webMISYS 2017-2019“**

**Zadavatel:**

<b>Název organizace</b>	Městská část Praha 10
<b>Sídlo</b>	Vršovická 1429/68
<b>Zástupce</b>	Ing. Vladimír Novák, starosta
<b>IČ</b>	00063941
<b>DIČ</b>	CZ00063941
<b>Ke smluvnímu jednání oprávněna</b>	Ing. Martina Floriánová, vedoucí odboru hospodářské správy Úřadu Městské části Praha 10
<b>Kontaktní osoba</b>	Mgr. Petr Janů, <a href="mailto:petrja@praha10.cz">petrja@praha10.cz</a> , tel. 736499384

## Obsah

1.	PODKLADY PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY .....	3
2.	VYMEZENÍ PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY MALÉHO ROZSAHU .....	3
3.	DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY .....	3
4.	NABÍDKA .....	4
5.	LHŮTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDEK .....	5
6.	HODNOTÍCÍ KRITÉRIA .....	6
7.	POŽADAVKY ZADAVATELE NA KVALIFIKACI .....	6
8.	ZÁKLADNÍ ZPŮSOBILOST .....	6
9.	PROFESNÍ ZPŮSOBILOST .....	7
10.	OBCHODNÍ PODMÍNKY .....	7
11.	NABÍDKOVÁ CENA .....	8
12.	DALŠÍ INFORMACE .....	8
13.	UVEŘEJŇOVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ INFORMACÍ .....	9
14.	PŘÍLOHY .....	9

## **1. PODKLADY PRO ZPRACOVÁNÍ NABÍDKY**

- 1.1. Podkladem pro zpracování nabídky je tato výzva k podání nabídky včetně jejích příloh (dále jako „Výzva“).

## **2. VYMEZENÍ PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY MALÉHO ROZSAHU**

- 2.1. Předmětem této veřejné zakázky je poskytování služeb spočívajících v:

- a) maintenance,
- b) základní podpoře, a
- c) rozšířené podpoře

informačního systému MISYS/webMISYS. Bližší specifikace předmětu veřejné zakázky je obsažena v Příloze č. 1 této Výzvy.

- 2.2. Kód předmětu veřejné zakázky dle klasifikace CPV:

72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

- 2.3. Předpokládaná hodnota veřejné zakázky činí 316 000 Kč bez DPH.

- 2.4. Jedná se o veřejnou zakázku malého rozsahu na služby, tj. předpokládaná hodnota této veřejné zakázky nedosahuje hodnoty 2 000 000 Kč bez DPH. Zadání veřejné zakázky je v souladu s § 31 zákona vyjmutο z působnosti zákona (zadavatel je však povinen dodržet zásady uvedené v § 6 zákona).

- 2.5. Zadavatel si vyhrazuje právo obdobně použít kterýkoli institut zákona, aniž by uvedené mělo být považováno za podřízení tohoto poptávkového řízení režimu zákona. Při výkladu pojmů obsažených v této Výzvě se použije výklad těchto pojmů dle zákona.

- 2.6. Informace a údaje uvedené v jednotlivých částech této Výzvy a v přílohách Výzvy vymezují závazné požadavky dodavatele na plnění veřejné zakázky. Tyto požadavky je dodavatel povinen plně a bezvýhradně respektovat při zpracování své nabídky a ve své nabídce akceptovat, a to pod sankcí vyloučení.

## **3. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY**

- 3.1. Doba plnění veřejné zakázky

Plnění předmětu veřejné zakázky plněné na základě Smlouvy je rozvrženo takto:

Předpokládané zahájení plnění: 1. 2. 2017

Předpokládané ukončení plnění: 31. 1. 2019

- 3.2. Zadavatel si vyhrazuje právo posunout předpokládané zahájení a ukončení doby plnění v souvislosti s termínem dokončení tohoto poptávkového řízení.

- 3.3. Místo plnění veřejné zakázky je sídlo zadavatele, sídlo dodavatele nebo jiná místa určená zadavatelem.

## 4. NABÍDKA

4.1. Dodavatel zpracuje nabídku v následující struktuře s přihlédnutím k požadavkům a informacím uvedeným v této Výzvě včetně jejích příloh:

Poř. č.	Název	Poznámka
1	Titulní stránka nabídky s označením této veřejné zakázky a identifikačními údaji dodavatele, dále identifikační údaje osob, které jsou pověřeny jednáním za dodavatele v tomto řízení (včetně telefonického, faxového a e-mailového spojení)	
2	Obsah nabídky s uvedením názvů kapitol, stran a počtu příloh	
3	Doklady prokazující splnění kvalifikace	
4	Návrh smlouvy a relevantní přílohy návrhu smlouvy	Podepsaná dodavatelem
5	V relevantních případech identifikační údaje poddodavatelů, kteří se budou přímo podílet na plnění předmětu veřejné zakázky, a to s uvedením konkrétních částí plnění předmětu veřejné zakázky, na kterých se budou poddodavatelé podílet a smlouvy s poddodavateli. V případě, kdy podává nabídku více dodavatelů současně, jsou povinni předložit smlouvu, ve které je obsažen závazek, že všichni tito dodavatelé budou vůči veřejnému zadavateli a třetím osobám z jakýchkoliv právních vztahů vzniklých v souvislosti s veřejnou zakázkou zavázáni společně a nerozdílně, a to po celou dobu plnění veřejné zakázky i po dobu trvání jiných závazků vyplývajících z veřejné zakázky;	

4.2. Za obsahovou úplnost nabídky odpovídá výhradně dodavatel - výčet dokumentů obsažený v tomto článku slouží pouze pro usnadnění orientace dodavatele při kompletaci nabídky - pokud v tomto výčtu nebude uveden dokument, povinnost, jehož doložení do nabídky by event. vyplývala ze zadávacích podmínek, nemůže se dodavatel zbavit odpovědnosti za obsahovou neúplnost nabídky poukazem na tento výčet dokumentů.

4.3. Dodavatel může podat pouze jedinou nabídku.

4.4. Nabídka včetně veškerých požadovaných dokladů musí být zpracována výhradně v českém jazyce. K dokumentům v jiném než českém jazyce musí být přiložen překlad do českého jazyka. V případě, že bude mít zadavatel pochybnosti o správnosti překladu, vyžádá si od dodavatele předložení úředně ověřeného

předkladu dokladu do českého jazyka. Doklad ve slovenském jazyce a doklad o vzdělání v latinském jazyce se předkládají bez překladu.

