

SMLOUVA O DÍLO

Dodávka systému spisové služby a portálu občana pro MěÚ Česká Lípa

kteřou uzavřely podle občanského zákoníku (zák. č. 89/2012 Sb. ve znění pozdějších předpisů)
a autorského zákona (zák. č. 121/2000 Sb. ve znění pozdějších předpisů)

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy zhotovitele:

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Obchodní název:	Město Česká Lípa
Sídlo:	náměstí T.G. Masaryka č. 1, 470 01 Česká Lípa
Zastoupená:	
ve věcech smluvních:	Ing. Jitka Volfová – starostka
ve věcech technických:	Jiří Kratochvíl – správce AIS města Česká Lípa
IČ:	00260428
DIČ:	CZ00260428
Bank. spojení:	č.ú.: 1229-421/0100, KOBA Česká Lípa
Tel:	+420 487 881 111
DS:	bkfbe3p

jako **objednatel** na straně jedné a

Obchodní název:	
Sídlo:	 Zastoupená:
	 IČ:
	
DIČ:	
Bank. spojení:	

Společnost zapsaná

jako **zhotovitel** na straně druhé

I. Předmět smlouvy

1. Objednatel prohlašuje, že má zájem na dodání a implementaci nového elektronického systému pro výkon spisové služby Městského úřadu Česká Lípa (dále také jen „systém eSSS“), který splňuje aktuální legislativní parametry vč. požadavků kladených Národním standardem pro agendové informační systémy (Dále jen „AIS“), taktéž požadavky obecné, procesní, uživatelské a technické. Součástí díla je vytvoření integračních vazeb na vyjmenované AIS třetích stran a vytvoření portálu občana (dále také jen „PO“) s inteligentními formuláři, jak je specifikováno Zadávací dokumentací.
2. Zhotovitel prohlašuje, že je ochoten a po právní i odborné stránce schopen objednateli plnění uvedené v prvním odstavci tohoto článku smlouvy poskytnout.
3. Touto smlouvou se zhotovitel zavazuje, že objednateli vytvoří a předá **úplný a plně funkční nový systém eSSS pro 250 uživatelů a PO** dle požadavků objednatele formou systémové integrace do stávajícího prostředí objednatele, které je definováno přílohou č. 3 této smlouvy, v souladu s potřebami objednatele. Rozsah plnění dle této smlouvy je blíže definován v textu této smlouvy a jejích přílohách č. 1, 2 a 3, jež jsou součástí této smlouvy. Detailní rozpracování obsahu plnění jednotlivých fází bude součástí Cílových konceptů, jejichž vytvoření je součástí předmětu plnění zhotovitele dle této smlouvy.
4. Objednatel si vyhrazuje právo změn závazku ve smyslu § 100 odst. 3 ZZVZ o právo možnosti využití jednacího řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových služeb na vytvoření a implementaci nových funkcionalit eSSS a nových inteligentních formulářů a napojení na další AIS dle požadavků objednatele celkovém objemu do 30 % z celkové ceny zakázky v období do 3 let ode dne uzavření této smlouvy, a to vždy na základě písemného dodatku k této smlouvě odsouhlaseného oběma stranami.
5. Plnění zhotovitele v rozsahu této smlouvy je rozděleno do tří fází dle čl. II. této smlouvy a bude obsahovat vytvoření Cílových konceptů dle požadavků objednatele pro každou jednotlivou fázi plnění, poskytnutí veškerého potřebného software, včetně licenčních práv, kompletní implementaci včetně školení uživatelů, vytvoření integračních vazeb s vyjmenovanými AIS v rozsahu plnění, migrace dat ze stávající eSSS VERA Radnice a další plnění, které je v této smlouvě uvedeno nebo bylo součástí nabídky zhotovitele v zadávacím řízení (dále také jen „dílo“).
6. Vytvořený systém eSSS bude po předání do produktivního provozu udržován ve dvou nezávislých instalacích, a to v testovací a produktivní instanci. Vytvořený PO bude instalován a udržován pouze v produkční instanci.
7. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli výše uvedená plnění bez vad a nedodělků předá, a objednatel se zavazuje, že výše uvedené plnění bez vad a nedodělků od zhotovitele převezme a zaplatí mu za toto plnění dohodnutou cenu, to vše za podmínek dohodnutých v této smlouvě.
8. Součástí implementace budou rovněž práce a služby nezbytné pro plnění předmětu díla, které ve smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
9. Předmětem plnění dle této smlouvy nejsou dodávky hardwaru, pokud to není nezbytně nutné pro plnění v rozsahu tohoto díla s ohledem na prostředí objednatele definované přílohou č. 3 této smlouvy.

II. Závazky zhotovitele a způsob provádění

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytnout objednateli níže uvedené plnění ve 3. fázích:
 - a) **I. fáze** – kompletní implementace eSSS včetně integračních rozhraní pro I. fázi definovaných

přílohami č. 1 a 2 této smlouvy,

- b) **II. fáze** – nasazení integračních rozhraní eSSS dle přílohy č. 2 této smlouvy,
- c) **III. fáze** – nasazení portálu občana dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy.

