



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY A ÚDRŽBY PROGRAMOVÉHO VYBAVENÍ

Číslo smlouvy Poskytovatele:

Číslo smlouvy Objednatele: INO/40/02/002828/2012

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Obchodní zákoník**“), a na základě zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Smlouva**“), mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Hlavní město Praha

se sídlem: Mariánské nám. 2, Praha 1, PSČ: 110 01

zastoupené: RNDr. Janem Teskou, ředitelem odboru informatiky Magistrátu hl. m. Prahy

IČ: 00064581

DIČ: CZ00064581

bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

OBIS s.r.o.

Se sídlem: Uherská 635, 190 17 Praha 9 - Vinoř

Zastoupená: jednatelem Zdeňkem Kořínkem

IČ: 62415603

DIČ: CZ62415603

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 32058

Bankovní spojení: [REDAKCE]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI BYLO DOHODNUTO NÁSLEDUJÍCÍ:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Smluvní strany prohlašují, že Objednatel a další Uživatelské subjekty hl. m. Prahy v současné době používají softwarové produkty (dále jen „**programové vybavení**“), jehož autorem je Poskytovatel. Seznam Uživatelských subjektů a softwarových produktů je uveden v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany touto Smlouvou písemně upravily podmínky poskytnutí oprávnění k výkonu práva užít toto programové vybavení Poskytovatelem Objednateli.
- 1.2 Na základě této Smlouvy hodlá Objednatel zajistit služby podpory a údržby programového vybavení.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli a všem Uživatelským subjektům služby spočívající v poskytování podpory a údržby programového vybavení, jehož seznam je uveden v **Příloze č.1** této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Tento závazek zahrnuje:
- 2.1.1 Poskytování nových verzí programového vybavení a opravných patchů.
 - 2.1.2 Legislativní podpora programového vybavení.
 - 2.1.3 Dokumentace k novým verzím programového vybavení.
 - 2.1.4 Poskytování služby HelpDesk včetně základní servisní technické podpory programového vybavení při odstraňování vad programového vybavení a řešení požadavků Objednatele.
 - 2.1.5 Poskytování pravidelné profylaxe programového vybavení a pravidelný monitoring serverů.
 - 2.1.6 Poskytování služeb rozšířené podpory programového vybavení v rozsahu dle článku 10 této Smlouvy.
- 2.2 Součástí Služeb dle této Smlouvy je povinnost Poskytovatele udržovat produkční i testovací prostředí programového vybavení po celou dobu účinnosti této Smlouvy a udržovat vazby programového vybavení na okolní systémy určené Objednatelem po celou dobu trvání této Smlouvy.
- 2.3 Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli za řádně poskytované Služby cenu ve výši a způsobem uvedeným v čl. 4 této Smlouvy, a to bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy.
- 2.4 Předmětem této Smlouvy je rovněž upravení podmínek poskytnutí licence k programovému vybavení.

3. TERMÍNY A MÍSTO PLNĚNÍ

- 3.1 Poskyvatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání této Smlouvy, v termínech dle této Smlouvy, a to ode dne účinnosti této Smlouvy.
- 3.2 Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele a sídlo Poskytovatele, případně jiná místa na území hlavního města Prahy určená Objednatelem.

4. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 4.1. Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 a 2.1.5 této Smlouvy činí **3.097.960,- Kč** (slovy: *třimilonydevadesátšedmtisícdevětsetšedesát korun českých*) za kalendářní čtvrtletí bez DPH. Detailní členění ceny v dělení dle jednotlivých modulů programového vybavení je uvedeno v **Příloze č. 2** tvořící nedílnou součástí této Smlouvy. Cena nezahrnuje cenu za Služby dle čl. 2.1.6 této Smlouvy.
- 4.2. Právo na vystavení faktury za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 a 2.1.5 této Smlouvy vzniká Poskytovateli vždy k prvnímu dni čtvrtletí

následujícího po čtvrtletí, ve kterém byly Služby poskytovány. Přílohou každé faktury musí být výpisy z evidence Služeb poskytnutých v tomto období podle článku 15 této Smlouvy a dále i přehled plnění ročního harmonogramu Služeb podle článku 9.2. této Smlouvy v příslušném kalendářním čtvrtletí.

- 4.3. Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.6 této Smlouvy činí **1.500,- Kč** (slovy: *jedentisícpětset korun českých*) za jednu člověkohodinu bez DPH. Cena za Služby dle tohoto článku bude Objednatelům hrazena na základě skutečně poskytnutých Služeb v průběhu každého kalendářního čtvrtletí, podkladem pro fakturaci je Výkaz poskytnutých služeb podepsaný Objednatel. Cena za poskytování Služeb uvedených v čl. 2.1.6 této Smlouvy bude vypočtena tak, že počet člověkohodin vynaložených Poskytovatelem na poskytování Služeb dle čl. 2.1.6 této Smlouvy v daném kalendářním čtvrtletí bude vynásoben sazbou za člověkohodinu.
- 4.4. Není-li výslovně uvedeno jinak, všechny ceny uváděné v této Smlouvě a všech přílohách jsou uvedeny bez DPH a jsou stanoveny jako nejvýše přípustné. Poskytovatel prohlašuje, že tyto ceny plně pokrývají všechny jeho náklady spojené s poskytováním Služeb podle této Smlouvy.
- 4.5. Cena za Služby podle této Smlouvy bude Objednatelům hrazena čtvrtletně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního čtvrtletí, v němž byly Služby poskytovány. V případě, že Služby nebudou poskytovány po celé kalendářní čtvrtletí, přísluší Poskytovateli pouze poměrná část paušálu odpovídající poměru dnů skutečného poskytování Služeb k celkovému počtu dnů v kalendářním čtvrtletí.
- 4.6. Veškeré faktury vystavené Poskytovatelem dle této Smlouvy musí mít veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a jejich přílohou budou měsíční výpisy z evidence dle čl. 15 této Smlouvy, resp. Výkazy poskytnutých Služeb, jejichž vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy. Všechny faktury budou dále obsahovat zejména následující údaje:
 - (i) číslo Smlouvy Objednatel a označení případných dodatků Smlouvy;
 - (ii) číslo a název příslušné veřejné zakázky;
 - (iii) popis plnění Poskytovatele.
- 4.7. Datem zdanitelného plnění daňového dokladu (faktury) je vždy poslední kalendářní den každého fakturačního období.
- 4.8. Veškeré daňové doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy bude Poskytovatel ve dvou vyhotoveních doporučeně zasílat Objednateli a jejich splatnost bude činit nejméně třicet (30) kalendářních dní ode dne jejich doručení Objednateli. Za den úhrady dané faktury bude považován den odepsání fakturované částky z účtu Objednatel.
- 4.9. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy ČR nebo touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů) anebo nebude doložen příslušnými Výkazy poskytnutých služeb v souladu s článkem 4.6 této Smlouvy. V takovém případě začne běžet doba splatnosti