- 4.5. Nabídku a doklady k prokázání splnění kvalifikace je dodavatel povinen podat písemně, a to v jednom originále a jedné kopii, ve lhůtě pro podávání nabídek v souladu s touto výzvou, a to včetně požadovaného věcného členění a číslování řazení nabídky – viz čl. 4.1 této Výzvy. Dále bude nabídka předána i v elektronické podobě na CD.
- 4.6. Nabídka a doklady k prokázání splnění kvalifikace musí být, včetně veškerých požadovaných dokladů a příloh, svázané do jednoho svazku. Svazek musí být na první straně označen názvem „**Poskytování podpory systému MISYS/webMISYS 2017-2019**“, obchodní firmou a sídlem dodavatele a údajem, zda se jedná o originál či kopii.
- 4.7. Veškeré doklady či prohlášení, u nichž je vyžadován podpis dodavatele a jejichž kopie je součástí nabídky, musí být podepsány osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele; v případě podpisu jinou osobou musí být kopie jejího zmocnění doložena v nabídce.
- 4.8. Každý svazek včetně veškerých případných příloh musí být dostatečným způsobem zajištěn proti manipulaci s jednotlivými listy.
- 4.9. Nabídku dodavatel vloží do jediné vnější obálky, která bude označena takto:
  - a) adresou zadavatele dle čl. 5.5. Výzvy
  - b) názvem „**Veřejná zakázka – „Poskytování podpory systému MISYS/webMISYS 2017-2019 – NEOTVÍRAT**“
  - c) adresou dodavatele, na niž je možné zaslat oznámení o případném doručení po uplynutí lhůty pro podání nabídek
  - d) na uzavření bude obálka opatřena razítkem, popřípadě podpisem osoby oprávněné jednat jménem či za dodavatele.

## 5. LHŮTA A MÍSTO PRO PODÁNÍ NABÍDEK

- 5.1. Nabídku lze podat **do 5.1.2017 do 9:00 hodin**.
- 5.2. Zadávací lhůta (tj. lhůta, po kterou dodavatelé nesmí z poptávkového řízení odstoupit) činí 90 dnů a začíná běžet okamžikem skončení lhůty pro podání nabídek.
- 5.3. Nabídku doručí dodavatel osobně v pracovních dnech od 8,00 do 15,00 hodin, v pondělí a ve středu do 17,30 hodin, v pátek do 14,00 hodin.
- 5.4. Dodavatel může nabídku zaslat prostřednictvím držitele poštovní licence nebo kurýrní službou – za rozhodující okamžik pro posouzení, zda byla nabídka doručena včas, je vždy okamžik převzetí nabídky zadavatelem.
- 5.5. Nabídku doručí dodavatel ve lhůtě pro podání nabídek na adresu zadavatele:  
Úřad Městské části Praha 10  
Podatelna  
Vršovická 1429/68  
101 38 Praha 10

## **6. HODNOTÍCÍ KRITÉRIA**

- 6.1. Základním hodnotícím kritériem pro zadání veřejné zakázky je nejnižší nabídková cena v Kč bez DPH.
- 6.2. Nabídky budou seřazeny postupně od nabídky s nejnižší nabídkovou cenou k nabídce s nejvyšší nabídkovou cenou. Vybrána bude nabídka s nejnižší nabídkovou cenou.

## **7. POŽADAVKY ZADAVATELE NA KVALIFIKACI**

- 7.1. Zadavatel požaduje doložení splnění požadované kvalifikace dle podmínek uvedených v této Výzvě.
- 7.2. Veškeré dokládání údajů týkající se kvalifikace dodavatele se musí vztahovat výhradně k osobě dodavatele se současným identifikačním číslem nebo k osobě, která byla právním předchůdcem dodavatele a jejíž veškeré závazky převzal dodavatel, neprokazuje-li kvalifikaci prostřednictvím poddodavatele. Zahraniční dodavatel prokazuje splnění kvalifikace za přiměřeného použití § 81 zákona.
- 7.3. Dodavatel prokazuje splnění kvalifikace prostými kopiemi požadovaných dokumentů. Doklady prokazující základní způsobilost a výpis z obchodního rejstříku musí prokazovat splnění požadovaného kritéria způsobilosti nejpozději v době 3 měsíců přede dnem podání nabídky. V případech, kdy Zadavatel v rámci prokázání kvalifikace požaduje předložení prohlášení dodavatele, musí takové prohlášení obsahovat Zadavatelem požadované údaje a musí být současně podepsáno osobou oprávněnou jednat jménem či za dodavatele. Pokud za dodavatele jedná zmocněnec na základě plné moci, musí být zároveň předložena plná moc. V případě, že dodavatel neprokáže splnění kvalifikace, bude vyloučen z poptávkového řízení.
- 7.4. Zadavatel může před uzavřením smlouvy s vybraným dodavatelem požadovat předložení originálů nebo ověřených kopií dokladů prokazujících splnění kvalifikace. Dodavatel, se kterým má být uzavřena smlouva, bude povinen tyto doklady v návaznosti na případnou výzvu zadavatele předložit. Pokud se tak nestane, bude toto jednání dodavatele považováno za neposkytnutí součinnosti a tento dodavatel bude vyloučen z poptávkového řízení.
- 7.5. V případě prokazování splnění základní a profesní způsobilosti prostřednictvím výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů je dodavatel povinen postupovat dle § 226 a násl. zákona. Za podmínek ust. § 233 a násl. zákona je dodavatel oprávněn prokázat splnění způsobilosti a kvalifikace předložením certifikátu vydaného v rámci systému certifikovaných dodavatelů.
- 7.6. Pro společnou nabídku se ustanovení § 82 zákona použije obdobně.

