
Příloha č. 3b dokumentace zadávacího řízení

Servisní smlouva

Technicko-informační systém dopravní infrastruktury

SMLUVNÍ STRANY

Objednatel

Správa a údržba silnic Jihomoravského kraje, příspěvková organizace kraje

IČO: 70932581
DIČ: CZ70932581
se sídlem: Žerotínovo náměstí 449/3, Veveří, 602 00 Brno
zastoupený: Bc. Romanem Hanákem, ředitelem
plátce DPH: ANO
bankovní spojení (číslo účtu): 27-5826360267/0100

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

IČO: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
DIČ: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
se sídlem: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
zastoupený: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
plátce DPH: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

(bude doplněno „ANO“, pokud je plátcem DPH, v opačném případě bude doplněno „NE“)

zapsána v "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" (např. v obchodním rejstříku) vedeném

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" (např. Krajským soudem) v

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" pod sp. zn.

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

bankovní spojení (číslo účtu): "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

telefon: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

e-mail: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále také jako „**Smluvní strany**“ a jednotlivě dále také jako „**Smluvní strana**“)

uzavřeli v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto servisní smlouvu (dále jen „**Smlouva**“).

OBSAH

SMLUVNÍ STRANY	1
OBSAH	2
I. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ.....	3
II. ÚČEL SMLOUVY	3
III. PŘEDMĚT SMLOUVY.....	3
IV. CENA SLUŽEB.....	4
V. INFLAČNÍ DOLOŽKA	5
VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY.....	6
VII. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ	7
VIII. POSKYTOVÁNÍ PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB.....	7
IX. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU	8
X. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN	11
XI. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽIVACÍ PRÁVA	12
XII. ZDROJOVÝ KÓD	16
XIII. PRÁVA K DATABÁZÍM	17
XIV. POJIŠTĚNÍ	18
XV. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY	18
XVI. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ	20
XVII. EXIT.....	21
XVIII. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN	23
XIX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ.....	24
XX. ZMOCNĚNCI	26
XXI. ČLENOVÉ REALIZAČNÍHO TÝMU.....	27
XXII. PODDODAVATELÉ.....	27
XXIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ.....	28
PŘÍLOHY:.....	29

I. ÚVODNÍ UJEDNÁNÍ

1. Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení (dále jen „**Řízení veřejné zakázky**“) veřejné zakázky s názvem: **Technicko-informační systém dopravní infrastruktury**, ev. č. zakázky ve Věstníku veřejných zakázek: "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]", sp. zn. Objednatele: **SUSJMKTISDI0923** (dále jen „**Veřejná zakázka**“). Jednotlivá ujednání Smlouvy tak budou vykládána v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky, nabídkou Poskytovatele podanou na Veřejnou zakázku a Smlouvou o dílo uzavřenou mezi Objednatelem a Poskytovatelem na realizaci Veřejné zakázky (dále jen „**Smlouva o dílo**“). Bude-li v této Smlouvě užit pojem, který je definován ve Smlouvě o dílo, má pro účely této Smlouvy stejný význam jako ve Smlouvě o dílo, nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak.
2. Plnění podle Smlouvy je realizováno v rámci projektu „"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"“, registrační číslo projektu "[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" (dále jen „**Projekt**“), který je spolufinancován z Integrovaného regionálního operačního programu (dále jen „**Operační program**“).
3. Poskytovatel je povinen při plnění povinností vyplývajících ze Smlouvy dodržovat požadavky stanovené podmínkami pro poskytnutí dotace z Operačního programu.

II. ÚČEL SMLOUVY

4. Účelem této Smlouvy je zajištění podpory provozu, servisu a rozvoje Technicko-informačního systému dopravní infrastruktury (dále jen „**Systém**“) Poskytovatelem pro Objednatele tak, aby byla zajištěna maximální možná funkčnost Systému, a to plně v souladu s požadavky stanovenými v této Smlouvě, ve Smlouvě o dílo, případně v jejich přílohách. Systém bude provozován v prostředí Poskytovatele s využitím cloudového řešení (Infrastructure as a Service, dále jen „**IaaS**“) v kombinaci s technologickými službami a infrastrukturou Objednatele poskytovanou pro provoz části řešení, která slouží jako záložní infrastruktura pro kopii datového skladu.
5. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností Smluvní strany uvádějí, že v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel této Smlouvy.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

6. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele zajišťovat podporu provozu, servis, rozvoj Systému a poskytování dalších služeb, zejména pak poskytování služeb cloudového řešení IaaS za podmínek uvedených v této Smlouvě a závazek Objednatele řádně a včas poskytnuté služby převzít a uhradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu dle této Smlouvy.
7. Služby poskytování cloudového řešení IaaS, podpory provozu a servisu Systému (dále jen „**Průběžně poskytované Služby**“) budou spočívat zejména v:
 - 7.1. poskytování cloudového řešení IaaS, včetně provozního zajištění (systémový SW, bezpečnostní SW, databázový SW);

- 7.2. zajištění dostupnosti Systému odstraňováním jeho chyb (vad) bez ohledu na jejich původ (Odstraňování vad Systému);
- 7.3. poskytování služby online helpdeskového systému, telefonické hotline a e-mailu (Technická podpora);
- 7.4. zajištění 1., 2. a 3. úrovně podpory (L1 / L2 / L3) pro všechny dodané aplikační nástroje vč. případných databází;
- 7.5. provádění pravidelných profylaktických kontrol Systému (aplikací a databází);
- 7.6. zajištění upgrade/update Systému (jednotlivých částí) a technologické a legislativní aktualizaci Systému, a to včetně případného dodání aktuální dokumentace;
- 7.7. podpoře uživatelů při obsluze a užívání Systému, zejména zodpovídáním telefonických a e-mailových dotazů oprávněných uživatelů Systému, podáváním technických informací o Systému a v poskytování asistence oprávněným uživatelům prostřednictvím vzdáleného přístupu;
- 7.8. poskytování dalších plnění dle této Smlouvy, jejích příloh či dle Prováděcí dokumentace, která jsou nezbytná za účelem řádného provozu Systému.

Bližší podmínky Průběžně poskytovaných Služeb jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy (dále také jen „**Katalog Služeb**“).

- 8. Služby rozvoje Systému (dále jen „**Služby na objednávku**“) bude Poskytovatel poskytovat vždy na základě dílčích objednávek Objednatele dle aktuálních potřeb a pokynů Objednatele. V rámci Služeb na objednávku bude kromě rozvoje Systému poskytováno rovněž školení dle potřeb Objednatele nad rámec školení poskytnutého při dodání Systému, případně další služby požadované Objednatelem, jako například konzultace, služby konfigurace a nastavení Systému apod.
- 9. Průběžně poskytované Služby a Služby na objednávku společně dále jen „**Služby**“.

IV. CENA SLUŽEB

- 10. Cena Služeb (dále jen „**Cena Služeb**“) je upravena následovně:
 - 10.1. Cena Průběžně poskytovaných Služeb je uvedena v Ceníku Služeb (Příloha č. 2 Smlouvy).
 - 10.2. Cena Služeb na objednávku je uvedena v Ceníku Služeb (Příloha č. 2 Smlouvy).
- 11. V Ceně Služeb je zahrnut zisk Poskytovatele a veškeré náklady, jež mohou Poskytovateli v souvislosti s poskytováním Služeb vzniknout, zejména mzdové výdaje, cestovní výdaje, cena softwarového a hardwarového vybavení a licencí.

V. INFLAČNÍ DOLOŽKA

12. Úprava Ceny Služeb je přípustná v souvislosti se zvýšením míry inflace. Cena Služeb bude měněna na základě průměrného bazického indexu spotřebitelských cen za 12 kalendářních měsíců předcházejícího kalendářního roku dle měsíčních hodnot vyhlášených Českým statistickým úřadem (dále jen „ČSÚ“) a výchozího referenčního bazického indexu spotřebitelských cen stanoveného Objednatelem.
13. Cena Služeb bude měněna podle vzorce:

$$C_{akt} = i \times C_{vých},$$

kde:

- C_{akt} je nová (aktuální) výše Ceny Služeb zaokrouhlená na 2 desetinná místa
- $C_{vých}$ je Cena Služeb uvedená v odst. 10 Smlouvy, resp. v příloze Smlouvy, na kterou je odkazováno
- i je koeficient změny, který se vypočítá jako podíl průměrného bazického indexu spotřebitelských cen za 12 kalendářních měsíců předcházejícího kalendářního roku dle měsíčních hodnot vyhlášených ČSÚ¹ (aritmetický průměr měsíčních údajů zaokrouhlený na jedno desetinné místo) a výchozího referenčního bazického indexu spotřebitelských cen stanoveného Objednatelem. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že předchozím kalendářním rokem ve smyslu tohoto odstavce této Smlouvy se rozumí pouze bezprostředně předcházející kalendářní rok. Objednatelem byl stanoven výchozí referenční bazický index spotřebitelských cen ve výši **147,8** (hodnota za rok 2023)².

14. Poskytovatel je oprávněn účtovat Cenu Služeb upravenou podle tohoto článku této Smlouvy pouze tehdy, pokud toto svoje právo u Objednatele písemně uplatní a doloží výpočet úpravy Ceny Služeb, který bude obsahovat správný výpočet dle tohoto článku této Smlouvy.
15. Poskytovatel je oprávněn právo na úpravu Ceny Služeb uplatnit teprve poté, co budou ČSÚ zveřejněna příslušná data.
16. Poskytovatel je oprávněn účtovat Cenu Služeb upravenou dle tohoto článku této Smlouvy od prvního dne kalendářního čtvrtletí následujícího po kalendářním čtvrtletí, v němž Objednateli písemně oznámil zvýšení Ceny Služeb dle odst. 14 Smlouvy.
17. Poskytovatel je oprávněn uplatnit právo na úpravu Ceny Služeb nejdříve v lednu kalendářního roku, před kterým byly poskytovány Průběžně poskytované služby dle této Smlouvy po dobu alespoň 24 celých kalendářních měsíců³.