daňového dokladu (faktury) až doručení řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.

- 4.10. Smluvní strany berou na vědomí, že celková maximální a nepřekročitelná cena za poskytování Služeb dle čl. 2.1 na základě této Smlouvy, kterou je Objednatel oprávněn po dobu trvání této Smlouvy Poskytovateli zaplatit, činí 28.183.680,- Kč bez DPH (slovy: *dvacetosmmilionů jednosti osmdesáttřítisícešestsetosmdesát korun českých*), Poskytovatel není povinen a ani oprávněn poskytovat Objednateli Služby dle čl. 2.1 této Smlouvy nad tuto částku.

5. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1 TÉTO SMLOUVY

- 5.1. Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k programovému vybavení (upgrade nebo update stávajících modulů) vydané během účinnosti této Smlouvy. Poskytování upgrade a update zahrnuje zejména následující činnosti:
- 5.1.1. poskytování aktualizací a nových verzí programového vybavení (tzn. upgrade programového vybavení, přičemž upgrade se rozumí vylepšení dosavadního programového vybavení na vyšší výkonnost a nové funkce) včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent programového vybavení);
- 5.1.2. poskytování zlepšení a dodatků k programovému vybavení nutných pro bezchybný chod programového vybavení (tzn. update programového vybavení, přičemž update se rozumí aktualizace programového vybavení formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé) včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technická dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k programovému vybavení);
- 5.2. Po vydání upgrade programového vybavení je Poskytovatel povinen vždy do 3 Pracovních dnů o upgrade prostřednictvím HelpDesku informovat Objednatele, současně mu předá popis upgrade programového vybavení. Objednatel na základě popisu rozhodne, zda má být upgrade u Objednatele implementován či nikoliv. Pokud Poskytovatel prostřednictvím HelpDesku obdrží souhlas Objednatele, bude povinen upgrade u Objednatele implementovat ve lhůtě stanovené Objednatelem. Součástí takové implementace však není rozdílové školení, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade.
- 5.3. Cena za poskytování Služeb dle článku 5 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.2 TÉTO SMLOUVY

- 6.1. Legislativní podporou se rozumí úpravy stávající funkčnosti stávajícího systému (programového vybavení), kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila uživatele konat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní

úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající systém (programového vybavení) nepokrýval. Poskytováním služby legislativní podpory Objednatel získává záruku, že dodané programové vybavení bude v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Legislativní podpora je poskytována v termínech určených Poskytovatelem (termín uvolnění nové verze či doplnku programového vybavení), standardně v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v účinnost. Aktualizace programového vybavení bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update programového vybavení. Součástí legislativní podpory je aplikace (implementace) těchto upgrade a update.

- 6.2. Služba zahrnuje odbornou pomoc odpovědnému pracovníkovi Objednatele, zejména v oblasti konzultací souvisejících se změnou legislativy a důsledků legislativních změn na fungování programového vybavení. Služba dle čl. 2.1.2 zahrnuje návrh dočasného fungování programového vybavení v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.
- 6.3. V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím elektronické pošty (e-mailu) či HelpDesku, Poskytovatel je povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele prostřednictvím HelpDesku, popřípadě prostřednictvím elektronické pošty.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto článku v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin. Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „Pracovní den“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů. V naléhavých případech je Poskytovatel povinen poskytovat Služby podle tohoto článku 6 i mimo Pracovní dny, přičemž cena za poskytování této Služby je plně zahrnuta v paušálu za poskytování Služeb.
- 6.5. Cena za poskytování Služeb dle článku 6 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.3 TÉTO SMLOUVY

- 7.1. Služba zahrnuje dodávku aktuální dokumentace ke všem novým verzím programového vybavení, které budou Objednateli na základě této Smlouvy poskytnuty. Poskytovatel je rovněž povinen předat jednorázově Objednateli na jeho žádost aktuální dokumentaci systému OBIS, zahrnující uživatelskou, administrátorskou a technickou dokumentaci. Toto jednorázové dodání dokumentace je úplatné, není zahrnuto v ceně Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.5 této Smlouvy a může být objednáno Objednatelem v rámci Služeb dle článku 2.1.6. Termín dodání dokumentace systému v takovém případě nebude delší než 40 Pracovních dnů od data Výzvy podle článku 10.9. této Smlouvy.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje dodávat Objednateli na vyžádání do 3 Pracovních dnů aktuální dokumentaci k programovému vybavení obsahující systémovou a bezpečnostní dokumentaci, uživatelskou, provozní a školicí dokumentaci v elektronické podobě ve formátu PDF. Tuto dokumentaci (v rozsahu dle čl. 5.1.1

této Smlouvy), nebo změnovou dokumentací, předá automaticky vždy při dodání upgrade programového vybavení dle bodu 5.1.1 této Smlouvy.