## **8. ZÁKLADNÍ ZPŮSOBILOST**

- 8.1. Způsobilým je dodavatel:
  - a) který nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla

*dodavatele; k zahrazeným odsouzením se nepřihlíží (jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak zároveň každý člen statutárního orgánu, je-li členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tuto podmínku splňovat jak tato právnická osoba, tak každý člen statutárního orgánu této právnické osoby a osoba zastupující právnickou osobu v statutárním orgánu dodavatele; účastní-li se zadávacího řízení pobočka závodu zahraniční právnické osoby, musí tuto podmínku splňovat tato právnická osoba a vedoucí pobočky závodu, nebo pobočka závodu české právnické osoby, musí tuto podmínku splňovat osoby uvedené výše a vedoucí pobočky závodu);*

- b) který nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) který nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) který nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) který není v likvidaci, proti němuž nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž nebyla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele

**8.2.** Dodavatel prokáže splnění podmínek základní způsobilosti předložením čestného prohlášení. Z obsahu čestného prohlášení musí být zřejmé, že dodavatel splňuje všechny příslušné podmínky základní způsobilosti požadované zadavatelem. Dodavatel může využít k prokázání základní způsobilosti přílohu č. 2 této výzvy.

## **9. PROFESNÍ ZPŮSOBILOST**

**9.1.** Splnění profesní způsobilosti prokáže dodavatel, který předloží:

- a) výpis z obchodního rejstříku nebo jiné obdobné evidence, pokud jiný právní předpis zápis do takové evidence vyžaduje;
- b) doklad o oprávnění k podnikání – zejména doklad prokazující příslušné živnostenské oprávnění v rozsahu odpovídajícím předmětu veřejné zakázky, tj. služby ICT.

## **10. OBCHODNÍ PODMÍNKY**

**10.1.** V příloze č. 1 této Výzvy je obsažen návrh Smlouvy, který po doplnění vyznačených údajů a vložení relevantních příloh bude tvořit přílohu nabídky dodavatele (přiložení dalších příloh návrhu Smlouvy není povinné). Jiné než takto uvedené úpravy se v textu návrhu Smlouvy nepřipouštějí. Návrh Smlouvy je pro dodavatele závazný.

**10.2.** Dodavatel bere na vědomí a souhlasí bez jakýchkoli podmínek s tím, že smlouva na plnění veřejné zakázky bude v plném rozsahu, tj. včetně všech příloh, změn a dodatků, uveřejněna v souladu s tímto článkem 6.1. Výzvy a ustanovením zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Podáním nabídky dodavatel současně projevuje souhlas tím, že žádná část smlouvy na plnění veřejné zakázky, včetně všech příloh,

změn a dodatků, nebude považována za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

- 10.3. Zadavatel nepřipouští předložení nabídky ve variantním řešení. Zadavatel rovněž nepřipouští nabídky pouze na část poptávaného plnění.
- 10.4. Zadavatel požaduje, aby dodavatel ve své nabídce určil (vymezil věcně a finančně) části veřejné zakázky, které má v úmyslu zadat jednomu či více poddodavatelům, včetně uvedení identifikačních údajů každého poddodavatele.
- 10.5. Pokud bude dodavatel prokazovat splnění kvalifikace v chybějícím rozsahu prostřednictvím poddodavatele, je povinen postupovat podle § 83 zákona.
- 10.6. Dodavatel v nabídce uvede i to, že veřejnou zakázku bude plnit pouze sám, bez využití poddodavatele.

## **11. NABÍDKOVÁ CENA**

- 11.1. Nabídková cena bude uvedena jako celková nabídková cena v Kč bez DPH, DPH celkem a celková nabídková cena včetně DPH v textu návrhu Smlouvy a jeho příloze č. 1.
- 11.2. Dodavatel odpovídá za to, že jeho nabídková cena zahrnuje všechny náklady potřebné ke kvalitnímu plnění předmětu veřejné zakázky za podmínek vymezených v této Výzvě a obsažených v nabídce.
- 11.3. Nabídková cena bez DPH je stanovena jako cena nejvýše přípustná, kterou je možno překročit jen za podmínky změny zákonné výše DPH, pokud se tato zákonná změna přímo vztahuje k předmětu veřejné zakázky a nastane nejpozději ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Účtována bude sazba DPH v zákonem stanovené výši.
- 11.4. Zadavatel nebude poskytovat zálohy. Podrobné platební podmínky jsou uvedeny v závazném návrhu smlouvy.

## **12. DALŠÍ INFORMACE**

- 12.1. Veškeré náklady spojené se zpracováním nabídky a účastí v poptávkovém řízení nese dodavatel. Poskytnutí Výzvy je bezplatné.
- 12.2. Zadavatel prohlašuje, že toto poptávkové řízení není veřejnou obchodní soutěží ani veřejným příslibem, nejedná se ani o zadávací řízení dle zákona.
- 12.3. Zadavatel si vyhrazuje právo:
  - a) ověřit si skutečnosti deklarované v nabídce dodavatele,
  - b) odmítnout nabídku dodavatele,
  - c) neuzavřít smlouvu na veřejnou zakázku s dodavatelem,
  - d) jednat o výši nabídkové ceny a/nebo dílčích částech nabídkové ceny,
  - e) zrušit toto poptávkové řízení, a to i bez uvedení důvodu.



### 13. UVEŘEJŇOVÁNÍ A POUŽÍVÁNÍ INFORMACÍ

- 13.1. Dodavatel je oprávněn použít informace obsažené v této Výzvě nebo o kterých se dověděl v souvislosti s poptávkovým řízením pouze pro účely vypracování nabídky nebo samotného řízení.
- 13.2. Zadavatel si vyhrazuje právo dále vymezený okruh informací, které budou dodavatelem poskytnuty v průběhu zadávání veřejné zakázky a případně i v průběhu plnění z uzavřené smlouvy uveřejnit v rámci transparentnosti řízení na internetu.
- 13.3. Těmito informacemi jsou: název dodavatele, IČ dodavatele, nabídková cena dodavatele, termín dodání dle nabídky, smlouvy na plnění veřejné zakázky v plném rozsahu, dále pak údaje z nabídky podstatné pro hodnocení dle stanovených hodnotících kritérií.
- 13.4. Ukončením poptávkového řízení nezaniká právo na uveřejnění informací. Účastí v řízení o zadání veřejné zakázky bere dodavatel na vědomí, že zadavatel s výše uvedenými informacemi poskytnutými v průběhu poptávkového řízení bude nakládat výše uvedeným způsobem a vyjadřuje s jejich použitím souhlas.