¹ https://www.czso.cz/csu/czso/mira_inflace, „4) Bazické indexy - Míra inflace vyjádřená přírůstkem indexu spotřebitelských cen k základnímu období (průměr roku 2015=100) vyjadřuje změnu cenové hladiny sledovaného měsíce příslušného roku proti průměru roku 2015 - viz následující tabulka.“

² tamtéž

³ Pokud bude poskytování Průběžně poskytovaných služeb zahájeno např. 15.07.2025, bude možné poprvé uplatnit právo na úpravu Ceny Služeb v lednu 2028.

18. Nebude-li právo upravit Cenu Služeb ze strany Poskytovatele uplatněno v příslušném kalendářním roce dle této Smlouvy, toto právo pro daný kalendářní rok Poskytovateli zaniká.
19. Cena Služeb bude podle předchozích odstavců této Smlouvy změněna vždy pouze jednou za kalendářní rok.
20. Dojde-li k úpravě Ceny Služeb dle tohoto článku této Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn účtovat takto upravené Ceny Služeb do doby, než dojde postupem dle tohoto článku této Smlouvy k jejich další úpravě.

VI. FAKTURACE A PLATEBNÍ PODMÍNKY

21. Je-li Poskytovatel povinen podle ZoDPH uhradit v souvislosti s poskytováním plnění podle Smlouvy DPH a poskytnuté Služby nepodléhají režimu přenesení daňové povinnosti dle ZoDPH, je Objednatel povinen Poskytovateli takovou DPH uhradit vedle Ceny Služeb. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba DPH bude ve vztahu ke všem plněním poskytovaným na základě Smlouvy stanovena v souladu s právními předpisy platnými a účinnými k okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění.
22. Objednatel uhradí Poskytovateli Cenu Služeb na základě jednotlivých faktur (dále jen „**Faktura**“), vystavených dle následujících odstavců.
23. Cena Průběžně poskytovaných Služeb bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly Průběžně poskytované Služby poskytovány, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů od schválení příslušného Dílčího měsíčního výkazu Objednatelem dle odstavce 38 této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie Objednatelem schváleného Dílčího měsíčního výkazu poskytnutých služeb. V případě, že Průběžně poskytované Služby nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc, náleží Poskytovateli alikvotní část měsíční ceny Průběžně poskytovaných Služeb.
24. Cena Služeb na objednávku bude Objednatelem uhrazena vždy zpětně, a to na základě faktury vystavené Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů od akceptace výsledku Služby na objednávku ze strany Objednatele postupem dle čl. IX této Smlouvy. Přílohou faktury musí být kopie protokolu schváleného Objednatelem ve vztahu ke Službě na objednávku, ke kterému je faktura vystavována. Faktury budou doručovány elektronicky na adresu faktury@susjk.cz.
25. Faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle ZoDPH, včetně případné informace, že poskytování Služeb podléhá režimu přenesení daňové povinnosti dle ZoDPH. V případě, že Poskytovatel není plátcem DPH, musí Faktura splňovat náležitosti účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí vždy splňovat náležitosti stanovené § 435 Občanského zákoníku. Faktura musí dále odpovídat požadavkům stanoveným podmínkami pro poskytnutí dotace z Operačního programu, musí obsahovat zejm. název Projektu a registrační číslo Projektu. Poskytovatel je povinen použít na Faktuře bankovní účet zveřejněný v registru plátců podle § 96 ZoDPH.
26. Splatnost Faktury činí 30 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli.
27. Stanoví-li Faktura splatnost delší, než je jako minimální stanovena v tomto článku, je Objednatel oprávněn uhradit Cenu Služeb a případnou DPH ve lhůtě splatnosti určené ve Faktuře.

28. Cena Služeb vyúčtovaná Fakturou a případná DPH je uhrazena vždy dnem jejich odepsání z bankovního účtu Objednatele.
29. Objednatel si vyhrazuje právo uplatnit institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve smyslu § 109a ZoDPH, pokud Poskytovatel bude požadovat úhradu za zdanitelné plnění na bankovní účet, který nebude nejpozději ke dni splatnosti příslušné Faktury zveřejněn správcem daně v příslušném registru plátců daně (tj. způsobem umožňujícím dálkový přístup). Obdobný postup je Objednatel oprávněn uplatnit i v případě, že v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění bude o Poskytovateli zveřejněna v příslušném registru plátců daně skutečnost, že je nespolehlivým plátcem nebo v případě naplnění dalších kritérií uvedených v § 109 odstavci 1 a 2 ZoDPH. V případě, že nastanou okolnosti umožňující Objednateli uplatnit zvláštní způsob zajištění daně podle § 109a ZoDPH, bude Objednatel o této skutečnosti Poskytovatele informovat. Při použití zvláštního způsobu zajištění daně bude příslušná výše DPH zaplacená na účet Poskytovatele vedený u jeho místně příslušného správce daně, a to v původním termínu splatnosti. V případě, že Objednatel institut zvláštního způsobu zajištění daně z přidané hodnoty ve shodě s tímto ujednáním uplatní, a zaplatí částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty uvedené na daňovém dokladu vystaveném Poskytovatelem na účet Poskytovatele vedený u jeho místně příslušného správce daně, bude tato úhrada považována za splnění části závazku Objednatele odpovídajícího příslušné výši DPH, kterou je povinen dle Smlouvy uhradit vedle Ceny Služeb.
30. Nebude-li příslušná Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně stanovena Cena Služeb, DPH nebo jiná náležitost Faktury, je Objednatel oprávněn tuto Fakturu vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen opravit Fakturu podle pokynů Objednatele a opravenou Fakturu neprodleně doručit Objednateli. Splatnost opravené faktury činí 30 dnů ode dne doručení Faktury Objednateli, odstavec 27 Smlouvy se použije obdobně.
31. Objednatel neposkytuje Poskytovateli žádné zálohy.

VII. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

32. Místem plnění je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, a to dle povahy příslušného plnění. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby či jiná plnění také vzdáleným přístupem.
33. Poskytování Průběžně poskytovaných služeb bude zahájeno nejpozději v den Finální akceptace (tj. v den uvedení Systému do ostrého produktivního provozu) a bude poskytováno nepřetržitě po dobu účinnosti této Smlouvy.
34. Služby na objednávku budou poskytovány dle podmínek čl. IX této Smlouvy.

VIII. POSKYTOVÁNÍ PRŮBĚŽNĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

35. Vznikne-li při poskytování Služeb Poskytovatelem výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat Průběžně poskytované služby, zavazuje se Poskytovatel zahájit poskytování Průběžně poskytovaných služeb k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Tento odstavec Smlouvy se tak mimo jiné vztahuje na výsledky Služeb na objednávku, přičemž Cena průběžně poskytovaných služeb se nemění.

36. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Průběžně poskytované služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí Katalogu Služeb.
37. Poskytovatel je povinen vypracovávat a Objednateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Průběžně poskytovaných služeb (dále jen „**Dílčí měsíční výkaz**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly Průběžně poskytované služby poskytovány v kvalitě definované dle jednotlivých SLA dle této Smlouvy, resp. dle Katalogu Služeb. Tyto výkazy budou vycházet z monitoringu provozu a z výstupů helpdesku Poskytovatele.
38. Dílčí měsíční výkazy budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období 1 kalendářního měsíce (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou Objednateli doručeny nejpozději do 5 kalendářních dnů od ukončení daného Vyhodnocovacího období. Dílčí měsíční výkazy schválené Objednatelům budou podkladem pro fakturaci Poskytovatele ve smyslu odstavce 23 Smlouvy. Případné výhrady Objednatelů k poskytnutí Průběžně poskytovaných Služeb dle předloženého Dílčího měsíčního výkazu budou řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
39. Nebyly-li Průběžně poskytované služby poskytnuty řádně, bude Dílčí měsíční výkaz vyčíslovat příslušnou smluvní pokutu v souladu s článkem XV Smlouvy.
40. Poskytovatel neodpovídá za nedodržení SLA v případě, že takové nedodržení bylo způsobeno zásahem vyšší moci.
41. Doba, po kterou existovala překážka vyšší moci dle předchozího odstavce Smlouvy, bude zachycena v Dílčích měsíčních výkazech s jednoznačným označením.
42. Ve vztahu k Průběžně poskytovaným Službám se Poskytovatel dále zavazuje písemně oznámit Objednateli požadovaný termín a rozsah odstávky Systému a též požadované termíny výluky Průběžně poskytovaných služeb za účelem plánované údržby Systému (dále jen „**Odstávka systému**“), alespoň 10 pracovních dnů předem. Odstávka systému je možná pouze se souhlasem Objednatelů. Objednatel se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odpírat. Pokud nebude souhlas udělen ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není Poskytovatel oprávněn takovouto Odstávku systému provést a Objednatel je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro Odstávku systému.

IX. POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU

43. Poskytovatel je povinen Objednateli poskytovat Služby na objednávku na základě dílčích smluv uzavřených mezi Smluvními stranami na základě objednávek Objednatelů (dále jen „**Dílčí smlouva**“). Každá Dílčí smlouva se řídí touto Smlouvou a jednotlivými ujednáními Dílčí smlouvy.
44. Smluvní strany ujednaly, že na základě této Smlouvy lze poptat Služby na objednávku a na základě všech Dílčích smluv lze poskytnout Služby na objednávku pouze v celkovém maximálním rozsahu uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy (počet MJ). Tím není dotčen odstavec 120 této Smlouvy.
45. Sjednání Dílčích smluv bude probíhat následovně:
 - 45.1. V průběhu doby trvání této Smlouvy je Objednatel oprávněn kdykoli zaslat Poskytovateli požadavek na poskytnutí Služeb na objednávku, a to formou doručení písemného požadavku datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému

datových schránek, e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím helpdesku Poskytovatele (dále jen „**Požadavek**“). Požadavek není návrhem na uzavření smlouvy.

- 45.2. Neurčí-li Objednatel v Požadavku lhůtu delší, nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, zavazuje se Poskytovatel do sedmi (7) pracovních dnů od doručení Požadavku Poskytovateli doručit datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím helpdesku Poskytovatele cenovou nabídku na realizaci Požadavku, která musí obsahovat minimálně:

45.2.1. odkaz na tuto Smlouvu;

45.2.2. označení Smluvních stran;

45.2.3. předmět Služeb na objednávku včetně jeho specifikace;

45.2.4. termín plnění (harmonogram);

45.2.5. cenovou nabídku vycházející z cen za jednu (1) člověkohodinu strávenou na poskytování Služby na objednávku určenou na základě poctivě a v dobré víře Poskytovatelem uskutečněného posouzení pracnosti poptávané Služby na objednávku; a

45.2.6. akceptační kritéria pro předmět příslušných Služeb na objednávku, která Poskytovatel předem projedná se zmocněncem Objednatele pro jednání věcná a technická.