- 7.3. Poskytovatel je povinen za spolupráce s Objednatelům průběžně připravovat nové verze programového vybavení a to prostřednictvím „Plánu rozvoje“. Tento dokument bude obsahovat přehled připravovaných nových verzí programového vybavení, specifikaci plánovaných funkcionalit jednotlivých modulů, které budou v nových verzích odlišné od stávající Systémové příručky, plánovaný harmonogram uvolňování nových verzí programového vybavení pro uživatele, přehled podporovaných starších verzí programového vybavení atd.
- 7.4. O předání aktualizované dokumentace programového vybavení dle tohoto čl. 7 bude vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 19 této Smlouvy. Objednatelům odsouhlasený zápis bude podkladem pro evidenci Služeb dle čl. 15.1 této Smlouvy. V případě, že Objednatel bezdůvodně zápis odmítne podepsat a neuvede písemně důvod nepotvrzení zápisu do sedmi pracovních (7) dnů ode dne, kdy ho k tomu Poskytovatel vyzve, má se za to, že zápis byl Objednatelům podepsán v den následující po marném uplynutí této lhůty.
- 7.5. Cena za poskytování Služeb dle článku 7 této Smlouvy (s výjimkou jednorázového dodání aktuální dokumentace systému OBIS na žádost Objednatele dle článku 7.1.) je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

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

8.1. Služba HelpDesk

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum HelpDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby HelpDesk zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu s touto Smlouvou.

Kontaktní údaje HelpDesk

E-mail: [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

Www stránky: [REDACTED]

8.2. Dostupnost služby HelpDesk

- 8.2.1. Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v Pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin (dále jen „Pracovní doba“).
- 8.2.2. Komunikační centrum HelpDesk - je pro Objednatele telefonicky dostupné v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

8.3. Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku Objednatele ve lhůtě stanovené v čl. 8.6.1 této Smlouvy. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady a/nebo požadavku Objednatele a stanovení požadavků na součinnost Objednatele. Vyhodnotí-li Poskytovatel situaci tak, že se nejedná o vadu podle této Smlouvy ani o požadavek dle této Smlouvy, je povinen reagovat ve

lhůtě stanovené v čl. 8.6.1 této Smlouvy pro vady kategorie C. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

8.4. Zásady komunikace na HelpDesk

8.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit výhradně oprávněná osoba dle čl. 19 této Smlouvy:

- zápisem na www stránky HelpDesk uvedené v čl. 8.1 této Smlouvy

V případě, kdy nelze použít výše uvedený způsob:

- e-mailem na formulář HelpDesk na adresu uvedenou v čl. 8.1 této Smlouvy nebo
- telefonicky na linku uvedenou v čl. 8.1 této Smlouvy.

Jen ve výjimečných případech:

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

V případě ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek HelpDesk je Objednatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

8.4.2. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HelpDesk, není povinen na ně Poskytovatel brát zřetel.

8.4.3. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 19 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku.

8.4.4. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny požadavky Objednatele (odpověď na HelpDesk). Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku písemně nebo e-mailem na adresu [redacted]. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu a/nebo požadavek dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

8.4.5. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby podle tohoto článku v Pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 hodin.

8.5. Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků Objednatele

8.5.1. Poskytovatel je povinen po dobu platnosti této Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby na programové vybavení) odstraňovat v termínech uvedených níže vady programového vybavení a řešit jednotlivé požadavky Objednatele.

8.5.2. **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k programovému vybavení (cílový koncept, akceptační protokol, apod.), která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli, nebo neodpovídá stavu při akceptaci programového vybavení, a to za podmínek, že programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany Poskytovatele předána Objednateli, a je provozován na odborně provozované počítačové síti

Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy se nevztahuje zejména na případy, kdy vady programového vybavení byly způsobeny:

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

8.5.3. Kategorie vad:

Pro účely této Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

- (i) **Vady kategorie A:**
Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce programového vybavení nebo jeho částí, nebo hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.
- (ii) **Vady kategorie B:**
Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
- (iii) **Vady kategorie C:**
Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.

8.5.4. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím oprávněné osoby službou HelpDesk s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.

8.5.5. **Požadavkem** se rozumí žádost na poskytnutí Služeb dle této Smlouvy zaslaná oprávněnou osobou dle čl. 19.1 této Smlouvy na HelpDesk.

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

8.5.7. Postup při řešení vad či požadavků Objednatele:

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 8.6 této Smlouvy řešení vady či požadavku, bezodkladně po přijetí požadavku Objednatele v souladu s čl. 8.4.4 této Smlouvy vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

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

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
- požadavek bude vyřízen bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 4.1 této Smlouvy;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na HelpDesk převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 8.7.1 této Smlouvy.

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

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

- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu programového vybavení s odůvodněním a zastaví práce na řešení požadavku;
- Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu v rámci čerpání Služeb dle čl. 2.1.4 této Smlouvy, a to v termínech dle čl. 8.6.1 této Smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 20.3 této Smlouvy;
- po vyřešení vady potvrdí Objednatel na HelpDesk převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 8.7.1 této Smlouvy.

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

- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení této Smlouvy budou Služby řešeny;
- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;

- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel na HelpDesk převzetí požadavku a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem dle čl. 8.7.1 této Smlouvy.

8.6. Lhůty na odstranění vad a řešení požadavků Objednatele

8.6.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle čl. 2.1.4 v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli na HelpDesk, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 2 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 12 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění programového vybavení alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 2 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	- do 2 dnů	- do 5 dnů
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k programovému vybavení nebo odpovídá stavu při akceptaci programového vybavení, nebo).	Do 2 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 4 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady(**).	Do 5 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (*) nebo do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady *) nebo do 14 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**)

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení programového vybavení.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze programového vybavení.