### 14. PŘÍLOHY

Příloha č. 1 - Návrh smlouvy

Příloha č. 2 - Vzor čestného prohlášení o splnění základní způsobilosti

V Praze dne 20.12.2016

  
.....  
Mgr. Petr Janů,  
pověřený vedením odboru majetkoprávního  
Úřadu Městské části Praha 10

**Příloha č. 1 - Návrh smlouvy**

**samostatný soubor – bude součástí nabídky v uchazečem vyplněné podobě**

## Příloha č. 2 - Vzor čestného prohlášení o splnění základní způsobilosti dodavatele

*bude součástí nabídky, resp. dodavatel může použít vlastní formulář*

Společnost [REDACTED], IČO [REDACTED], se sídlem [REDACTED], zapsaná v obchodním rejstříku u [REDACTED] soudu v [REDACTED] v oddílu [REDACTED], vložce [REDACTED] (dále jen „dodavatel“), jakož i každý z členů jeho statutárního orgánu, tj. pan/paní [REDACTED], bytem [REDACTED], nar. [REDACTED], tímto prohlašuje, že splňuje základní způsobilost uvedenou v čl. 5.1. Výzvy, tedy že:

- a) nebyl v zemi svého sídla v posledních 5 letech před zahájením zadávacího řízení pravomocně odsouzen pro trestný čin uvedený v příloze č. 3 k zákonu nebo obdobný trestný čin podle právního řádu země sídla dodavatele; k zahlazeným odsouzením se nepřihlíží,
- b) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla v evidenci daní zachycen splatný daňový nedoplatek,
- c) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na veřejné zdravotní pojištění,
- d) nemá v České republice nebo v zemi svého sídla splatný nedoplatek na pojistném nebo na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti,
- e) není v likvidaci, proti němuž nebylo vydáno rozhodnutí o úpadku, vůči němuž nebyla nařízena nucená správa podle jiného právního předpisu nebo v obdobné situaci podle právního řádu země sídla dodavatele.

Níže podepsaní členové statutárního orgánu prohlašují, že údaje v tomto prohlášení obsažené jsou úplné, pravdivé a nezkreslené a že jsou si vědomi právních následků jejich neúplnosti, nepravdivosti či zkreslenosti, tj. zejména možnosti vyloučení nabídky ze zadávacího řízení.

V [REDACTED] dne [REDACTED]

.....

[REDACTED]

.....

[REDACTED]

*pozn. čestné prohlášení podepisuje každý člen statutárního orgánu*

# SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ PODPORY A ÚDRŽBY INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

Číslo smlouvy Objednatele: [bude doplněno]  
Číslo smlouvy Poskytovatele: [doplní uchazeč]

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“, „obč. zák.“ nebo „o.z.“), a na základě § 18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

## Městská část Praha 10

se sídlem: Vršovická 1429/68, 101 38 Praha 10

zastoupená: Ing. Vladimírem Novákem, starostou Městské části Praha 10

IČ: 00063941

DIČ: CZ00063941

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., č. účtu 19-2000733369/0800

Datová schránka: irnb7wg

Oprávněná k smluvnímu jednání: Ing. Martina Floriánová, pověřená vedením odboru hospodářské správy Úřadu Městské části Praha 10  
(dále jen „Objednatel“)

a

[doplní uchazeč]

se sídlem: [doplní uchazeč]

jejímž jménem jedná/zastoupená: [doplní uchazeč]

IČ: [doplní uchazeč]

DIČ: [doplní uchazeč]

bankovní spojení: [doplní uchazeč] a.s. č.ú. [doplní uchazeč]

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném [doplní uchazeč], oddíl [doplní uchazeč], vložka [doplní uchazeč]

(dále jen „Poskytovatel“)

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

## ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Objednatel dne [ ] zahájil poptávkové řízení na veřejnou zakázku na „Poskytování podpory systému MISYS/webMISYS 2017 - 2019“. Nabídka Poskytovatele splnila veškeré požadavky Objednatele, Smluvní strany proto uzavírají tuto Smlouvu na podporu a údržbu informačního systému MISYS/webMISYS (dále jen „Informační systém“ nebo „IS“).

## **1. PŘEDMĚT SMLOUVY**

1.1. Předmětem této Smlouvy je povinnost Poskytovatele poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění podpory Informačního systému (dále jen „**Služby**“). Povinnost Poskytovatele zahrnuje:

1.1.1. Služby údržby Informačního systému – maintenance, zahrnující:

1.1.1.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů dle aktuální technologické úrovně prostředí.

1.1.1.2. Legislativní podporu (úpravy funkcionality Informačního systému) v souladu s platnou legislativou České Republiky.

1.1.1.3. Poskytování dokumentace k novým verzím Informačního systému.

1.1.2. Služby základní podpory Informačního systému, zahrnující:

1.1.2.1. Poskytování služby HotLine/Helpdesk

1.1.2.2. Základní servisní technickou podporu Informačního systému při odstraňování vad Informačního systému.

1.1.2.3. Poskytování pravidelné profylaxe Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému.

1.1.2.4. Pravidelný monitoring Informačního systému vč. indikace a předcházení možných problémů při užívání Informačního systému.

1.1.3. Služby rozšířené podpory Informačního systému, zahrnující:

1.1.3.1. Drobný rozvoj (zejména školení, konzultační podporu, součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran, spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování informačního systému Objednatele, úpravy a funkční doplnění programového vybavení), v předpokládaném rozsahu 12 hod./rok

1.1.3.2. Konzultace a školení v místě objednatele v předpokládaném rozsahu 8 hod./rok.

1.2. Součástí služeb dle této Smlouvy je povinnost poskytovatele udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy určené objednatelem po celou dobu trvání Smlouvy.

1.3. Objednatel je povinen platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 3 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.

## **2. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ**

2.1. Termínem zahájení poskytování Služeb je den účinnosti této Smlouvy.

2.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v termínech sjednaných v této Smlouvě po celou dobu trvání této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.

2.3. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně další místa určená Objednatelem.