2. Plnění je dále rozděleno do následujících etap v jednotlivých fázích, pokud není uvedeno jinak:

- a) **Vytvořit** dle své nabídky předložené v rámci zadávacího řízení k nadlimitní veřejné zakázce na služby ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) s názvem „**Dodávka systému spisové služby a portálu občana pro MěU Česká Lípa včetně servisních služeb**“ vedeného na profilu zadavatele pod IVZ P20V00000011(dále jen „zadávací řízení“) na základě analýzy současného stavu **Cílový koncept** pro každou ze tří fází plnění dle čl. III této smlouvy, ve kterých navrhne technické a organizační řešení každé jednotlivé fáze zakázky, včetně výčtu potřebných licencí k realizaci díla.
Cílové koncepty musí respektovat potřeby objednatele, zejména musí být v souladu s předloženou nabídkou zhotovitele. Cílové koncepty budou závazným podkladem a východiskem pro další plnění zhotovitele dle této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje při plnění této smlouvy postupovat dle aktuálně platného Cílového konceptu ke každé jednotlivé fázi. Tyto objednatel za podmínek dle této smlouvy odsouhlasí a následně je zhotovitel objednateli předá na základě akceptačního protokolu potvrzeného zástupci obou smluvních stran v termínech definovaných touto smlouvou.
Jako součást Cílových konceptů zhotovitel zpracuje plán akceptačních testů obsahující veškeré podmínky zadavatele uvedené v **Přílohách č. 1 a č. 2** této smlouvy, včetně podrobné specifikace akceptačních kritérií (jednoznačná specifikace postupů pro ověření funkčnosti řešení).
- b) **Dodat objednateli veškerý potřebný software**, tj. programové vybavení, a další software potřebný k vytvoření systému vymezeného v zadávacím řízení, včetně poskytnutí licenčních práv k poskytnutému softwaru v souladu s jeho nabídkou. Nedílnou součástí této smlouvy je **Příloha č. 1 a č. 2**, ve které je uvedena technická specifikace díla, veškerý software, licenční práva k tomuto softwaru, které zhotovitel objednateli dodá a zároveň specifikuje model nabízené licence dle zadávacích podmínek objednatele požadovaných v zadávacím řízení, přičemž licence budou nevýhradní, platné minimálně pro správní území města Česká Lípa. Licence dále nesmí být časově ani datově omezené. Součástí dodávky není serverový SW, který je vlastnictvím objednatele (MS Windows server, VMware, MS SQL), ani zálohovací SW dle přílohy této smlouvy č. 3 – Specifikace provozního HW a SW prostředí. Součástí předávacího protokolu bude přesný výčet dodaných licencí pro plně funkční systém dle této smlouvy.
- c) **Provést kompletní implementaci systému** dle předmětu smlouvy, tj. jeho nastavení v provozním prostředí objednatele a potřebné úpravy tak, aby dodaný software vytvořil úplný a plně funkční elektronický systém s funkcemi, které jsou definovány zadávací dokumentací a budou definovány v Cílových konceptech. Zhotovitel se zároveň zavazuje, že poskytne v budoucnu veškerou součinnost při možné integraci s dalšími SW, AIS a rozšíření portálu občana o další vazby či inteligentní formuláře za ceny v místě a čase obvyklé.
- d) **Provést školení uživatelů** – zaměstnanců určených objednatelem, kteří v rámci plnění svých pracovních úkolů budou pracovat se systémem eSSS a PO dodávaným podle této smlouvy. Pro práci s tímto nově vytvořeným systémem bude provedeno školení v takovém rozsahu, který bude potřebný k tomu, aby všichni tito uživatelé řádně ovládali práci s nově vytvořeným systémem a mohli tak řádně, plynule a kvalitně plnit své pracovní úkoly.
Dále se zhotovitel zavazuje provést školení správců a administrátorů určených objednatelem tak, aby byli schopni poskytovat podporu produktivního provozu předmětného systému. Podrobnosti školení bude definovat Cílový koncept každé fáze. Cena školení je zahrnuta do ceny Kompletní implementace, včetně produktivního provozu s dohledem.
- e) **Zajistit zkušební provoz systému eSSS** před spuštěním produktivního provozu odpovídající požadavkům uvedených v Cílovém konceptu, bez vad a nedodělků. **Termín zahájení zkušebního provozu eSSS** bude nejpozději k **2. 11. 2020**, přičemž tato podmínka musí být

součástí Cílového konceptu. Cena je zahrnuta do ceny Kompletní implementace. Tento bod se vztahuje pouze k fázi I. plnění díla dle odst. 1 písm. a) tohoto článku.