8.6.2. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 8.6.1 této Smlouvy je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

8.6.3. V případě řešení jiného požadavku Objednatele než je řešení vady, Poskytovatel je povinen zahájit práci na vyřešení požadavku Objednatele ve lhůtě pro zahájení řešení vad kategorie A dle čl. 8.6.1 této Smlouvy. Poskytovatel je povinen úplně vyřešit požadavek Objednatele ve lhůtě pro úplné odstranění vady kategorie A dle čl. 8.6.1 této Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

8.7. Způsob ukončení řešení vady či požadavku

8.7.1. Poskytovatel po odstranění vady či vyřešení požadavku Objednatele podá Objednateli neprodleně zprávu prostřednictvím HelpDesku, která bude obsahovat minimálně:

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

8.7.2. Objednatel obsah zprávy dle čl. 8.7.1 zkontroluje a v případě souhlasu s jejím obsahem zprávu prostřednictvím HelpDesku potvrdí. Pokud Objednatel obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení oznámení o zprávě v HelpDesku. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) pracovních dnů Objednateli.

8.8. V případě poruch hardwarového zařízení či informačního systému Objednatele je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli asistenci při zálohování dat na záložní hardware.

8.9. Objednatelem odsouhlasená zpráva o zásahu dle článku 8.7.1 této Smlouvy bude podkladem pro evidenci poskytnutých Služeb dle čl. 15.1 této Smlouvy.

8.10. Cena za poskytování Služeb dle čl. 8 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.5 TÉTO SMLOUVY

9.1. Pravidelná profylaxe programového vybavení a kontrola stavu databází zahrnuje zejména prevenci vad a optimalizaci programového vybavení, a monitoring serverů.

9.2. Poskytovatel bude provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu programového vybavení, kontrolu stavu databází, monitoring serverů a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Služby dle tohoto čl. 9 této Smlouvy budou prováděny periodicky dle ročního harmonogramu Služeb, jehož návrh bude předán Objednateli k odsouhlasení vždy nejpozději 30 dnů před začátkem kalendářního roku, ke kterému se harmonogram vztahuje (harmonogram Služeb na zbylou část roku 2012 tvoří **Přílohu č. 4** této Smlouvy), a jejich náplní bude především:

- (i) kontrola vazeb,
- (ii) kontrola kvality dat v aplikacích,
- (iii) kontrola zaplňování databázového prostoru,
- (iv) řešení problémových stavů v datech,
- (v) optimalizace výkonu,
- (vi) mapování vytížení programového vybavení (přihlašování),
- (vii) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod

- (viii) programového vybavení, nahrávání opravných dávek (update) včetně distribuce v prostředí Objednatele,
- (ix) kontrola stavu databází,
- (x) monitoring serverů ve vztahu k funkčnosti programového vybavení,
- (xi) kontrolu logů,
- (xii) indikace a předcházení možných problémů při užívání programového vybavení.

Služby dle tohoto čl. 9.2 budou poskytovány průběžně po celou dobu plnění této Smlouvy.

9.2.1. O poskytnutých Službách dle tohoto čl. 9 podá Poskytovatel Objednateli neprodleně zprávu prostřednictvím HelpDesk. Objednatel obsah zprávy dle předchozí věty zkontroluje a v případě souhlasu s jejím obsahem zprávu prostřednictvím HelpDesku potvrdí. Pokud Objednatel obsah zprávy neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od doručení oznámení o zprávě v HelpDesku. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) pracovních dnů Objednateli.

9.3. Poskytovatel bude poskytnuté Služby dle čl. 9 této Smlouvy zaznamenávat v evidenci dle čl. 15.1 této Smlouvy, která bude zpracována na základě potvrzených zpráv dle čl. 9.2.1 této Smlouvy.

9.4. Poskytovatel je povinen provádět Služby dle článku 9 této Smlouvy dle požadavků Objednatele.

9.5. Cena za poskytování Služeb dle čl. 9 této Smlouvy je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 této Smlouvy.

10. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.6 TÉTO SMLOUVY

10.1. Služby rozšířené podpory dle čl. 2.1.6 této Smlouvy zahrnují další v předchozích ustanoveních nezahrnuté Služby, které souvisejí s programovým vybavením a jeho efektivním užíváním ze strany Objednatele, spočívající v řešení požadavků Objednatele nad rámec Služeb dle čl. 2.1.1 - 2.1.5, včetně požadavků na součinnost při migraci, a to v předmětném rozsahu, ve kterém tyto služby nemůže z důvodů ochrany výhradních práv Poskytovatele provést bez jeho souhlasu třetí osoba.

10.2. Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem programového vybavení dle čl. 2.1.6 zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „Návrh výzvy“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli prostřednictvím zápisu na www stránky HelpDesk uvedené v čl. 8.1 této Smlouvy. V případě, kdy nelze použít www stránky HelpDesk, zašle Objednatel Návrh výzvy e-mailem na formulář HelpDesk na adresu uvedenou v čl. 8.1 této Smlouvy nebo telefonicky na linku uvedenou v čl. 8.1 této Smlouvy, v takovém případě je Objednatel povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

10.3. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:

- (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 10.4. Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkodnů nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné hodinové sazby dle čl. 4.3 a zahrnující veškeré další náklady.
 - (vi) Autorská práva: Upozornění o vzniku autorských práv dle čl. 10.5 této Smlouvy.
- 10.5. Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle článku 12.1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit. Poskytovatel je oprávněn navrhnout v Návrhu výzvy odchylky od článků 12.1 až 12.6 této Smlouvy.
- 10.6. Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel i přes upozornění Poskytovatele provedeného dle tohoto článku Smlouvy na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 10.7. Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 10.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy prostřednictvím zápisu na www stránky HelpDesk uvedené v čl. 8.1 této Smlouvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy prostřednictvím HelpDesku potvrdí, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 10.2 Smlouvy a Poskytovatel dále postupuje dle článku 10.4 této Smlouvy.
- 10.8. Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k podepsání Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