### 3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cena za poskytování služeb dle čl. 1.1.1 a 1.1.2 této Smlouvy činí [doplň uchazeč], - Kč (slovy: [doplň uchazeč] korun českých) bez DPH za kalendářní měsíc.
- 3.2. Cena za poskytování služeb uvedených v čl. 1.1.3 této Smlouvy bude stanovena na základě hodinových sazeb uvedených v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Objednatel uhradí cenu za Služby dle tohoto článku 3.2 této Smlouvy ve výši, která byla Smluvními stranami odsouhlasena po přijetí Výzvy dle čl. 10.8. této Smlouvy.
- 3.3. Objednatel je povinen hradit Cenu dle této Smlouvy včetně DPH stanovené podle všeobecně závazných právních předpisů.
- 3.4. Nemá-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 3.5. Cena za Služby dle čl. 1.1.1 a 1.1.2 této Smlouvy bude Objednatelem hrazena měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celý kalendářní měsíc, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu dle čl. 3.1 této Smlouvy odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním měsíci. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena za Služby dle čl. 1.1.3 této Smlouvy bude hrazena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného po jejich řádné akceptaci ze strany Objednatele, nebude-li v konkrétní Výzvě uvedeno jinak. Za datum uskutečnění zdanitelného plnění bude považován den akceptace.
- 3.6. Každý daňový doklad (faktura) bude mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a jejich přílohou bude Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
- (i) číslo Smlouvy Objednatele a označení případných dodatků Smlouvy;
  - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
  - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 3.7. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatele.
- 3.8. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

#### **4. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.1.1.1 TÉTO SMLOUVY**

- 4.1. Poskytování nových verzí Informačního systému a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
- (i) poskytování aktualizací a nových verzí Informačního systému včetně dokumentací k těmto aktualizacím a novým verzím;
  - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Informačního systému.
- 4.2. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k Informačnímu systému (upgrade nebo update Informačního systému) vydané během účinnosti této Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update není jejich implementace u Objednatele (vyjma poskytnutí nezbytné součinnosti), ani rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
- 4.3. Update se rozumí aktualizace Informačního systému formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy) včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k Informačnímu systému).
- 4.4. Upgrade se rozumí vylepšení (optimalizace) dosavadního Informačního systému na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent Informačního systému).
- 4.5. Poskytovatel do 3 dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 18.1 této Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 4.6. Poskytovatel předá Objednateli instalační sadu pro provedení update i upgrade na cílové infrastrukturu na vhodném nosiči. O takovém předání update i upgrade bude vyhotoven předávací protokol. Součástí předání musí být veškerá dokumentace k update i upgrade. Objednatel za součinnosti Poskytovatele provede implementaci update či upgrade nejdříve do testovacího prostředí udržovaného Poskytovatelem. Následně Objednatel implementovaný upgrade či update otestuje a v případě úspěšné implementace v testovacím prostředí implementuje upgrade či update za součinnosti Poskytovatele do produkčního prostředí. Specifikace testů je součástí předimplementační analýzy.
- 4.7. Cena za poskytování Služeb dle článku 4 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.1.1.2 TÉTO SMLOUVY**

- 5.1. Legislativní podpora zahrnuje úpravy Informačního systému Poskytovatelem, tak aby Informační systém byl v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Služba dále zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování Informačního systému. Služba dle článku 1.1.1.2 zahrnuje návrh dočasného fungování Informačního

systému v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.

- 5.2. Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího Informačního systému, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila uživatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající Informační systém nepokrývalo.
- 5.3. Legislativní úpravy budou realizovány tak, aby bylo možné tyto úpravy předat Objednateli standardně v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v účinnost. Nebude-li splnění této lhůty vzhledem k rozsahu nutných úprav možné, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit neprodleně po zjištění této skutečnosti, sdělit lhůtu, ve které dojde k dodání příslušné legislativní úpravy a navrhnout opatření pro přechodné období.
- 5.4. Legislativní úprava Informačního systému bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 1.1.1.1 této Smlouvy. Součástí legislativní podpory není aplikace (implementace) těchto upgrade a update.
- 5.5. V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku.
- 5.6. Cena za poskytování Služeb dle článku 5 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **6. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 1.1.1.3 TÉTO SMLOUVY**

- 6.1. Poskytovatel je povinen předat kdykoliv Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci Informačního systému v elektronické podobě ve formátu PDF. Lhůta pro dodání dokumentace dle čl. 6.1 této Smlouvy v takovém případě bude činit 30 dnů ode dne doručení žádosti Objednatele Poskytovateli, nebude-li dohodnuta lhůta kratší.
- 6.2. Služba dle článku 1.1.1.3 této Smlouvy zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím Informačního systému, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty.
- 6.3. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **7. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.2.1 A 1.1.2.2 TÉTO SMLOUVY**

##### **7.1. Služba Helpdesk a HotLine**

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

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum Hotline jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému Helpdesk poskytovatele. Přístup k Helpdesk a k Hotline bude zřízen



neprodleně po podpisu této Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 18.1 této Smlouvy

### **Kontaktní údaje Helpdesk a HotLine**

www stránky: [doplň uchazeč]

E-mail: [doplň uchazeč]

Tel: V případě potřeby se telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 18.1 této Smlouvy.

## **7.2. Dostupnost služby Helpdesk a HotLine**

7.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „**Pracovní doba**“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „**Pracovní den**“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.

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

## **7.3. Reakce Poskytovatele**

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 7.5.1 této Smlouvy. V případě vady Informačního systému je součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele předběžná klasifikace vady a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy a není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen reagovat na požadavek ve lhůtě stanovené v čl. 7.5.1 této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

## **7.4. Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine**

7.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 18 této Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému Helpdesk Poskytovatele) uvedené v čl. 7.1 této Smlouvy

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy,

Jen ve výjimečných případech:

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

V případě, že ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek Helpdesk je objednatel, příp. po dohodě Poskytovatel povinen učinit zápis na www

stránky neprodleně, jakmile je to možné.

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

7.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 18 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky vznesené oprávněnou osobou Objednatele a na všechny potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému Helpdesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém Helpdesk, písemně nebo e-mailem na adresu odpovědné osoby Objednatele uvedené v čl. 18. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele

7.4.4. Poskytovatel je oprávněn vyhodnotit, zda se jedná o vadu Informačního systému dle této Smlouvy. Vyhodnocení toho, zda jde o vadu dle této Smlouvy je Poskytovatel povinen odůvodnit a na žádost Objednatele předložit důkazy.

7.4.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

7.4.6. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na Informační systém) odstraňovat v termínech uvedených níže vady Informačního systému a řešit požadavky Objednatele.