(dále jen „**Nabídka**“)

Doba platnosti Nabídky je vždy minimálně třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. V případě, že v Nabídce chybí některá z výše uvedených náležitostí, nemá to vliv na její závaznost pro Poskytovatele.

- 45.3. Na základě písemné objednávky Objednatele, která představuje odsouhlasení Nabídky, doručené Poskytovateli datovou zprávou doručenou prostřednictvím informačního systému datových schránek, e-mailovou zprávou nebo prostřednictvím helpdesku Poskytovatele se Poskytovatel zavazuje poskytovat Služby na objednávku uvedené v Nabídce (dále jen „**Objednávka**“). Dílčí smlouva vzniká doručením Objednávky Poskytovateli.
- 45.4. Pro vyloučení pochybností se Smluvní strany dohodly, že doručování Nabídky a Objednávky, spolu s jejich případnými přílohami nebo dodatky, bude probíhat pouze způsoby určenými v tomto článku Smlouvy.
46. Na Dílčí smlouvu se užijí ustanovení smlouvy o dílo dle § 2586 a násl. Občanského zákoníku, pokud to neodporuje povaze takové Dílčí smlouvy. Výsledek poskytnutých Služeb na objednávku bude akceptován na základě akceptačního řízení.
47. Akceptační řízení zahrnuje ověření, zda plnění poskytnuté Poskytovatelem dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se Smluvní strany zavázaly Dílčí smlouvou, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých výsledků plnění poskytnutých Poskytovatelem dle Dílčí smlouvy s jejich specifikací a požadavky uvedenými v Dílčí smlouvě nebo stanovenými na základě

této Smlouvy, přičemž specifikací se rozumí rovněž akceptační kritéria, byla-li v souladu s touto Smlouvou stanovena.

48. Objednatel vyhotoví o provedení každého akceptačního řízení protokol (dále jen „**Protokol o akceptačním řízení**“).
49. Akceptační řízení probíhá následovně:
 - 49.1. Poskytovatel písemně informuje Objednatele o termínu předložení výsledku plnění Poskytovatele k akceptaci Objednateli nejpozději 5 pracovních dnů před předložením výsledku plnění Poskytovatele k akceptaci.
 - 49.2. Poskytovatel předloží Objednateli k akceptaci výsledek plnění Poskytovatele, který je předmětem akceptačního řízení, a to tak, aby výsledek plnění Poskytovatele byl Objednateli řádně předán v termínu stanoveném v souladu s touto Smlouvou nebo Dílčí smlouvou. Poskytovatel je v souvislosti s rozvojem Systému povinen provést potřebnou aktualizaci dokumentace k Systému, přičemž tato aktualizace je součástí plnění dle Objednávky. Poskytovatel je povinen aktualizovanou dokumentaci předat Objednateli v současně s předložením výsledku plnění dle Objednávky. Zpracována bude minimálně technická a provozní/administrátorská dokumentace. Bližší podrobnosti může stanovit Objednávka.
 - 49.3. Objednatel se zavazuje oznámit veškeré jím zjištěné vady a své výhrady nebo připomínky k výsledku plnění Poskytovatele předloženému k akceptaci do 5 pracovních dnů od jeho předložení Objednateli, nebo do 10 pracovních dnů po předložení Objednateli, pokud byla porušena povinnost Poskytovatele dle odstavce 49.1 Smlouvy. Pokud Objednatel nesplní svou povinnost dle tohoto odstavce Smlouvy ve stanovené lhůtě, je v prodlení. Poskytovatel není v prodlení s plněním termínů dle Dílčí smlouvy po dobu, ve které je Objednatel v prodlení s plněním svých povinností dle tohoto odstavce Smlouvy. Termíny dle Dílčí smlouvy se o tuto dobu prodlení Objednatele prodlužují.
 - 49.4. V případě, že výsledek plnění Poskytovatele neobsahuje dle Objednatele žádnou vadu a Objednatel nemá k výsledku plnění Poskytovatele žádné výhrady ani připomínky, je výsledkem akceptačního řízení „Akceptováno bez výhrad“. Smluvní strany považují v takovém případě výsledek plnění Poskytovatele za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý.
 - 49.5. V případě, že výsledek plnění Poskytovatele obsahuje dle Objednatele drobné vady, které samostatně ani ve spojení s jinými nebrání užívání výsledku plnění Poskytovatele, nebo Objednatel má k výsledku plnění Poskytovatele nepodstatné výhrady či připomínky, je výsledkem akceptačního řízení „Akceptováno s výhradou“. V takovém případě bude Protokol o akceptačním řízení obsahovat soupis Objednatelem vytknutých vad, výhrad či připomínek a také způsoby a přiměřené lhůty pro jejich odstranění, na kterých se Smluvní strany dohodly. Smluvní strany považují v takovém případě výsledek plnění Poskytovatele za Poskytovatelem řádně předaný a Objednatelem řádně převzatý, pakliže však nebudou Objednatelem vytknuté vady, výhrady či připomínky odstraněny v souladu s Protokolem o akceptačním řízení, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu dle této Smlouvy. Poskytovatel písemně informuje Objednatele o odstranění vad, výhrad či připomínek a předá Objednateli nový výsledek plnění Poskytovatele či jeho příslušnou část. Objednatel nový výsledek plnění Poskytovatele či jeho příslušnou část do 5 pracovních dnů od jeho předložení Objednateli posoudí a Poskytovateli odstranění Objednatelem vytknutých vad, výhrad či připomínek písemně potvrdí.

- 49.6. V případě, že výsledek plnění Poskytovatele obsahuje dle Objednatele vady jiné než drobné vady nebo Objednatel má k výsledku plnění Poskytovatele podstatné výhrady či připomínky, je výsledkem akceptačního řízení „Neakceptováno“. V takovém případě bude Protokol o akceptačním řízení obsahovat soupis Objednatelem vytknutých vad, výhrad či připomínek. Smluvní strany nepovažují v takovém případě výsledek plnění Poskytovatele za Poskytovatelem řádně předaný a Poskytovatel se může dostat do prodlení s předáním výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu odstranit Objednatelem vytknuté vady, výhrady či připomínky nebo poskytnout nové plnění. Akceptační řízení dle odstavce 49 Smlouvy se v tomto případě opakuje, dokud nebude výsledek plnění Poskytovatele Objednatelem akceptován s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradami“.
- 49.7. Nesdělení některé výhrady či připomínky nebo neoznámení některé vady výsledku plnění Poskytovatele v rámci akceptačního řízení nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, nebo ji dodatečně zjistí či mu bude dodatečně oznámena, pakliže tato vada byla ve výsledku plnění Poskytovatele v okamžiku jeho předání Objednateli již obsažena.
50. Lhůty uvedené v předchozím odstavci platí, pokud se Smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
51. Provedení akceptačního řízení nemá vliv na termíny stanovené v souladu s touto Smlouvou pro předání výsledku plnění Poskytovatele Objednateli.
52. Akceptací výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy v rámci akceptačního řízení s výsledkem „Akceptováno bez výhrad“ nebo „Akceptováno s výhradami“ se předmětný závazek Poskytovatele dle jednotlivé Dílčí smlouvy považuje za splněný a výsledek plnění Poskytovatele je Objednateli předán k užívání.

X. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

53. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
- 53.1. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- 53.2. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
- 53.3. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- 53.4. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.
54. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- 54.1. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;

- 54.2. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- 54.3. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- 54.4. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů, kterými jsou zejména právní předpisy uvedené v Technické specifikaci (Příloha č. 1 Smlouvy o dílo);
- 54.5. řídit se provozní, bezpečnostní a ostatní dokumentací a pravidly, týkajícími se provozu Systému;
- 54.6. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
55. Poskytovatel je povinen dodržovat při plnění Smlouvy veškerou aktuální bezpečnostní politiku a předpisy Objednatele, které mu byly Objednatelem předány nebo se kterými byl Objednatelem seznámen a které mají dopad na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy. Bezpečnostní politikou a předpisy Objednatele, které mají dopad na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, se rozumí bezpečnostní dokumentace, která se vztahuje k plnění Poskytovatele dle této Smlouvy nebo se obvykle vztahuje k povinnostem subjektů, které jsou v dodavatelském vztahu k Objednateli. Objednatel je povinen Poskytovateli předat nebo Poskytovatele seznámit s aktuální bezpečnostní politikou a předpisy Objednatele, které mají dopad na plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, o čemž bude vždy vyhotoven zápis podepsaný oběma Smluvními stranami.
56. Poskytovatel je povinen poskytnout plnění dle Smlouvy řádně v souladu se Smlouvou a veškerými jejími přílohami a českými i evropskými právními předpisy platnými a účinnými v době poskytování plnění.
57. Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele účelnou součinnost, dokumentaci a informace definované v této Smlouvě nebo potřebné pro účelné plnění předmětu této Smlouvy, a dále bude Poskytovatele včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu této Smlouvy.

XI. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

58. V případě, že součástí plnění Poskytovatele dle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem podpisu příslušného Protokolu o akceptačním řízení. Ke stejnému dni přechází na Objednatele také nebezpečí škody na předaných věcech. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
59. Bude-li výsledkem plnění Poskytovatele dle této Smlouvy předmět naplňující znaky autorského díla (dále jen „**Autorské dílo**“ či „**Autorská díla**“) ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský

zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí Autorského díla Objednateli k užívání dle této Smlouvy právo užívat takové Autorské dílo (dále jen „**Licence**“).