- 10.9. Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 10.10. Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 10.11. Úpravy programového vybavení
- 10.11.1. Půjde-li o Služby spočívající v úpravách programového vybavení, bude pilotní provoz zpravidla realizován nasazením příslušné úpravy na produkční prostředí u správce programového vybavení za zvýšené podpory Poskytovatele. Pilotní provoz je stanoven v rozsahu 5 (1) Pracovního dne.
- 10.11.2. Veškeré vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu systému je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli neprodleně v souladu s touto Smlouvou. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách podle této Smlouvy. Objednatel je na žádost Poskytovatele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu. V průběhu akceptačních testů a pilotního provozu strany průběžně projednávají způsoby řešení nahlášených vad.
- 10.11.3. V případě, že v průběhu akceptačních testů a/nebo pilotního provozu Objednatel zjistí vady kategorie A nebo dvě a více vad kategorie B, je oprávněn akceptační testy a/nebo pilotní provoz ukončit (tzv. neúspěšné ukončení akceptačních testů a/nebo pilotního provozu). Poskytovatel je povinen opravit zjištěné chyby a úpravu předat k opakovaným akceptačním testům a/nebo pilotnímu provozu.
- 10.11.4. V případě úspěšného provedení pilotního provozu a akceptačních testů bude předání úpravy provedeno podpisem předávacího protokolu Výzvy oprávněnou osobou Objednatele.
- 10.11.5. V průběhu pilotního provozu je Poskytovatel povinen na vyžádání zajistit přítomnost servisního pracovníka přímo na operátorském pracovišti Objednatele na území Prahy.
- 10.12. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 10.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v člancích 12.1 až 12.6 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odmítnout převzít příslušné Služby a zaplatit Poskytovatelem požadovanou cenu za příslušné Služby.
- 10.13. Cena za poskytování Služeb dle čl. 10 této Smlouvy bude stanovena ve Výzvě podle článku 10.4 odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 10.4 odst. (v) této Smlouvy.
- 10.14. O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 10 podá Poskytovatel Objednateli neprodleně zprávu prostřednictvím HelpDesk obdobně podle čl. 8.7.1 této Smlouvy, popřípadě bude na základě požadavku Objednatele vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 19 této Smlouvy.

- 10.15. Celkový rozsah dle čl. 10 této Smlouvy nepřesáhne 250 člověkodnů za celou dobu plnění veřejné zakázky

11. LICENCE

- 11.1. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že programové vybavení je autorským dílem ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "**Autorský zákon**"), k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci.
- 11.2. Poskytovatel prohlašuje, že poskytl Objednateli oprávnění k výkonu práva programové vybavení užit všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona. Objednatel je oprávněn poskytnout právo užit (sublicenci) v plném rozsahu všem uživatelským subjektům ve smyslu **Přílohy č. 1** této Smlouvy.
- 11.3. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré nároky související s poskytnutím licenci k programovému vybavení za období před dnem účinnosti této Smlouvy (zejména nároky Poskytovatele na zaplacení odměny) již byly mezi Smluvními stranami vypořádány.
- 11.4. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení tohoto čl. 11 Smlouvy nahrazuje veškerá předchozí písemná či ústní ujednání Smluvních stran týkající se licenci k programovému vybavení.
- 11.5. Licence dle tohoto čl. 11 jsou poskytnuty jako licence nevýhradní, množstevně neomezené, platné po dobu platnosti této Smlouvy a platné na území České republiky. Objednatel není povinen licence využít.

12. AUTORSKÉ DÍLO

- 12.1. V případě, že v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem dle této Smlouvy vznikne dílo ve smyslu § 2 Autorského zákona, k němuž je Poskytovatel oprávněn poskytnout licenci (dále jen "**Dílo**"), zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli za níže stanovených podmínek oprávnění k výkonu práva Dílo užit všemi způsoby uvedenými v § 12 Autorského zákona (dále jen "**Licence**").
- 12.2. Licence podle článku 12.1 bude poskytnuta jako licence nevýhradní, časově neomezená a platná na území České republiky.
- 12.3. Objednatel není povinen Licenci využít.
- 12.4. Objednatel je oprávněn k provádění jakýchkoliv úprav Díla.
- 12.5. Odměna za Licenci v rozsahu uvedeném v tomto článku 12 Smlouvy je v plné výši zahrnuta v příslušné ceně za Služby podle této Smlouvy.
- 12.6. Poskytovatel výslovně souhlasí, aby Objednatel poskytl ve výše uvedeném rozsahu oprávnění tvořící součást této Licence jakékoli třetí osobě formou další licence (podlicence) v souladu s § 48 Autorského zákona.
- 12.7. Licence se má za poskytnutou dnem vznikem Díla, vyjma případů kdy jde o Dílo, na jehož vznik Poskytovatel předtím Objednatele v Návrhu výzvy dle čl. 10.5 této Smlouvy neupozornil a zároveň písemně informoval Objednatele, že s poskytnutím licence za podmínek stanovených v článcích 12.1 až 12.6 této Smlouvy nesouhlasí; v takovém případě budou Smluvní strany v dobré víře jednat

o podmínkách poskytnutí licence k takto vzniklému Dílu. Práva Objednatele dle čl. 18.7 této Smlouvy nejsou dotčena.

- 12.8. Smluvní strany jsou v každém jednotlivém případě poskytnutí Licence oprávněny odchýlit se od podmínek tohoto článku 12 vzájemnou písemnou dohodou, případně v rámci sjednávání příslušné Výzvy.

13. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 13.1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Poskytovatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 13.2. Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Poskytovatele zajišťujícím Služby do míst plnění podle této Smlouvy. Jedná se zejména o zajištění přístupu do míst, kde jsou umístěny produkční servery. Za zajištění přístupu odpovídá Objednatel.
- 13.3. Pokud Objednatel neposkytne v článku 13.1 této Smlouvy dohodnutou součinnost, má Poskytovatel právo požadovat na Objednateli posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl Poskytovatel pracovat na plnění předmětu Smlouvy.
- 13.4. Objednatel se zavazuje, že vyvine úsilí k zajištění vzdáleného přístupu Poskytovateli k serverům infrastruktury výhradně pro účely poskytování Služeb podle této Smlouvy.
- 13.5. Objednatel má právo jednostranně snížit rozsah Služeb poskytovaných na základě této Smlouvy a to formou písemného pokynu Poskytovateli. V rámci pokynu je Objednatel povinen jednoznačně označit, které sjednané Služby již od Poskytovatele nepožaduje. Objednatel si předem vyžádá stanovisko Poskytovatele k takovému snížení rozsahu poskytovaných Služeb. Poskytovatel je ve svém stanovisku povinen Objednatele upozornit na důsledky snížení rozsahu poskytovaných Služeb. Důsledky plynoucí ze snížení rozsahu poskytovaných Služeb, na které byl Objednatel Poskytovatelem upozorněn, nese Objednatel. Účinnost jednostranného pokynu nastává vždy od prvního dne následujícího měsíce od doručení pokynu Poskytovateli. Na základě pokynu bude snížena cena paušálu za služby dle čl. 4.1 této Smlouvy. Objednatel má povinnost s Poskytovatelem uzavřít v návaznosti na vydaný pokyn dodatek této Smlouvy, ve kterém bude změněn rozsah požadovaných Služeb. Na základě změny rozsahu požadovaných Služeb bude přiměřeně upravena i cena za Služby.

14. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 14.1. Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s Objednatelem a poskytovat mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této Smlouvy.
- 14.2. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby řádně a včas. Poskytovatel je povinen postupovat při poskytování Služeb s náležitou odbornou péčí a podle pokynů Objednatele. Při plnění této Smlouvy je Poskytovatel povinen upozorňovat Objednatele na nevhodnost jeho pokynů, které by mohly mít za následek újmu na

právech Objednatele nebo vznik škody. Pokud Objednatel i přes upozornění na splnění svých pokynů trvá, neodpovídá Poskytovatel za případnou škodu tím vzniklou.

- 14.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou na straně Poskytovatele poskytovat Služby dle této Smlouvy, budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a budou se řídit organizačními pokyny o odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 14.4. Všechna data, ať už v jakékoliv podobě, a jejich hmotné nosiče, která vznikla či vzniknou při poskytování Služeb podle této Smlouvy, jsou výlučným vlastnictvím Objednatele. Nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen tato data a jejich nosiče Objednateli předat. Pokud došlo od posledního předání dokumentace systému ke změně, je Poskytovatel povinen Objednateli předat zároveň změnovou dokumentaci.
- 14.5. Poskytovatel není oprávněn použít podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelem dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy. Nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelem Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy.
- 14.6. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele provádět jakékoli zápočty svých pohledávek vůči Objednateli proti jakýmkoli pohledávkám Objednatele za Poskytovatelem.
- 14.7. Poskytovatel je oprávněn postupovat jakákoli svoje práva a pohledávky vůči Objednateli na jakoukoli třetí osobu pouze tehdy, jde-li o nerozporované pohledávky více než 2 měsíce po splatnosti.
- 14.8. Poskytovatel je povinen uzavřít a po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat pojistnou smlouvu na škodu způsobenou třetím osobám, s limitem pojistného plnění alespoň na částku ve výši 10.000.000,- Kč.
- 14.9. Poskytovatel je oprávněn použít k plnění této Smlouvy třetích osob jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 14.10. V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména
- (i) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti, které by podmiňovalo plnění Poskytovatele;
 - (ii) okolnosti vylučující odpovědnost dle § 374 Obchodního zákoníku, apod.,
- kteřá by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování Služeb, má Poskytovatel povinnost o této překážce Objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud Poskytovatel Objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva Poskytovatele, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména Poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování Služeb.

- 14.11. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli součinnost za účelem provedení plnohodnotné migrace dat uložených prostřednictvím programového vybavení do jiných aplikací. Služby dle tohoto čl. 14.11 zahrnují zejména:
- (i) provedení exportu dat uložených prostřednictvím programového vybavení nebo jeho části v čitelném standardizovaném strukturovaném XML formátu, a v termínech a objemech stanovených migračním plánem. Strukturu XML formátu stanovuje Objednatel, případně ve spolupráci s Poskytovatelem.
 - (ii) poskytnutí jakékoliv Objednatelem požadované součinnosti při provádění migrace dat do jiné aplikace, a to zejména na Služby spojené s návrhem plánu migrace, jednotlivých úkolů a projektového řízení migrace.
- 14.12. Poskytovatel je povinen na vyžádání Objednatele poskytnout součinnost dle čl. 14.11 této Smlouvy, takové Služby budou poskytovány jako Služby dle čl. 10 této Smlouvy.

15. EVIDENCE A JINÁ ORGANIZAČNÍ OPATŘENÍ

- 15.1. Poskytovatel vede evidenci všech hlášených vad a stavů jejich řešení a dále eviduje veškeré servisní zásahy v produkčním prostředí systému. Evidence je uložena a aktualizována v prostředí HelpDesk.
- 15.2. Evidence musí být zpracována v členění dle jednotlivých Služeb dle čl. 2.1.1 až 2.1.5 této Smlouvy. Z evidence bude Poskytovatel vyhotovovat ke konci každého kalendářního měsíce písemné výpisy.
- 15.3. Evidence bude zpracována na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 7.4 této Smlouvy a zpráv o zásahu dle čl. 8.7.1 a 9.2.1 této Smlouvy.
- 15.4. Evidence musí obsahovat soupis veškerých vad nahlášených a řešených při poskytování Služeb s uvedením času nahlášení vady, zahájení řešení vady a odstranění vady.
- 15.5. O Službách dle článku 2.1.6. této Smlouvy poskytnutých v průběhu každého kalendářního měsíce po dobu trvání této Smlouvy vyhotoví Poskytovatel Výkaz poskytnutých Služeb, jehož vzor je uveden v **Příloze č. 3** této Smlouvy (dále jen „Výkaz poskytnutých Služeb“).
- 15.6. Výkaz poskytnutých Služeb bude zpracován na základě Objednatelem potvrzených zápisů o poskytnutých Službách dle čl. 10.14 této Smlouvy.
- 15.7. Z evidence i Výkazů poskytnutých Služeb musí být zřejmé, který pracovník Poskytovatele Služby provedl, údaj o termínu a délce trvání poskytovaných Služeb (v hodinách). Evidence bude obsahovat i soupis požadavků přijatých prostřednictvím HelpDesk a vyhodnocených tak, že se nejedná o vadu dle této Smlouvy.

16. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 16.1. Ochranu utajovaných informací zajistí obě Smluvní strany v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti ve znění pozdějších předpisů, a předpisů souvisejících.
- 16.2. Obě Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a nezpřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost

poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

- 16.3. Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 16.3.1. veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
 - 16.3.2. informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - 16.3.3. veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedenou v tomto článku 16 této Smlouvy se nevztahuje na informace:
- 16.4.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele,
 - 16.4.2. u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 16.4.3. které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 16.4.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 16.5. Neveřejné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
- 16.6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré neveřejné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 16.7. Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 16.8. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 16.9. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku 16 Smlouvy trvá po dobu 5 let od ukončení této Smlouvy.
- 16.10. Za prokázané porušení povinností dle tohoto článku 16 Smlouvy má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 16.11. Za neveřejné informace se považují vždy veškeré osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Shromažďovat a zpracovávat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, event. citlivé osobní údaje lze jen v případech stanovených zákonem, nebo se souhlasem nositele osobních údajů. Poskytovatel není oprávněn zpřístupňovat osobní údaje zaměstnanců a jiných osob, se kterými

bude v průběhu plnění této smlouvy seznámen, třetím osobám a rovněž není oprávněn je jakýmkoliv způsobem zveřejnit.

- 16.12. Nehledě na ustanovení článků 16.1 až 16.7 této Smlouvy Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla vedena v Centrální evidenci smluv vedené Objednatelem, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje zejména o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této Smlouvy a datum jejího podpisu. Poskytovatel dále výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla v plném rozsahu zveřejněna na webových stránkách určených Objednatelem. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku (zákon č. 513/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

17. SANKCE

- 17.1. V případě prodlení Objednatele s platbou ceny za poskytnuté Služby je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 17.2. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost poskytovat Objednateli řádně a včas Služby v termínech podle této Smlouvy, bude povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu:
- (i) ve výši 50.000,- Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každé porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.2 této Smlouvy informovat Objednatele vždy do 3 pracovních dnů po vydání nové verze programového vybavení o této nové verzi a současně předat Objednateli popis nové verze programového vybavení a/nebo za porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.2 této Smlouvy implementovat u Objednatele ve lhůtě stanovené Objednatelem novou verzi programového vybavení v případě, že Poskytovatel obdrží prostřednictvím HelpDesku souhlas Objednatele s implementací této nové verze;
 - (ii) ve výši 50.000,- Kč (slovy: *padesát tisíc korun českých*) za každé porušení povinnosti Poskytovatele provádět Služby dle čl. 6.1 této Smlouvy;
 - (iii) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *jeden tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se splněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 6.3 této Smlouvy řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku Objednatele;
 - (iv) ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení se splněním povinnosti dle čl. 7.2 této Smlouvy dodat Objednateli na vyžádání aktuální dokumentaci k programovému vybavení a/nebo povinnosti předat tuto aktuální dokumentaci k programovému vybavení automaticky při dodání upgrade programového vybavení;
 - (v) ve výši 3.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie A podle článku 8.6.1 této Smlouvy;
 - (vi) ve výši 3.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení s prozatímním odstraněním vady kategorie A podle článku 8.6.1 této Smlouvy ve lhůtě do 2 pracovních hodin od okamžiku nahlášení

- vady, je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení programového vybavení;
- (vii) ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady kategorie A podle článku 8.6.1 této Smlouvy ve lhůtě do 2 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady, je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení programového vybavení, nebo do 4 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady, je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze programového vybavení;
 - (viii) ve výši 1.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každou započatou hodinu prodlení se zahájením řešení vad ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 8.6.1 této Smlouvy;
 - (ix) ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s odstraněním vady ve lhůtě stanovené pro vady kategorie B a/nebo C podle článku 8.6.1 této Smlouvy;
 - (x) ve výši 10.000,- Kč (slovy: *deset tisíc korun českých*) za každé porušení povinnosti Poskytovatele dle článku 9.2 této Smlouvy periodicky dle ročního harmonogramu kontrolovat a vyhodnocovat chod programového vybavení, kontrolovat stav databází, monitorovat servery a případně provádět zásahy u Objednatele;
 - (xi) ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každý započatý den prodlení s plněním povinnosti Poskytovatele dle článku 10.7 této Smlouvy zaslat nebo předat Návrh výzvy, doplněný o údaje dle čl. 10.4 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy, nebude-li mezi Smluvními stranami dohodnuta jiná lhůta, a/nebo s plněním povinnosti Poskytovatele dle čl. 10.10 této Smlouvy provést realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 17.3. V případě, že Poskytovatel v rozporu s čl. 14.5 této Smlouvy použije podklady, data a hmotné nosiče předané mu Objednatelům dle této Smlouvy pro jiné účely než je poskytování Služeb podle této Smlouvy, a/nebo nejpozději do 15 Pracovních dnů od doručení žádosti Objednatele nebo od ukončení této Smlouvy nevrátí Objednateli veškeré podklady, data a hmotné nosiče poskytnuté Objednatelům Poskytovateli ke splnění jeho závazků podle této Smlouvy, a/nebo v rozporu s čl. 14.9 této Smlouvy použije k plnění této Smlouvy třetích osob bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, bude Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: *pět tisíc korun českých*) za každé takové porušení.
- 17.4. V případě porušení povinností uložených Smluvními stranám článkem 16 této Smlouvy má druhá Smluvní strana, vedle náhrady škody, nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 17.5. Smluvní pokuty stanovené dle tohoto čl. 17 jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty povinné Smluvní straně.
- 17.6. Objednatel je oprávněn kdykoli provést zápočet svých pohledávek za Poskytovatelem vzniklých v souladu s tímto čl. 17 proti jakýmkoli i budoucím a v daném okamžiku nesplatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelům, zejména pohledávkám na zaplacení ceny za poskytnuté Služby.