7.4.7. **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost Informačního systému není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Informačnímu systému (cílový koncept, akceptační protokol, apod.) nebo neodpovídá stavu při akceptaci Informačního systému, a to za podmínek, že Informační systém je využíván v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 3.1 této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Informačního systému byly způsobeny:

- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
- (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Informačního systému v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli;
- (iii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Informačního systému vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- (v) naplněním databáze chybnými údaji nesystémovým přístupem mimo Informační systém, které odporují zabudovaným kontrolám v Informačním systému, ze strany Objednatele.

**7.4.8. Kategorie vad:**

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

(i) **Vady kategorie A:**

Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Informačního systému nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací, nebo je znemožněno provést operaci, nebo nebude možné z důvodu vady zpracovat v požadované lhůtě výstup stanovený zákonem.

(ii) **Vady kategorie B:**

Jedná se o vadu, jejíž povaha neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

(iii) **Vady kategorie C:**

Informační systém vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Informačního systému nebo jeho dílčí části je zachována.

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

7.4.10. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zasláná oprávněnou osobou dle čl. 18 této Smlouvy.

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

7.4.12. Postup při řešení vad či požadavků:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 7.5.1 této Smlouvy řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 7.4.1 této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

(a) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B, nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu odpovídající klasifikaci Objednatele:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na helpdesk nebo hotline převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem dle čl. 7.4.1 této smlouvy.

Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy, popř. se jedná o vadu jiné kategorie než je klasifikace Objednatele, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).

(b) Objednatel požaduje odstranění vady kategorie A, B nebo C a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu, popř. že se jedná o vadu odpovídající jiné kategorii, než bylo Objednatelem nahlášeno:

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Informačního systému, resp. že vadu klasifikuje jinak než Objednatel, to vše s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, dá pokyn k řešení vady v jiné kategorii nebo dá pokyn k pokračování řešení vady v režimu kategorie nahlášené (např. v případě nahlášení vady Objednatelem jako vady kategorie A Poskytovatel bude vadu odstraňovat v režimu této kategorie);
- Poskytovatel postupuje podle pokynu Objednatele a dále postupem dle předchozího bodu.

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

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 7.6.1 této Smlouvy.

## 7.5. Lhůty na odstranění vad

7.5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění Informačního systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	-	-

jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).			
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Informačnímu systému nebo odpovídá stavu při akceptaci Informačního systému).	Do 5-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady(**).	Do 10-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 20-ti Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(\*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení Informačního systému.

(\*\*) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze Informačního systému.

7.5.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 7.5.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

#### 7.6. Způsob ukončení řešení vad či požadavků

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

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

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

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

7.6.4. Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém Helpdesk Poskytovatele s přímým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému Helpdesk. V případě požadavku objednatel je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.

- 7.7. V případě vad Informačního systému či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Informačního systému souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.
- 7.8. Objednatelem odsouhlasený zápis o zásahu dle článku 7.6 této Smlouvy bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 7.9. Cena za poskytování služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **8. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.2.3 TÉTO SMLOUVY**

- 8.1. Pravidelná profylaxe Informačního systému zahrnuje prevenci vad a optimalizaci Informačního systému včetně kontroly stavu databází.
- 8.2. Z důvodů prevence vad a optimalizace výkonu Informačního systému bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Informačního systému a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce Informačního systému bude prováděna periodicky 1x měsíčně a její náplní bude především:
- (i) kontrola vazeb,
  - (ii) kontrola stavu databází
  - (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
  - (iv) řešení problémových stavů v datech,
  - (v) optimalizace výkonu,
  - (vi) mapování vytížení Informačního systému (přihlašování),
  - (vii) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Informačního systému.
- 8.3. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 2 člověkohodin měsíčně. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „člověkohodina“).
- 8.4. Soupis poskytnutých prací dle tohoto čl. 8 bude uveden ve Výkazu poskytnutých Služeb.
- 8.5. Poskytovatel je povinen provádět služby dle čl. 8 této Smlouvy dle požadavků Objednatele.
- 8.6. Cena za poskytování služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.2.4 TÉTO SMLOUVY**

- 9.1. Služby pravidelného monitoringu serverů zahrnují monitoring ve vztahu k funkčnosti Informačního systému zejména:
- (i) kontrolu logů,
  - (ii) bezpečnostní update,
  - (iii) upozornění na možné problémy při užívání Informačního systému a návrh jejich řešení,
- 9.2. Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 2 člověkohodin měsíčně.

- 9.3. Konkrétní termíny poskytování Služeb stanoví Objednatel vždy dopředu s měsíčním předstihem.
- 9.4. O poskytnutých Službách dle tohoto čl. 9 bude vyhotoven zápis, který bude obsahovat zejména seznam možných problémů při užívání Informačního systému včetně návrhu na jejich řešení, resp. popis konzultací, a který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 18 této Smlouvy. Objednatelům odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.
- 9.5. Cena za poskytování služeb dle čl. 9 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 3.1 této Smlouvy.

#### **10. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 1.1.3 TÉTO SMLOUVY**

- 10.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.3 této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s Informačním systémem a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 1.1.1 a/nebo 1.1.2 této Smlouvy, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.
- 10.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Informačního systému dle čl. 1.1.3 zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli e-mailem na HotLine na adresu uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 7.1 této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen potvrdit Návrh výzvy e-mailem neprodleně, jakmile je to možné.
- 10.3. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
  - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
  - (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 10.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní 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 člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
  - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle **Přílohy č. 1** této Smlouvy a zahrnující veškeré další náklady.
- 10.5. Pokud by plnění Objednatel stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Informačního systému či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený nápravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i

přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.