60. Licence se poskytuje, resp. musí být poskytnuta:
 - 60.1. jako úplatná, přičemž úplata je zahrnuta v Ceně Služeb dle odstavce 10 Smlouvy;
 - 60.2. jako neomezená nevýhradní, a to s výjimkou unikátních částí Systému zhotovených exkluzivně pro Objednatele na základě této Smlouvy (tj. po uzavření Smlouvy), ke kterým se Licence poskytuje jako neomezená výhradní;
 - 60.3. z hlediska časového rozsahu minimálně na dobu trvání všech majetkových práv k předmětu Licence;
 - 60.4. z hlediska územního rozsahu jako neomezená;
 - 60.5. z hlediska věcného rozsahu (způsobu užití) tak, že opravňuje ke všem známým a možným způsobům užití, které povaha Služeb připouští, a které nejsou v rozporu s právními předpisy, zejména k takovým způsobům užití, jež jsou potřebná nebo nezbytná k tomu, aby bylo možné užívat Služby k účelu sjednanému Smlouvou nebo účelu ze Smlouvy vyplývajícimu;
 - 60.6. z hlediska osobního rozsahu (multilicence), resp. množství jako neomezená.
61. Objednatel není povinen Licenci využít.
62. Poskytovatel tímto jménem všech autorů Autorských děl:
 - 62.1. bezplatně uděluje Objednateli oprávnění Autorská díla zveřejnit a jakýmkoliv způsobem měnit, tedy zejm. je jakkoliv upravovat, dělit, rozšiřovat, spojovat s díly jinými, zařadit do díla souborného apod.;
 - 62.2. zmocňuje Objednatele, aby jménem všech autorů Autorských děl uděloval třetím osobám oprávnění Autorská díla zveřejnit a jakýmkoliv způsobem měnit, tedy zejm. je jakkoliv upravovat, dělit, rozšiřovat, spojovat s díly jinými, zařadit do díla souborného apod.;
 - 62.3. uděluje Objednateli oprávnění zmocnit jménem všech autorů Autorských děl třetí osoby k udělení oprávnění jiným třetím osobám ke zveřejnění nebo jakékoliv změně Autorských děl v rozsahu dle odstavce 62.1 Smlouvy jménem všech autorů Autorských děl.
63. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití Autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence a souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a nepožaduje sdělení, zda a komu byla Licence (podlicence) poskytnuta nebo postoupena.
64. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady Autorského díla poskytnuté Poskytovatelem.

65. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům vyvíjeným Poskytovatelem (popř. jeho poddodavatelem nebo jinou třetí osobou), vztahuje se Licence ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům, a to i na případné další verze počítačových programů. Zdrojové kódy budou Objednateli poskytnuty za podmínek stanovených v čl. XII Smlouvy.
66. Do té doby, než bude Autorské dílo poskytnuto Objednateli k užívání dle odstavce 59 Smlouvy je Objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy.
67. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena Služby je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
68. Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takové Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
69. Součástí výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy může být tzv. proprietární (standardní) software (dále jen „**Proprietární software**“), u kterého Poskytovatel nemůže Objednateli poskytnout oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto čl. XI Smlouvy nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, to však pouze při splnění některé z následujících podmínek:
- 69.1. jedná se o software renomovaných výrobců, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovému software upravovat, a který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u pěti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- 69.2. jedná se o tzv. open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu Objednatele tuto skutečnost prokázat.
- 69.3. jedná se o software, u kterého Poskytovatel poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v rámci výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy jinou osobou než Poskytovatelem je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější komplikaci a náklad na straně Objednatele.
- 69.4. jedná se o software, k němuž Poskytovatel Objednateli poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zpracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl

souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob, přičemž poskytování zdrojových kódů se řídí čl. XII Smlouvy.

70. V případě Proprietárního softwaru je dostatečné, aby Poskytovatel Objednateli poskytl neomezené nevýhradní právo užívat takový Proprietární software jakýmkoli způsobem nejméně po dobu garantované životnosti Systému, tj. 5 let od Finální akceptace a v množstevním rozsahu, který je nezbytný pro pokrytí potřeb Objednatele ke dni předání předmětného výsledku plnění Poskytovatele dle této Smlouvy Objednateli, a to včetně práva Objednatele do Proprietárního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odstavce 69 Smlouvy. V případě výpovědi (pokud ji Smlouva umožňuje) či odstoupení od této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli právo užívat Proprietární software v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro řádné užívání výsledků plnění Poskytovatele dle této Smlouvy. Tím není dotčeno právo Objednatele pořídit Proprietární software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem. V případě využití tohoto přednostního práva se Poskytovatel zavazuje, že právo užívat Proprietární software dle tohoto odstavce této Smlouvy nabídne Objednateli za běžných tržních podmínek a bude vycházet z účetní hodnoty licencí, které pořídil.
71. Nelze-li to na Poskytovateli spravedlivě požadovat (a není-li Smlouvou výslovně stanoven opak), nemusí být Objednateli k Proprietárnímu softwaru předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo Objednatele do Proprietárního softwaru zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.
72. Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy omezit využití Proprietárního software na nezbytné minimum.
73. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití Proprietárního software v rámci jím poskytnutých výsledků plnění dle této Smlouvy a předložit Objednateli ucelený přehled využitého Proprietárního software, jeho licenčních podmínek a jeho alternativních dodavatelů. Tento přehled je Poskytovatel povinen předložit Objednateli vždy do 3 (tří) pracovních dnů po akceptaci výsledku plnění, v jehož rámci Poskytovatel využil Proprietární software a dále vždy do 1 (jednoho) měsíce od doručení výzvy Objednatele, kterou může Objednatel učinit kdykoli, nejpozději však do 3 (tří) kalendářních let po roku, ve kterém skončilo trvání této Smlouvy.
74. Jestliže jsou s užitím Proprietárního software či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je Poskytovatel povinen v rámci Ceny Služeb řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání licence.
75. Udělení Licence nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a jejich účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak.
76. Odměna za zprostředkování nebo postoupení Licence k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za služby, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření Autorského díla.
77. Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přecházejí i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
78. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k Autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

79. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k Autorským dílům, která jsou výsledkem plnění Poskytovatele dle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence k Autorským dílům podle tohoto čl. XI Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením Autorského díla teprve vznikla.
80. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn zmocnění a oprávnění dle odstavce 62 a Licenci ve shora uvedeném rozsahu Objednateli poskytnout a udělit. Objednatel oprávnění a zmocnění dle odstavce 62 přijímá. Poskytovatel jménem všech autorů Autorských děl s Objednatелеm sjednává, že autoři Autorských děl jsou oprávněni odvolat zmocnění dle odstavce 62 jen v případě, že by Objednatel při výkonu zástupčího oprávnění postupoval v rozporu s dobrými mravy.
81. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jím poskytnuté plnění dle této Smlouvy je prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s poskytnutým plněním Poskytovatele dle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání poskytnutého plnění dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou dle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
82. Poskytovatelem udělená Licence se vztahuje ve shora uvedeném rozsahu i na jakákoli rozšíření, upgrady, updaty a patche Autorských děl. Poskytovatelem poskytnutá zmocnění a oprávnění dle odstavce 62 Smlouvy se vztahují ve shora uvedeném rozsahu i na jakákoli rozšíření, upgrady, updaty, patche, nové verze, aktualizované verze, úpravy a překlady Autorských děl.

XII. ZDROJOVÝ KÓD

83. Poskytovatel je povinen současně s předáním výsledků Služeb na objednávku, které jsou počítačovým programem, předat Objednateli zdrojový kód (dále jen „**Zdrojový kód**“). Zdrojový kód dle této Smlouvy bude strukturovaný, dokumentovaný a komentovaný, přičemž bude možné jej přeložit a sestavit do spustitelných programů. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí Objednatele a zaručovat možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace Zdrojového kódu takovéto části plnění dle této Smlouvy. Zdrojový kód bude Objednateli Poskytovatelem předán do sdíleného elektronického úložiště, které pro tento účel zřídí Poskytovatel a do kterého poskytne Poskytovatel Objednateli v potřebném rozsahu přístup. O předání Zdrojového kódu bude oběma Smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
84. Povinnost Poskytovatele uvedená v odstavci 83 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro:
- 84.1. jakékoliv modifikace, úpravy, opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update Zdrojového kódu počítačového programu tvořícího výsledek Služeb na objednávku;
- 84.2. jakékoliv modifikace, úpravy, opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update Zdrojového kódu Systému, k nimž dojde při plnění této Smlouvy.
85. Dokumentace změny Zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do Zdrojového kódu. Pro evidenci změn Zdrojového kódu je možné využití

specializovaných nástrojů pro verzování změn. Poskytovatel bude odpovídat za aktuální stav obsahu Zdrojového kódu.

86. Poskytovatel je povinen předat Objednateli dokumentovanou změnu Zdrojového kódu nejpozději do 10 kalendářních dnů následujících po dni, ve kterém byla změna Zdrojového kódu uskutečněna. V případě jakéhokoli ukončení této Smlouvy z důvodu porušení Smlouvy Poskytovatelem je Poskytovatel povinen předat Objednateli aktuální Zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí Systému tak, aby byl Objednatel držitelem Zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi Systému.
87. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může Zdrojový kód dle odstavce 83 Smlouvy či jeho změny dle odstavce 84 Smlouvy neomezeně sdílet s jakoukoli třetí osobou a že jej může uveřejnit.
88. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel může Zdrojový kód dle odstavce 83 Smlouvy či jeho změny dle odstavce 84 Smlouvy užít či zpřístupnit pro provádění modifikací, úprav, změn a rozvoje autorského díla dle článku XI. této Smlouvy třetím osobám.

XIII. PRÁVA K DATABÁZÍM

89. Databáze Objednatele

- 89.1. Smluvní strany prohlašují, že práva k veškerým databázím Objednatele existujícím před uzavřením této Smlouvy nebo vytvořeným Objednatelem kdykoliv v průběhu plnění této Smlouvy, které mají být využity Poskytovatelem pro účely plnění této Smlouvy, náleží Objednateli, který je pořizovatelem databáze ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 89.2. Objednatel v souvislosti s plněním dle této Smlouvy nepřevádí práva pořizovatele databáze ve smyslu § 90 odst. 6 Autorského zákona.