- 17.7. Zaplacením jakékoli smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody v plné výši.

18. DOBA TRVÁNÍ A MOŽNOST UKONČENÍ SMLOUVY

- 18.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to
- (i) na dobu 2 let ode dne její účinnosti nebo
 - (ii) do dne, kdy celková částka vyfakturovaná Poskytovatelem za Služby podle této Smlouvy dosáhne 28.183.680,- Kč bez DPH (*slovy: dvacetosmmilionůjednostoosmdesátitřitisícešestsetosmdesát korun českých*), podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 18.2. Tato Smlouva může být předčasně ukončena pouze na základě dohody obou Smluvních stran, výpovědí některé ze Smluvních stran, nebo odstoupením jedné ze Smluvních stran v souladu s touto Smlouvou.
- 18.3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání tří (3) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Poskytovateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 18.4. Poskytovatel je oprávněn tuto Smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní lhůta v trvání šesti (6) měsíců počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla Objednateli doručena písemná výpověď této Smlouvy.
- 18.5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že je Poskytovatel v prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy po dobu delší než deset (10) dní oproti termínům sjednaným v této Smlouvě nebo příslušné Výzvě, a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dní od doručení písemné výzvy Objednatele.
- 18.6. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Objednatel je v prodlení s platbou ceny za Služby po dobu delší než čtyřicet pět (45) dnů po splatnosti příslušného daňového dokladu a nezjedná nápravu ani do pěti (5) dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele k nápravě.
- 18.7. V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost upozornit Objednatele na vznik Díla podle článku 10.5 této Smlouvy a zároveň odmítne poskytnout Objednateli Licenci k Dílu za podmínek stanovených v článcích 12.1 až 12.6 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.
- 18.8. Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 18.9. Ukončením této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se:
- (i) smluvních pokut,
 - (ii) ochrany důvěrných informací a
 - (iii) ustanovení týkající se takových práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po skončení účinnosti této Smlouvy.

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

19. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

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

(i) Oprávněnými osobami Objednatele jsou:

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

[REDAKCE]
(ii) Oprávněnými osobami pro účely hlášení požadavků a vad na HelpDesk jsou vedle osob uvedených v bodě (i) tohoto čl. 19.1 i další osoby písemně určené Objednatel. Seznam těchto osob Objednatel předá Poskytovateli bez zbytečného odkladu po zahájení poskytování Služeb, seznam je Objednatel oprávněn prostřednictvím písemného oznámení Poskytovateli aktualizovat. Změny seznamu jsou vůči Poskytovateli účinné od okamžiku doručení oznámení dle předchozí věty.

(iii) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:

[REDAKCE]
19.2. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny ke změnám této Smlouvy, jejím doplňkům ani zrušení, ledaže se prokáží plnou mocí udělenou jim k tomu osobami oprávněnými jednat navenek za příslušnou Smluvní stranu v záležitostech této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně bezodkladně písemně oznámit.

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

20. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

20.1. Vyjma změn oprávněných osob podle článku 19.2 této Smlouvy mohou veškeré změny a doplňky této Smlouvy být provedeny pouze na základě písemného dodatku k této Smlouvě podepsaného oběma Smluvními stranami.

20.2. Tato Smlouva a všechny vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.

- 20.3. Spor, který vznikne na základě této Smlouvy nebo který s ní souvisí, se Smluvní strany zavazují řešit přednostně smírnou cestou pokud možno do třiceti (30) dní ode dne, kdy o sporu jedna Smluvní strana uvědomí druhou Smluvní stranu. Jinak jsou pro řešení sporů z této Smlouvy příslušné obecné soudy České republiky.
- 20.4. V případě, že některé ustanovení této Smlouvy je nebo se stane v budoucnu neplatným, neúčinným či nevymahatelným nebo bude-li takovým příslušným orgánem shledáno, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy v platnosti a účinnosti, pokud z povahy takového ustanovení nebo z jeho obsahu anebo z okolností, za nichž bylo uzavřeno, nevyplývá, že je nelze oddělit od ostatního obsahu této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení této Smlouvy ustanovením jiným, které svým obsahem a smyslem odpovídá nejlépe ustanovení původnímu a této Smlouvě jako celku.
- 20.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) vyhotoveních v českém jazyce, přičemž všechna vyhotovení mají platnost originálu. Tři (3) vyhotovení Smlouvy obdrží Objednatel a jedno (1) Poskytovatel.
- 20.6. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 20.7. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1:** Přehled podporovaného programového vybavení
 - Příloha č. 2:** Podrobné členění ceny za Služby
 - Příloha č. 3:** Vzor Výkazu poskytnutých služeb
- 20.8. V případě rozporu mezi textem této Smlouvy a textem přílohy má přednost ustanovení textu této Smlouvy.
- 20.9. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

V Praze dne - 2 -01- 2013

Objednatel:

Hlavní město Praha

Podpis: _____

Jméno: RNDr. Jan Teska

Funkce: ředitel odboru informatiky

Magistrátu hl.m. Prahy



- 2 -01- 2013

V Praze dne _____

Poskytovatel:

OBIS s.r.o.

Podpis: _____

Jméno: Zdeněk Kořínek

Funkce: jednatel OBIS s.r.o.

OBIS s.r.o.
Uherská 635, 190 17 Praha 9
Tel.: +420 283 933 814
www.obis.cz
DIČ: CZ62415603