- 10.6. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 10.4 této Smlouvy zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatel považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 10.2 této Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 10.4 této Smlouvy.
- 10.7. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k akceptaci doplněného a podepsaného Návrhu výzvy dle čl. 10.6 této Smlouvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.
- 10.8. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatel je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 10.9. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 10.10. Cena za poskytování Služeb dle čl. 10 této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 10.4 odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 10.4 odst. (v) této Smlouvy.
- 10.11. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 10 bude vyhotoven zápis obdobně podle čl. 7.6.1 této Smlouvy.
- 10.12. Poskytovatel služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.3 této Smlouvy poskytne v max. rozsahu 50 člověkohodin (30 hod./rok za služby podle čl. 1.1.3.1 a 20 hod./rok za služby podle čl. 1.1.3.2 této Smlouvy). Tento limit nemusí být vyčerpán. Poskytovatel není oprávněn poskytovat služby rozšířené podpory dle čl. 1.1.3 této Smlouvy nad zmíněný rozsah. V případě porušení tohoto omezení Poskytovatel nebude mít nárok na jakoukoli úhradu ceny či jakékoli jiné plnění ze strany Objednatele.
- 10.13. Smluvní strany výslovně sjednaly, že pokud na základě tohoto článku 10 dojde k jakémukoli rozšíření či úpravě informačního systému, služby podle čl. 1.1.1 a 1.1.2 této Smlouvy budou ve vztahu k rozšířenému či upravenému informačnímu systému poskytovány v plném rozsahu, a to bez navýšení ceny dle čl. 3.1 této Smlouvy.

## 11. AUTORSKÉ DÍLO

- 11.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo (dále jen „Dílo“) ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), pak Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu práva užít Dílo všemi způsoby uvedenými v § 12, ve spojení s § 66 Autorského zákona, jakož i k provádění jakýchkoliv úprav Díla (dále jen „Licence“). Licence se uděluje ve formě nevýhradní. Licence podle tohoto článku se poskytuje jako časově neomezená, bez územního a množstevního omezení. Objednatel



není povinen Licenci využít. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 11 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby dle této Smlouvy. Licence se má za poskytnutou dnem vzniku Díla.

## **12. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE**

- 12.1. Objednatel se 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.
- 12.2. Objednatel je povinen umožnit zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby vstup do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 12.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 12.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který Poskytovatel nemohl pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 12.4. Objednatel je povinen vyvinout úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.

## **13. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE**

- 13.1. Poskytovatel je povinen spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 13.2. 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.
- 13.3. Poskytovatel je povinen zajistit, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 13.4. Všechna data a jejich hmotné nosiče předaná Objednatelem Poskytovateli na základě předávacího protokolu, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.
- 13.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků

podle této Smlouvy. O předání bude Poskytovatelem vystaven předávací protokol, na kterém předání potvrdí svými podpisy oprávnění zástupci obou Smluvních stran.

- 13.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele
- (i) provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli ani
  - (ii) postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu.
- 13.7. Poskytovatel je oprávněn použit k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 13.8. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména

- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
- (ii) mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na vůli Zhotovitele, jak je vymezena v ustanovení § 2913 odst. 2 obč. zák. apod.,

která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb dle této Smlouvy.

- 13.9. Poskytovatel je povinen poskytnout veškerou součinnost při plnění povinností objednatel dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zejm. k poskytnutí informací, jejichž uveřejnění ukládá § 147a zákona o veřejných zakázkách.
- 13.10. Poskytovatel je povinen nejpozději do tří (3) dnů ode dne ukončení této Smlouvy předat Objednateli Informačního systému včetně veškeré dokumentace nezbytné pro jeho provoz. Poskytovatel zaručuje, že Informační systém bude ke dni předání dle tohoto čl. 13.10 funkční, a dále zaručuje, že Informační systém bude ke dni předání prostý jakýchkoliv vad. O předání Informačního systému bude Smluvními stranami vyhotoven předávací protokol.

#### 14. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 14.1. Poskytovatel vede soupis všech poskytnutých Služeb, hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v sídle Objednatele. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad a požadavků nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady či požadavku, zahájení řešení vady či požadavku a odstranění vady či požadavku.
- 14.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 1.1.1 až 1.1.3 této Smlouvy. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.6.1 a 8.4 této Smlouvy.
- 14.3. O Službách dle čl. 1.1.1 a 1.1.2 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel souhrnný Výkaz poskytnutých Služeb dle vzoru uvedeného v **Příloze č. 2** této Smlouvy.

- 14.4. O Službách dle článku 1.1.3 této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 2** této Smlouvy. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 10.11 této Smlouvy.
- 14.5. Z Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HotLine a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.
- 14.6. Výkazy poskytnutých Služeb bude Poskytovatel předkládat Objednateli vždy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů po skončení daného kalendářního měsíce, za který jsou vypracovány, k odsouhlasení a podpisu oprávněné osobě Objednatele. Oprávněná osoba Objednatele je povinna do pěti (5) pracovních dnů od doručení příslušného Výkazu poskytnutých Služeb Poskytovatelem tento Výkaz poskytnutých Služeb potvrdit či k němu písemně sdělit své připomínky.

## **15. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ**

- 15.1. 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.
- 15.2. 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.
- 15.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 15.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - 15.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
  - 15.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 15 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 15.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
  - 15.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
  - 15.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - 15.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.

- 15.5. 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.
- 15.6. Smluvní strany jsou povinny nezpřístupnit jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 15.7. Poskytovatel je povinen užít neveřejné informace pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 15.8. 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.
- 15.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 15 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 15.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 15 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 15.11. 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.
- 15.12. Nehledě na ustanovení článků 15.1 až 15.7 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 (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 16. SANKCE**
- 16.1. V případě prodloužení 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.
- 16.2. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinností informovat Objednatele o uvolnění update a/nebo upgrade v termínu dle čl. 4.5 této Smlouvy.
- 16.3. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každé porušení povinností Poskytovatele provádět Služby dle čl. 5.1 této Smlouvy v termínu dle čl. 5.3 této Smlouvy.

- 16.4. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.5 této Smlouvy řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele.
- 16.5. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč (slovy: *pět set korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti dle čl. 6.1 této Smlouvy dodat Objednateli na vyžádání aktuální dokumentaci k Informačnímu systému a/nebo povinnosti předat tuto aktuální dokumentaci k Informačnímu systému automaticky při dodání update či upgrade Informačního systému.
- 16.6. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (a) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
  - (b) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
  - (c) ve výši 300,- Kč (slovy: *tři sta korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
  - (d) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
  - (e) ve výši 200,- Kč (slovy: *dvě stě korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro poruchy kategorie B a/nebo C podle článku 7.5.1 této Smlouvy;
  - (f) ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s poskytováním Služeb dle článku 8.2 této Smlouvy;
- 16.7. Poskytovatel bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč (slovy: *jedno sto korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 10.6 této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 10.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 10.9 této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 16.8. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 13.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo ve stanoveném termínu nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 13.7 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každé takové porušení