90. Databáze vytvořené pro potřeby této Smlouvy

- 90.1. Smluvní strany prohlašují, že práva k veškerým databázím vytvořeným Poskytovatelem pro účely plnění této Smlouvy náleží Objednateli, který je pořizovatelem databáze ve smyslu § 89 Autorského zákona.
- 90.2. Objednatel v souvislosti s plněním dle této Smlouvy nepřevádí práva pořizovatele databáze ve smyslu § 90 odst. 6 Autorského zákona.
91. Smluvní strany potvrzují, že s ohledem na práva Objednatele k databázím specifikovaným v odstavcích 89 a 90 této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn užívat databáze pouze v rozsahu a způsobem nezbytným pro provoz, správu a rozvoj předmětu plnění dle Smlouvy.
92. Součástí práva k databázím dle odstavců 89 a 90 této Smlouvy je též právo Objednatele vytěžovat a užívat celý obsah databází za účelem jeho zpracování pro výsledné zobrazení výsledku zpracování.

XIV. POJIŠTĚNÍ

93. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání závazků Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu či jinou újmu způsobenou Poskytovatelem při výkonu činnosti jiné osobě s limitem pojistného plnění minimálně ve výši Ceny Díla. V případě, že Smlouvu uzavřelo na straně Poskytovatele více osob (členů sdružení, členů společnosti apod.), musí pojistná smlouva prokazatelně pokrývat případnou škodu či jinou újmu způsobenou kteroukoli z těchto osob.
94. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli pojistnou smlouvu nebo certifikát o pojištění osvědčující splnění povinnosti Poskytovatele podle předchozího odstavce Smlouvy kdykoli v průběhu trvání závazků ze Smlouvy bezodkladně poté, kdy k tomu byl Objednatelem vyzván.
95. Poskytovatel i Objednatel se zavazují uplatnit pojistnou událost u pojišťovny bez zbytečného odkladu.

XV. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

96. Smluvní strany se dohodly, že:
- 96.1. v případě nedodržení doby reakce dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro standardní období v kategorii vady A (Havárie) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou reakce, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.2. v případě nedodržení doby reakce dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro zimní období v kategorii vady A (Havárie) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s dobou reakce, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.3. v případě nedodržení doby reakce dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro kategorii vady B (Incident) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou reakce, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.4. v případě nedodržení doby reakce dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro kategorii vady C (Omezení) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 250,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou reakce, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.5. V případě nedodržení doby vyřešení dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro standardní období v kategorii vady A (Havárie) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou vyřešení, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.6. V případě nedodržení doby vyřešení dle SLA uvedených v Katalogu Služeb pro zimní období v kategorii vady A (Havárie) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení s dobou vyřešení, a to při každém porušení povinnosti;

- 96.7. V případě nedodržení doby vyřešení dle SLA uvedených v Katalogu Služeb v kategorii vady B (Incident) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou vyřešení, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.8. V případě nedodržení doby vyřešení dle SLA uvedených v Katalogu Služeb v kategorii vady C (Omezení) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý pracovní den prodlení s dobou vyřešení, a to při každém porušení povinnosti;
- 96.9. v případě prodlení s poskytnutím plnění dle Dílčí smlouvy se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše odměny stanovené Dílčí smlouvou;
- 96.10. v případě prodlení s odstraněním vytknuté vady, výhrady či připomínky v souladu s Protokolem o akceptačním řízení dle odstavce 49.5 se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše odměny stanovené Dílčí smlouvou.
97. Smluvní pokuty podle odstavců 96.1 až 96.8 Smlouvy může Objednatel uplatnit v součtu za příslušný kalendářní měsíc toliko do výše Ceny Průběžně poskytovaných Služeb za takový kalendářní měsíc. Tím není vyloučen nárok Objednatele uplatňovat náhradu škody v plné výši.
98. Poruší-li Poskytovatel jakoukoliv povinnost podle odstavce 93, 94 nebo 146 až 148 nebo 152 až 156 nebo 157 až 163 Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
99. Pokud Poskytovatel poruší povinnost či prohlášení dle odstavce 69 Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení.
100. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
101. Objednatel je oprávněn požadovat náhradu škody a nemajetkové újmy způsobené porušením povinnosti Poskytovatele, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, v plné výši.
102. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
103. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
104. Žádná ze Smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti

neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.

105. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré výstupy Služeb poskytnutých podle této Smlouvy budou prosté právních vad a zavazuje se nahradit v plné výši Objednateli škodu v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutých výstupů Služeb. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti se Službami, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výstupu Služeb či jeho části, zavazuje se Poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu Služeb sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.
106. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.
107. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.
108. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty či slev z ceny není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
109. Náhrada škody se platí v měně platné na území České republiky.

XVI. TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

110. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do doby uplynutí 60 měsíců ode dne Finální akceptace.
111. Smlouva může být před uplynutím doby, na kterou byla sjednána, ukončena:
 - 111.1. odstoupením za podmínek stanovených touto Smlouvou; nebo
 - 111.2. dohodou Smluvních stran.
112. Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit pouze v případě jejího podstatného porušení Objednatelem, které nebude napraveno ani do šedesáti (60) dnů ode dne doručení písemné výzvy k nápravě Objednateli.
113. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právními předpisy nebo sjednaných Smlouvou. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy zejména:
 - 113.1. v případě nedodržení sledovaných parametrů SLA u Průběžně poskytovaných služeb majících za následek vznik povinnosti Poskytovatele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši minimálně 100.000,- Kč ve dvou po sobě jdoucích kalendářních měsících;
 - 113.2. pokud celková výše smluvních pokut, na jejichž zaplacení vznikne Objednateli dle této Smlouvy nárok, přesáhne 2.000.000,- Kč;
 - 113.3. ukáže-li se jako nepravdivé jakékoliv prohlášení Poskytovatele uvedené ve Smlouvě;
 - 113.4. ocitne-li se Poskytovatel ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku;

- 113.5. jestliže Poskytovatel bezdůvodně přeruší poskytování některé ze Služeb;
- 113.6. jestliže Poskytovatel poruší některou svoji povinnost uvedenou v odstavci 93, 94 nebo 152 až 156 nebo 157 až 163 Smlouvy;
- 113.7. poruší-li Poskytovatel jakoukoliv povinnost dle Smlouvy podstatným způsobem;
- 113.8. bude-li Poskytovatel pravomocně odsouzen za trestný čin uvedený v příloze č. 3 Zákona o zadávání veřejných zakázek;
- 113.9. bude-li Poskytovateli uložen zákaz plnění veřejných zakázek;
- 113.10. bude-li pokračování v plnění Smlouvy v rozporu s jakýmkoliv právními předpisy, včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie, jakož i v rozporu se zavedenými mezinárodními sankcemi, jimiž je Česká republika na základě mezinárodních smluv vázána.
114. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět nebo od ní odstoupit v souladu s § 223 odst. 4 Zákona o zadávání veřejných zakázek poté, co zjistí, že Poskytovatel je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a téhož zákona. Smluvní strany pro odstranění pochybností výslovně potvrzují, že důvod pro výpověď či odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele dle tohoto odstavce Smlouvy se uplatní i v situaci podle § 48a odst. 4 Zákona o zadávání veřejných zakázek, tj. v situaci, kdy v průběhu trvání Smlouvy nebude nahrazen Poddodavatel Poskytovatele. Postup při nahrazení Poddodavatele, včetně příslušných lhůt, je upraven v článku XXII této Smlouvy.
115. Poskytovatel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o existenci důvodů pro výpověď či odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele.

XVII. EXIT

116. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů Objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace, účastnit se jednání s Objednatelem a popřípadě se třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním Služeb, dojde-li k ukončení této Smlouvy (dále jen „**Exit**“). Služby Exitu jsou považovány za Služby na objednávku a ustanovení článku IX Smlouvy se použijí přiměřeně a v souladu se smyslem a účelem služeb Exitu. V případě rozporu mezi ustanoveními článku IX Smlouvy a tohoto článku Smlouvy mají přednost ustanovení tohoto článku Smlouvy.
117. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje ve lhůtách dle odstavce 118 Smlouvy vypracovat na základě pokynu Objednatele dokumentaci vymezující způsob provedení Exitu, odpovídající analýzu rizik, jejich zhodnocení a návrh jejich eliminace, harmonogram činností a jednotlivých kroků (dále jen „**Exitový plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto Exitového plánu za přiměřeného použití vhodných ustanovení této Smlouvy. Pro odstranění pochybností Smluvní strany uvádějí, že předmětem služeb Exitu není případná implementace Systému do prostředí Objednatele či do prostředí třetí osoby určené Objednatelem.
118. Objednatel je oprávněn požádat o vypracování Exitového plánu ihned poté, jakmile zjistí, že Smlouva bude ukončena, tj. kdykoli spolu s odstoupením Objednatele či Poskytovatele od této Smlouvy, nebo i po takovém odstoupení, popřípadě kdykoli spolu s výpovědí Smlouvy

Objednatelem či Poskytovatelem, nebo i po takové výpovědi, pokud Smlouva výpověď umožňuje. Poskytovatel se zavazuje vypracovat Exitový plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku Objednatele, nestanoví-li Objednatel lhůtu delší. Vypracováním Exitového plánu se rozumí jeho schválení Objednatelem v souladu s tímto článkem Smlouvy.

119. V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel na základě Exitového plánu povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým Poskytovatelem plnění byl stávající Poskytovatel dle této Smlouvy, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování plnění dle této Smlouvy na nového Poskytovatele Služeb. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dle Exitového plánu činnostmi vedoucími k řádnému vykonání Exitového plánu).
120. Smluvní strany se dohodly, že cena za vypracování Exitového plánu a poskytnutí plnění nezbytného k jeho realizaci vedoucího k úspěšnému Exitu či poskytování další součinnosti dle tohoto článku Smlouvy (služby Exitu) je stanovena sazbou za člověkohodinu, viz Příloha č. 2 Smlouvy, přičemž tato příloha určuje i maximální počet vyúčtovaných člověkohodin. Poskytovatel bude oprávněn účtovat toliko skutečně poskytnuté služby Exitu, přičemž po dosažení maximálního počtu člověkohodin pro poskytování služeb Exitu je Poskytovatel povinen služby Exitu poskytovat i nadále, a to bez nároku na jakékoliv další úhrady ze strany Objednatele.
121. Smluvní strany se dohodly, že v případě sporu o jakékoli otázce, která se týká Exit plánu dle tohoto článku Smlouvy, může být jejich dohodou určen soudní znalec pro posouzení sporné otázky a Smluvní strany se budou takovým posouzením soudního znalce řídit.
122. Poskytovatel se zavazuje nejpozději 60 kalendářních dnů před zánikem smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou (z jakéhokoli důvodu):
 - 122.1. připravit aktualizovanou dokumentaci k Systému, obsahující zejména, nikoliv však výlučně:
 - (i) dokumentaci Systému zahrnující následující položky: uživatelská a administrátorská (provozní) dokumentace, popis ..., aktualizace síťového a aplikačního schéma včetně integrací; bezpečnostní dokumentace (popř. bezpečnostní politiky) včetně bezpečnostní příručky pro provoz Systému; testovací dokumentace včetně popisu testovacích scénářů; ...; popis konfigurace databází; popis specifických nastavení operačních systémů pro potřeby software; popisy instalací všech komponent Systému; popisy konfigurací všech komponent Systému; popis rozhraní Systému na okolní systémy; popis testovacího a provozního prostředí;
 - (ii) úplný a aktuální zdrojový kód Systému;
 - (iii) seznam software s uvedením sériových čísel a detailního popisu a konfigurace software;
 - (iv) seznam všech užitých certifikátů s uvedením doby platnosti včetně popisu a podrobného postupu pro jejich obnovu;
 - (v) aktuální SQL skript pro založení databáze a obsah číselníků;
 - (vi) aktuální seznam standardních úkonů pro údržbu Systému;
 - (vii) aktuální seznam Požadavků;
 - (viii) aktuální seznam otevřených požadavků v helpdesku Poskytovatele.

- 122.2. připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni zániku smluvního závazkového vztahu založeného Smlouvou a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
123. V případě, že není možné povinnosti uvedené v tomto článku XVII splnit před okamžikem zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou z důvodu, že tento okamžik není předem znám (například v případě odstoupení), zkracují se lhůty uvedené v předchozích odstavcích tohoto článku XVII Smlouvy na polovinu, začínají plynout až od okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou a taktéž příslušné povinnosti budou plněny až po okamžiku zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou.
124. Poskytovatel bere na vědomí, že v případě neposkytnutí součinnosti dle tohoto článku XVII může Objednateli vzniknout škoda z důvodu nemožnosti nebo ztížené možnosti zadat poskytování Služeb nebo služeb podobných Službám či s nimi jinak spojených novému poskytovateli.
125. Nad rámec povinností dle tohoto článku XVII Smlouvy, je Poskytovatel povinen až do uplynutí šesti (6) měsíců od zániku smluvního závazkového vztahu založeného touto Smlouvou poskytovat Objednateli jakékoliv další konzultace související s provozem Systému. Za konzultace dle předchozí věty náleží Poskytovateli odměna ve výši vycházející ze sjednaných sazeb za Služby na objednávku (Další služby, viz Příloha č. 2 Smlouvy).

XVIII. PROHLÁŠENÍ SMLUVNÍCH STRAN

126. Poskytovatel prohlašuje, že není v úpadku ani ve stavu hrozícího úpadku, a že mu není známo, že by vůči němu bylo zahájeno insolvenční řízení. Poskytovatel dále prohlašuje, že vůči němu není v právní moci žádné soudní rozhodnutí, případně rozhodnutí správního, daňového či jiného orgánu na plnění, které by mohlo být důvodem zahájení exekučního řízení na majetek Poskytovatele a že mu není známo, že by vůči němu takové řízení bylo zahájeno.
127. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním Smlouvy v rozsahu a za podmíněk vyplývajících z příslušných právních předpisů.
128. Poskytovatel si je vědom, že je ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, povinen spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
129. Poskytovatel je povinen řádně uchovávat veškerou dokumentaci a účetní doklady související s realizací Služeb minimálně do konce roku 2035. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být použita pro úschovu delší lhůta, a to i delší než do konce roku 2035. Poskytovatel je povinen minimálně do konce roku 2035 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. Náklady na straně Poskytovatele vzniknuvší v souvislosti s kontrolou a poskytováním požadovaných informací a dokumentací nese Poskytovatel.

130. Smluvní strany prohlašují, že identifikační údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy odpovídají aktuálnímu stavu a že osobami jednajícími při uzavření Smlouvy jsou osoby oprávněné k jednání za Smluvní strany bez jakéhokoliv omezení vnitřními předpisy Smluvních stran.
131. Jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této Smlouvy, jež nastanou v době po uzavření Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny bez zbytečného odkladu písemně sdělit druhé Smluvní straně.
132. V případě, že se kterékoliv prohlášení některé ze Smluvních stran uvedené ve Smlouvě ukáže být nepravdivým, odpovídá tato Smluvní strana za škodu a nemajetkovou újmu, které nepravdivostí prohlášení nebo v souvislosti s ní druhé Smluvní straně vznikly.

XIX. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

133. Tvoří-li Poskytovatele více osob, platí následující:
- 133.1. všechny osoby tvořící Poskytovatele jsou ze Smlouvy zavázány společně a nerozdílně,
- 133.2. jednání kterékoli z osob tvořících Poskytovatele je přičítáno Poskytovateli bez ohledu na vnitřní vztahy mezi jednotlivými osobami tvořícími Poskytovatele,
- 133.3. za Poskytovatele může jednat kterákoli z osob tvořících Poskytovatele.
134. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2389a až § 2389u Občanského zákoníku.
135. Poskytovatel je povinen neprodleně písemně informovat Objednatele o skutečnostech majících i potenciálně vliv na plnění jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy, a není-li to možné, nejpozději následující den poté, kdy příslušná skutečnost nastane nebo Poskytovatel zjistí, že by nastat mohla. Současně je Poskytovatel povinen učinit veškeré nezbytné kroky vedoucí k eliminaci případné škody hrozící Objednateli, a to zejména obstarat neprodleně náhradní plnění, přičemž je povinen nést případný rozdíl ceny.
136. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
137. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma Smluvními stranami do této Smlouvy a jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu).
138. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Poskytovatel souhlasí se zveřejněním Smlouvy v souladu s povinnostmi Objednatele za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména souhlasí se zveřejněním Smlouvy, včetně všech jejích změn a dodatků, výše skutečně uhrazené ceny na základě Smlouvy a dalších údajů na profilu zadavatele Objednatele podle Zákona o zadávání veřejných zakázek a v registru smluv podle Zákona o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zákonnou povinnost dle § 5 odst. 2 Zákona o registru smluv splní Objednatel. Poskytovatel prohlašuje, že Smlouva ani žádná její část nejsou obchodním tajemstvím Poskytovatele ve smyslu § 504

Občanského zákoníku, a to s výjimkou těch částí Smlouvy, které Poskytovatel za obchodní tajemství výslovně písemně označil před podpisem Smlouvy, pokud s tímto Objednatel vyslovil souhlas.

139. Poskytovatel je povinen chránit osobní údaje a při jejich ochraně postupovat v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to i ve znění případných pozdějších předpisů. Poskytovatel je povinen dodržovat podle Nařízení evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), povinnost zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Poskytovatel je dále povinen zajistit, aby osobní údaje osob (zaměstnanců Objednatele nebo dodavatelů Objednatele), jakož i veškeré informace, které se Poskytovatel v průběhu Řízení veřejné zakázky, jakož i v průběhu plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy dozví o činnosti, struktuře a IT prostředí Objednatele neopustila sídlo a prostředí Objednatele, pokud to není nezbytné za účelem plnění této Smlouvy.
140. Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele uzavřít s Objednatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, případně provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA). Smyslem tohoto odstavce Smlouvy je naplňování podmínek dotčených právních předpisů a zajištění naplňování účelu této Smlouvy.
141. Poskytovatel není oprávněn postoupit žádnou svou pohledávku za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklou v souvislosti se Smlouvou bez předchozího písemného souhlasu Objednatele s postoupením.
142. Poskytovatel není oprávněn provést jednostranné započtení žádné své pohledávky za Objednatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou na jakoukoliv pohledávku Objednatele za Poskytovatelem bez předchozího písemného souhlasu Objednatele se započtením.
143. Objednatel je oprávněn provést jednostranné započtení jakékoliv své splatné i nesplatné pohledávky za Poskytovatelem vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti se Smlouvou (zejména smluvní pokutu) na jakoukoliv splatnou i nesplatnou pohledávku Poskytovatele za Objednatelem.
144. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech a informacích, které jsou obsažené ve Smlouvě a dále o všech skutečnostech a informacích, které mu byly v souvislosti se Smlouvou nebo jejím plněním jakkoliv zpřístupněny, předány či sděleny, nebo o nichž se jakkoliv dozvěděl v souvislosti se Smlouvou, vyjma těch, které jsou v okamžiku, kdy se s nimi Poskytovatel seznámil, prokazatelně veřejně přístupné nebo těch, které se bez zavinění Poskytovatele veřejně přístupnými stanou. Poskytovatel nesmí takové skutečnosti a informace použít v rozporu s jejich účelem, nesmí je použít ve prospěch svůj nebo jiných osob a nesmí je použít ani v neprospěch Objednatele. Povinnosti podle tohoto odstavce je Poskytovatel povinen zachovávat i po zániku závazku ze Smlouvy, vyjma případů, kdy se takové skutečnosti a informace stanou prokazatelně veřejně přístupné bez zavinění Poskytovatele. Povinnosti podle tohoto odstavce se nevztahují na případy, kdy je Poskytovatel povinen zveřejnit takové skutečnosti nebo informace na základě povinnosti uložené mu právním předpisem nebo rozhodnutím orgánu veřejné moci.
145. Zánikem nebo ukončením této Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti vyplývající z ustanovení této Smlouvy, která dle projevené vůle Smluvních stran nebo vzhledem ke své

povaze mají trvat i po ukončení této Smlouvy, a to zejména práva a povinnosti související s odpovědností za škodu, náhradou škody, smluvními pokutami, fakturací cen, s úroky z prodlení, s Exitem, dále s licencí, odpovědností za vady, zárukou a ochranou osobních údajů a důvěrných informací.