- 16.9. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zachovávat mlčenlivost, nepřístupnit třetím osobám neveřejné informace a/nebo podniknout veškeré nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací dle čl. 15.2 a 15.6 této Smlouvy a/nebo Poskytovatel v rozporu s čl. 15.7 této Smlouvy použije neveřejné informace jinak než za účelem plnění této Smlouvy a/nebo Poskytovatel poruší svou povinnost zavázat svého případného subdodavatele povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele dle ustanovení čl. 15.8 této Smlouvy a/nebo Prodávající poruší své povinnosti vztahující se k ochraně osobních údajů dle čl. 15.11 této Smlouvy, bude povinen zaplatit Kupujícímu smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: *jedno sto tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 16.10. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto článku 16 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy oprávněné strany k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 16.11. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek vůči Poskytovateli vzniklých v souladu s tímto článkem 16 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem, zejména pohledávkám na zaplacení Ceny.
- 16.12. Smluvní strany odchýlně od ustanovení § 2050 Občanského zákoníku sjednaly, že zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčena povinnost Zhotovitele nahradit Objednateli v plné výši též škodu vzniklou porušením povinnosti, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.
- 17. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY**
- 17.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 měsíců ode dne její účinnosti.
- 17.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podepsání zástupci obou Smluvních stran a účinnosti 1. 2. 2017.
- 17.3. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí dle tohoto článku 17 nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 17.4. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než třicet (30) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 17.5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou Ceny po dobu delší než třicet (30) dní po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 17.6. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 17.7. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoli vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání jednoho (1) měsíce počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 17.8. Poskytovatel 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 Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.

17.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:

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

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

## 18. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

- (i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

[bude doplněno]

[bude doplněno]

Oprávněnými osobami jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 18.1 i další osoby písemně určené Objednatelem. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

- (ii) Oprávněnými osobami Poskyvatele jsou:

[doplň uchazeč], e-mail: [doplň uchazeč], tel: [doplň uchazeč]

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

18.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit. Oprávněná osoba Poskyvatele je oprávněna jednostranně změnit kontaktní údaje pro zasílání požadavků dle článku 7.1 této Smlouvy, je však povinna takovou změnu Objednateli bezodkladně písemně oznámit.

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

## 19. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

19.1. Vyjma změn podle článku 18.1a 18.2. této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze po dosažení úplného konsenzu na obsahu změny či

doplňku, a to písemným dodatkem k této Smlouvě podepsaným osobami oprávněnými zastupovat Smluvní strany. Smluvní strany tedy vylučují možnost uzavření dodatku bez ujednání o veškerých náležitostech dle § 1726 obč. zák. Smluvní strany rovněž vylučují použití ustanovení § 1740 odst. 3 a ustanovení § 1757 odst. 2 obč. zák.

- 19.2. Poskytovatel tímto výslovně prohlašuje, že v souladu s ustanovením § 1765 odst. 2 obč. zák. na sebe bere nebezpečí změny okolností.
- 19.3. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky. Obchodních podmínek kterékoli Smluvní strany se použije, pouze pokud to tato Smlouva, resp. její změny nebo doplňky výslovně stanovují.
- 19.4. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany jsou povinny 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.
- 19.5. 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, nevyplyvá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 19.6. 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.
- 19.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Podrobné členění ceny
- Příloha č. 2:** Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“
- Příloha č. 3:** Specifikace Informačního systému
- 19.8. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 19.9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne \_\_\_\_\_

V Praze dne \_\_\_\_\_

**Objednatel:**  
**Městská část Praha 10**

**Poskytovatel:**  
**[doplň uchazeč]**

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: Ing. Martina Floriánová  
Funkce: vedoucí odboru hospodářské  
správy Úřadu Městské části Praha 10

Podpis: \_\_\_\_\_  
Jméno: [doplň uchazeč]  
Funkce: [doplň uchazeč]



## PŘÍLOHA Č. 1

### Podrobné členění ceny

(bude součástí nabídky v uchazečem vyplněné podobě)

Služba / položka	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb údržby Informačního systému – maintenance	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb základní podpory Informačního systému	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]
Paušál za 1 kalendářní měsíc poskytování služeb údržby a základní podpory Informačního systému	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]
Cena za poskytování služeb údržby a základní podpory Informačního systému za <del>12</del> <u>24</u> měsíců	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]

Služba / položka	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Cena za 1 člověkohodinu dle čl. 1.1.3	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]
Cena za služby dle čl. 1.1.3 - 20 x 1 h dle předchozího řádku	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]

Služba / položka	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Celková cena za poskytování služeb údržby a základní podpory Informačního systému za <del>12-24</del> měsíců a služeb rozšířené podpory	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]	[doplň uchazeč]

<b>Informačního systému v rozsahu 20 člověkohodin</b>			
---	--	--	--

\*jedná se o předpokládaný objem, který nemusí být vyčerpán.

**PŘÍLOHA Č. 2**  
**Vzor „Výkaz poskytnutých Služeb“**

(není povinnou součástí nabídky)

**VÝKAZ POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

**IDENTIFIKACE**

Poskytovatel	(Firma, IČ)
Objednatel	(doplní se)
Zakázka (č. smlouvy, název, zkratka)	(Č. smlouvy) (Název) (Zkratka)
Odpovědný pracovník Objednatel	(Jméno a příjmení)
Odpovědný pracovník Poskytovatele	(Jméno a příjmení)
Období	(měsíc/rok nebo od –do)

**SEZNAM POSKYTNUTÝCH SLUŽEB**

Datum	Specifikace činnosti	Počet „člověko- hodin“	Potvrzení garanta
(dd.mm.rrrr)		x	
		x	
		x	
<b>Celkem hodin</b>			

### Souhrnná zpráva o stavu prací

(Za dané období uvést zde: co bylo řešeno a čeho bylo dosaženo, výčet zpracované dokumentace – viz dále. Souhrnnou zprávu s přehledem dokumentů lze též uvést jako samostatnou přílohu)

### Přehled zpracované dokumentace

Č.	Název	Soubor

Dokumenty předány (komu, jak, kdy)

### Schvalovací tabulka

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

Oprávněné osoby dle smlouvy

**Příloha č. 3: Specifikace Informačního systému**

**SYSTÉMOVÝ PRŮVHLED**

***(není povinnou součástí nabídky)***