146. Poskytovatel se zavazuje zajistit důstojné pracovní podmínky, bezpečnost práce a dodržování veškerých pracovněprávních předpisů, zejména pak zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy) a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění předmětu Smlouvy budou podílet a bez ohledu na to, zda bude plnění předmětu Smlouvy prováděno Poskytovatelem či jeho poddodavatelem.
147. Poskytovatel se zavazuje k dodržování veškerých povinností zaměstnavatele vztahujících se k jeho zaměstnancům a příslušným institucím a vyplývajících ze zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 592/1992 Sb., o pojistném na všeobecné zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, ve znění pozdějších předpisů.
148. Poskytovatel se zavazuje zachovávat férové vztahy v dodavatelsko-odběratelském řetězci, tj. zejména ve vztahu ke svým poddodavatelům. Jakýkoliv závazek uzavřený Poskytovatelem a jeho poddodavatelem, jehož předmětem je plnění (části) této Smlouvy, nesmí obsahovat splatnost faktury delší než 45 dnů.
149. Smluvní strany se zavazují, že budou v maximální možné míře zajišťovat digitalizaci jakýchkoliv úkonů, služeb a agend souvisejících se Systémem a poskytovanými službami. Smluvní strany v maximální možné míře upřednostní elektronickou komunikaci, a to i ve vztahu k fakturaci a platbám.

XX. ZMOCNĚNCI

150. Zmocněnci Smluvních stran jsou následující:

Za Objednatele:

pro jednání věcná a technická:

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" .

za Poskytovatele:

pro jednání věcná a technická:

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]" .

151. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v článku 150 bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

XXI. ČLENOVÉ REALIZAČNÍHO TÝMU

152. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby podle této Smlouvy prostřednictvím osob uvedených v příloze č. 4 Smlouvy (dále jen „**Seznam členů realizačního týmu**“), jimiž v rámci Řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, nebo osobami písemně odsouhlasenými Objednatelem (dále jen jednotlivě „**Člen realizačního týmu**“ nebo společně „**Členové realizačního týmu**“). Poskytovatel se zavazuje, že zvolí na pozice Projektového Manažera a Pracovníků servisní podpory pouze takové Členy realizačního týmu, kteří budou ovládat český jazyk alespoň na komunikativní úrovni (za komunikativní úroveň znalosti českého jazyka je považována i znalost slovenského jazyka na úrovni rodilého mluvčího).
153. Poskytovatel je povinen zajistit, aby se všichni Členové realizačního týmu, jimiž v rámci Řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, aktivně podíleli na poskytování příslušných Služeb podle této Smlouvy a nabídky podané v rámci Řízení veřejné zakázky.
154. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Člena realizačního týmu, pokud je jeho činnost nedostatečná nebo neuspokojivá, zejména v případech, kdy:
- 154.1. kvalita plnění předmětu této Smlouvy prováděná Členem realizačního týmu neodpovídá požadavkům této Smlouvy;
 - 154.2. nejsou Členem realizačního týmu vykonávány pokyny Objednatele udělené podle této Smlouvy;
 - 154.3. bude dán jiný závažný důvod pro změnu Člena realizačního týmu.
155. Poskytovatel je povinen navrhnout nového Člena realizačního týmu do 10 (deseti) dnů od doručení žádosti Objednatele. Pokud se jedná o Člena realizačního týmu, jehož prostřednictvím Poskytovatel v Řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, musí nový Člen realizačního týmu disponovat stejnou nebo vyšší úrovní kvalifikace a Poskytovatel musí doložit příslušné doklady prokazující splnění takové kvalifikace, přičemž takový nový Člen realizačního týmu musí být odsouhlasen Objednatelem postupem obdobným postupu dle odstavce 156 Smlouvy.
156. Poskytovatel je oprávněn změnit Člena realizačního týmu, jímž v rámci Řízení veřejné zakázky prokazoval splnění kvalifikace, z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel udělí písemný souhlas se změnou do 10 (deseti) dnů od doručení žádosti Objednateli. Objednatel neodmítne písemný souhlas udělit bez vážného důvodu. Objednatel písemný souhlas se změnou neudělí, pokud:
- 156.1. takový nový Člen realizačního týmu nebude mít stejnou či vyšší úroveň kvalifikace jako původní nahrazovaný Člen realizačního týmu nebo
 - 156.2. po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

XXII. PODDODAVATELÉ

157. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností vyplývajících ze Smlouvy pouze jiné osoby uvedené v příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Seznam poddodavatelů**“), nebo osoby písemně odsouhlasené Objednatelem. V Seznamu poddodavatelů uvedené osoby (a případně

Objednatelem odsouhlasené osoby) jednotlivě dále jen „**Poddodavatel**“ nebo společně „**Poddodavatelé**“.

158. Poskytovatel odpovídá za plnění Poddodavatele tak, jako by plnil sám. Objednatel je povinen vybírat Poddodavatele tak, aby Poddodavatelé nebyli v rozporu s požadavky Objednatele na Poskytovatele.
159. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že jako ručitel uspokojí za jakéhokoliv Poddodavatele jeho povinnost nahradit újmu způsobenou Poddodavatelem Objednateli při plnění nebo v souvislosti s plněním povinností ze Smlouvy, jestliže Poddodavatel povinnost k náhradě újmy nesplní. Objednatel Poskytovatele jako ručitele podle předchozí věty přijímá.
160. Poskytovatel se zavazuje, že Poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v Řízení veřejné zakázky, se budou podílet na plnění povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy v rozsahu podle nabídky Poskytovatele podané do Řízení veřejné zakázky.
161. Objednatel je oprávněn požadovat a Poskytovatel je povinen zabezpečit změnu Poddodavatele nebo část Služeb prováděnou Poddodavatelem provést sám, splňuje-li všechny pro plnění příslušné části Díla Objednatelem stanovené předpoklady a kvalifikaci, a to v případech, kdy:
 - 161.1. bude Poddodavatel vůči Objednateli v prodlení se splněním povinnosti z jiného závazku nebo
 - 161.2. bude Poddodavatel pravomocně odsouzen za trestný čin uvedený v příloze č. 3 Zákona o zadávání veřejných zakázek nebo
 - 161.3. se Poddodavatel ocitne ve stavu úpadku nebo hrozícího úpadku nebo
 - 161.4. bude Poddodavateli uložen zákaz plnění veřejných zakázek nebo
 - 161.5. bude dán jiný závažný důvod pro změnu Poddodavatele (např. důvod obdobný důvodu pro odstoupení Objednatele od Smlouvy).
162. Poskytovatel je povinen navrhnout nového Poddodavatele do 10 dnů od doručení žádosti Objednatele. Nový Poddodavatel může být připuštěn k plnění Služeb výlučně na základě písemného souhlasu Objednatele.
163. Poskytovatel je oprávněn změnit Poddodavatele z důvodů na straně Poskytovatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti Poskytovatele. Objednatel souhlas se změnou nevzdá, pokud:
 - 163.1. prostřednictvím původního Poddodavatele Poskytovatel v Řízení veřejné zakázky prokazoval kvalifikaci a nový Poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný Poddodavatel nebo
 - 163.2. po Objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

XXIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

164. Přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí. V případě rozporu znění přílohy Smlouvy a Smlouvy se použije přednostně znění Smlouvy.

165. Veškerá práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající ze Smlouvy se řídí českým právním řádem. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení právních předpisů, která nemají donucující účinky, mají přednost před obchodními zvyklostmi a zavedenou praxí Smluvních stran, pokud Smlouva nestanoví jinak.
166. Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným, nezákonným nebo nevynutitelným, netýká se tato neplatnost, neúčinnost a nevynutitelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se tímto zavazují nahradit jakékoli takové neplatné, neúčinné, nezákonné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením, které je platné, účinné, zákonné a vynutitelné a které svým obsahem a účelem v nejvyšší možné míře odpovídá obsahu a účelu původního ustanovení.
167. Všechny spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou řešeny především dohodou Smluvních stran, přičemž nedojde-li k dohodě o řešení sporů, budou tyto podle vůle Smluvních stran rozhodovány soudy České republiky, jakožto soudy výlučně příslušnými.
168. Smlouvu lze měnit pouze písemnými, vzestupně číslovanými dodatky, pokud Smlouva nestanoví jinak. Jakékoli změny Smlouvy učiněné jinou než písemnou formou jsou vyloučeny.
169. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
170. Ukončením Smlouvy není dotčena platnost a účinnost Dílčích smluv, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
171. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření. Smlouva nabývá účinnosti uveřejněním v registru smluv dle Zákona o registru smluv.

PŘÍLOHY:

- Příloha č. 1** Katalog Služeb
Příloha č. 2 Ceník Služeb
Příloha č. 3 Seznam poddodavatelů
Příloha č. 4 Seznam členů realizačního týmu

V Brně dne (viz el. podpis)

V _____ dne (viz el. podpis)

Objednatel

Poskytovatel

Příloha č. 1 Smlouvy

Katalog Služeb (vč. SLA)

Technická podpora

Poskytovatel je povinen zajistit Objednateli možnost využívat technické podpory, a to prostřednictvím těchto nástrojů:

	Nástroj	Dostupný na ⁴
a)	Online helpdeskový systém Poskytovatele	"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
b)	Telefonická hotline	"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"
c)	E-mail	"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

Poskytovatel je v rámci technické podpory povinen pro Objednatele za dále v této příloze uvedených podmínek zejména:

- přijímat oznámení o vadách Systému a oznamovat průběh jejich řešení,
- přijímat Požadavky na školení, konzultace a další služby k Systému a na rozvoj Systému,
- poskytovat Objednateli uživatelskou podporu související s provozem Systému, tj. zodpovídat dotazy uživatelů apod.

Průběžné vyhodnocování provozu Systému, profylaxe Systému

Poskytovatel je za účelem předcházení vad Systému a za účelem zjištění bezpečnosti a optimálního provozu Systému povinen provádět průběžné vyhodnocování provozu Systému a dále je povinen provádět profylaxe Systému.

Poskytovatel je v rámci vyhodnocování provozu Systému povinen provádět měsíční analýzy provozu a to:

- Systému včetně komunikace s dalšími propojenými systémy,
- databázového prostředí Systému,
- provozní parametry systému (např. dostupnost, odezva, návštěvnost).

Poskytovatel je povinen profylaxi Systému provádět 2x ročně během prvních dvou let ostrého provozu Systému a následně 1x ročně po dobu platnosti Smlouvy.

⁴ Odkazy či konkrétní údaje nemusí být v příloze vyplněny před uzavřením Smlouvy, pokud to není možné. V takovém případě budou odkazy či údaje sděleny Objednateli bez zbytečného odkladu tak, aby Objednatel mohl služby technické podpory využívat.

Předmětem profylaxe Systému jsou zejména:

- kontrola vazeb (konzistence dat),
- zaplňování databázového prostoru a návrhy jeho rozšiřování,
- kontrola zálohování a bezpečnosti dat,
- mapování vytížení Systému a návrh optimalizace (zejména selekty a indexy).

Poskytovatel je na základě vyhodnocování provozu Systému a provádění profylaxí Systému povinen navrhnout a poskytnout součinnost při činnostech potřebných k optimalizaci provozu Systému a k předcházení poruch Systému a dále vypracovávat a Objednateli předkládat návrhy na zlepšení Systému a na zlepšení jeho využívání ze strany Objednatele (např. návrhy na opětovné proškolení uživatelů Systému, na organizační opatření Objednatele, na posílení, doplnění či přesun hardwarového vybavení ve vztahu k zálohám Systému, apod.).

Poskytovatel je o provedené profylaxi povinen vyhotovit zápis a předat jej do 5 pracovních dní ode dne provedení profylaxe kontaktní osobě Objednatele.

V případě, že výsledky profylaxe ukáží na potřebu provedení rozvoje Systému, předloží Poskytovatel návrh takového řešení včetně odhadovaného časového rozsahu pracnosti v hodinách Objednateli.

Odstraňování vad Systému a dostupnost Systému

Poskytovatel je za účelem zajištění odstraňování vad Systému povinen zajistit nepřetržitý příjem oznámení o vadách Systému s využitím Online helpdeskového systému. V případě výpadku Online helpdeskového systému je Objednatel oprávněn oznámit vadu Systému prostřednictvím jiného nástroje (E-mail, Telefonická hotline).

V oznámení vady musí být vada popsána a musí být vymezena její závažnost (charakteristika vady, dle možnosti popis projevů, jakými se vada vyznačuje z uživatelského hlediska apod.). Případně bude přiložena kopie relevantních výstupů Systému, pokud je má Objednatel k dispozici. Objednatel je zároveň za účelem další domluvy a urychlení odstranění vady oprávněn Poskytovatele kontaktovat prostřednictvím Telefonické hotline. Oznámení vady bude obsahovat (pokud to Online helpdeskový systém Poskytovatele umožňuje) jméno pracovníka Objednatele, který vadu oznámil.

Definice pojmů

Nad rámec pojmů s velkými počátečními písmeny definovaných ve Smlouvě s významem, který je jim připisován se použijí i pojmy s následujícím významem:

Doba reakce – jde o časovou lhůtu, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na jakoukoliv vadu Systému, která byla Objednatelům předána prostřednictvím příslušných nástrojů.

Doba vyřešení – u vad Systému jde o časovou lhůtu, ve které je Poskytovatel povinen jakoukoliv vadu odstranit.

Dostupnost Systému – Do doby nedostupnosti Systému se z hlediska dodržení SLA nezapočítává doba přerušení provozu Systému z důvodu plánovaných servisních prací a údržby (Odstávka systému), popřípadě nutné přerušení provozu Systému z důvodu provádění Služeb na objednávku (typicky rozvoj).

Provozní doba – doba, kdy je služba či její část poskytována – od-do, které dny v týdnu apod., přičemž „24x7“ = nepřetržitě.

Vady jsou dle závažnosti členěny do tří kategorií:

Kategorie vady		Definice závažnosti Závad a Chyb
A	Havárie	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým či zásadním způsobem ovlivněna činnost/funkčnost.
B	Incident	stav Systému nebo jeho části, ve kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.
C	Omezení	Systém není ve stavu Havárie či Incidentu. Systém je plně operativní, přičemž nefunkční část nemá podstatný vliv na činnost/funkčnost Systému nebo ji lze dočasně nahradit.

Provozní parametry servisní podpory Systému (SLA) ve standardním období (01.01. – 31.12.):

Parametr	Hodnota
Provozní doba Telefonické hotline	Minimálně 8 hodin v pracovní dny v době 08:00 – 16:00
Provozní doba Online helpdeskového systému	24x7
Doba reakce na A	následující pracovní den
Doba vyřešení A	3 pracovní dny
Doba reakce na B	2 pracovní dny
Doba vyřešení B	5 pracovních dní
Doba reakce na C	3 pracovní dny
Doba vyřešení C	10 pracovních dní
Dostupnost Systému	min. 97% měsíčně

Provozní parametry servisní podpory Systému (SLA) v zimním období (01.11. – 31.03.) pro Modul pro podporu Zimní a letní údržby:

Parametr	Hodnota
Provozní doba Telefonické hotline	24x7
Provozní doba Online helpdeskového systému	24x7
Doba reakce na A	2 hodiny
Doba vyřešení A	24 hodin
Doba reakce na B	Následující pracovní den
Doba vyřešení B	3 pracovní dny
Doba reakce na C	2 pracovní dny

Doba vyřešení C	5 pracovních dnů
Dostupnost Systému	min. 99% měsíčně

Poskytovatel je povinen bez zbytečného prodlení informovat Objednatele prokazatelným způsobem o zahájení prací na odstranění vady. Oznámením Poskytovatele o způsobu řešení se rozumí zápis či jiné zavedení konkrétní informace do Online helpdeskového systému.

Lhůta pro odstranění vady se prodlužuje o dobu poskytování nutné součinnosti ze strany Objednatele (např. hledání a kopírování záloh, zprovoznování souvisejících aplikací nedodaných Poskytovatelem).

V případě, že v průběhu odstraňování vady dojde ke změně kategorie vady směrem k nižší závažnosti (potvrzené Objednatelem), prodlužuje se lhůta pro odstranění vady na délku vztahující se k vadě této kategorie (i nová lhůta se však počítá od nahlášení vady). Toto prodloužení nemá vliv na již vzniklé prodlení a související povinnost uhradit smluvní pokutu.

Po odstranění vady Objednatel potvrdí odstranění vady v Online helpdeskovém systému. Tímto se vada považuje za odstraněnou zpětně k okamžiku, kdy odstranění vady bylo označeno Poskytovatelem.

Smluvní strany se dohodly, že v případě, že to povaha vady umožní, budou vady odstraňovány za využití vzdáleného přístupu, a to zejména s ohledem na poskytování cloudového řešení IaaS.

Poskytovatel je povinen zajistit, aby Online helpdeskový systém automaticky u každé z nahlášených vad zobrazoval mj. okamžik nahlášení vady, zahájení odstraňování vady a odstranění vady a dále aby Objednateli umožňoval export přehledu nahlášených vad s informacemi o kategorii vady, okamžiku nahlášení, okamžiku zahájení odstraňování vady a odstranění vady ve formátu txt / csv.

Upgrade a update Systému

Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli upgrade a update Systému (resp. jeho stávajících částí), tedy zlepšení a dodatky k Systému a jeho funkcionalitám vydaných Poskytovatelem, a to včetně vlastní instalace, implementace a konfigurace, vč. poskytnutí souvisejících licencí. Zejména se jedná o poskytování upgrade a update nástrojů při přechodu na vyšší verze SW platform (součástí poskytnutí těchto upgrade a update je dodání aktuální dokumentace).

Poskytovatel je povinen provádět upgrade a update proprietárního softwaru tak, aby byla zajištěna bezpečnost tohoto softwaru a zároveň aby vždy byl Systém s touto novou verzí kompatibilní. Poskytovatel tak není povinen zajistit vždy nejnovější verzi proprietárního softwaru, avšak vždy se musí jednat o vydavatelem tohoto proprietárního softwaru podporovanou verzi. Po dohodě s Objednatelem může být konkrétní proprietární software nahrazen jiným obdobným proprietárním softwarem, který zcela nahradí původní proprietární software.

Poskytovatel je v rámci updatu povinen instalovat hot-fixy, service packy a patche proprietárního softwaru.

Před provedením jednotlivých upgradů či updatů ze strany Poskytovatele musí vždy proběhnout odsouhlasení ze strany Objednatele (kontaktní osoby), a to minimálně v rozsahu prováděného upgradu či updatu a času jejich provádění.

Poskytovatel v souvislosti s poskytováním této Služby odpovídá také za zachování funkčních vazeb Systému na další systémy a databáze v souvislosti s poskytnutím této služby. V případě nedodržení, odpojení, narušení nebo jiné vady takových vazeb v souvislosti s poskytováním této služby se tyto vady považují za vady vysoké závažnosti - Havárie.

Legislativní podpora

Poskytovatel je prostřednictvím Služby Upgrade a update Systému povinen zajistit, aby byl Systém v souladu s právními předpisy (včetně předpisů Evropské unie).

V případě legislativních změn vyžadujících vytvoření zcela nového modulu či jiné části Systému budou Smluvní strany postupovat dle podmínek pro Služby na objednávku.

Příloha č. 2 Smlouvy

Ceník Služeb

Průběžně poskytované Služby

Položka	MJ	Počet MJ	Cena za 1 MJ (Kč bez DPH)	Cena za Počet MJ Položky (Kč bez DPH)
Průběžně poskytované Služby vč. Odstraňování vad Systému	1 měsíc	60	[XXX]	[XXX]

Služby na objednávku

Položka	MJ	Počet MJ	Cena za 1 MJ (Kč bez DPH)	Cena za Počet MJ Položky (Kč bez DPH)
Rozvoj Systému	1 člověkohodina	1000	[XXX]	[XXX]
Dodatečné školení k Systému	1 člověkohodina	200	[XXX]	[XXX]
Exit systému	1 člověkohodina	480	[XXX]	[XXX]
Další služby	1 člověkohodina	100	[XXX]	[XXX]

Příloha č. 3 Smlouvy

Seznam poddodavatelů

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"

Příloha č. 4 Smlouvy

Seznam členů realizačního týmu

"[Bude doplněno před uzavřením Smlouvy]"