- f) **Zajistit produktivní provoz s dohledem pro eSSS** a další plnění I. a II. fáze, které není výše pod písm. a), b), c), d) a e) tohoto čl. II. odst.2 smlouvy výslovně uvedeno, které však bude nezbytné k naplnění cíle předmětu této smlouvy, tj. vytvoření úplného a plně funkčního SW prostředí dle podmínek této smlouvy, tj. nového systému eSSS s integračními vazbami, který bude odpovídat požadavkům uvedeným v Cílovém konceptu, bez vad a nedodělků. Termín **zahájení produktivního provozu s dohledem eSSS** bude nejpozději k **1. 1. 2021**, přičemž tato podmínka musí být součástí Cílového konceptu. Cena této části plnění je zahrnuta do ceny Kompletní implementace, včetně produktivního provozu s dohledem. **Produktivním provozem s dohledem** se rozumí zvýšená připravenost zhotovitele k řešení chyb, které nebylo možné předvídat ve zkušebním provozu, ověření funkcionalit, které nebylo možné ověřit v testovacím provozu a dohled nad systémem v plném zatížení. Dohledem nad funkcionalitami II. fáze – integrační vazby se rozumí časový úsek od předání integrační vazby do produktivního provozu do konce Produktivního provozu s dohledem dle termínů uvedených v článku III. a příloze č. 5 této smlouvy. Po ukončení fáze III. a uvedení PO do produktivního provozu objednatel provoz se zvýšeným dohledem nevyžaduje a další náležitosti již upravuje servisní smlouva, vyjma řešení záručních vad dle čl. VII. této smlouvy.
- g) Zajistit **zkušební provoz portálu** občana napojeného na testovací prostředí eSSS.
- h) **Provést akceptaci a předání** každé jednotlivé etapy v souladu s článkem III. a přílohou č. 5 této smlouvy.
3. Závazek zhotovitele vytvořit objednateli nový elektronický systém eSSS a PO bude splněn tím, že zhotovitel splní všechny závazky vyplývající pro něho z této smlouvy a předáním veškerých dokumentů a licenčních práv souvisejících s plněním tohoto díla. Splnění závazku zhotovitele vytvořit a předat objednateli nový systém eSSS pro vedení elektronické spisové služby, nebo jeho části, a předání systému PO podléhá odsouhlasení objednatele ve formě akceptačního protokolu o předání a převzetí nového systému, nebo jeho části, podepsaného oběma smluvními stranami. Bližší podmínky upravující pravidla předání a převzetí nového systému jsou smluvními stranami dohodnuty v čl. VI. této smlouvy.
4. Zhotovitel prohlašuje, že plnění svých závazků vyplývajících z této smlouvy bude zajišťovat odbornými pracovníky s kvalifikací odpovídající předmětu plnění.
5. Zhotovitel se zavazuje tuto smlouvu plnit prostřednictvím členů realizačního týmu, kterými prokazoval kvalifikaci v zadávacím řízení. Seznam osob odpovědných za splnění předmětu této smlouvy (realizační tým) je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy. V případě změny člena realizačního týmu bude zhotovitel postupovat dle čl. V odst. 4 této smlouvy.
6. Zhotovitel ručí za dodržení všech příslušných zákonných ustanovení, nařízení vlády, nebo dotčených orgánů státní správy, technických norem, technologických předpisů, podmínek BOZP, požadavků objednatele a ostatních zúčastněných.
7. Zhotovitel zodpovídá za škody jím způsobené objednateli i třetím osobám.
8. Zhotovitel na sebe přejímá zodpovědnost za škody způsobené všemi osobami a subjekty (včetně subdodavatelů) podílejícími se na provádění předmětného díla, a to po celou dobu realizace, tzn. do převzetí díla objednatelem bez vad a nedodělků, stejně tak za škody způsobené svou činností objednateli nebo třetí osobě na zdraví nebo majetku tzn., že v případě jakéhokoliv narušení či poškození majetku nebo poškození zdraví osob je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu tuto škodu odstranit a není-li to možné, tak finančně uhradit.
9. Zhotovitel garantuje, že jím vytvořený a předaný systém eSSS a PO dle předmětu této smlouvy bude v souladu s aktuálně platnou legislativou České republiky a nadnárodními normami, včetně legislativy EU.

10. Zhotovitel bezvýhradně souhlasí s tím, že konečnými uživateli dodávaného systému, včetně veškerých potřebných licenčních práv, bude objednatel a právnické osoby jím založené, zřízené nebo s jeho majetkovou účastí.
11. Zhotovitel se zavazuje, že plnění dle této smlouvy bude objednateli poskytovat takovým způsobem, aby nedocházelo k přerušení provozu dosavadních IT systémů objednatele, pokud nebude dohodnuto jinak.

III.

Termíny a místo plnění

1. Plnění zhotovitele je rozděleno do následujících fází v souladu s čl. II. této smlouvy:
 - a) **I. fáze** – kompletní implementace eSSS včetně integračních rozhraní pro I. fázi do 31. 12. 2020,
 - b) **II. fáze** – nasazení integračních rozhraní dle přílohy č. 2 této smlouvy do 30. 6. 2021,
 - c) **III. fáze** – nasazení portálu občana dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy do 31. 11. 2021.
2. Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli plnění dle této smlouvy kompletně, kvalitně a v níže uvedených dohodnutých etapách, jejichž termíny budou nedílnou součástí Cílových konceptů akceptovaných objednatelem:
 - a) **vytvoření cílového konceptu pro nasazení eSSS (I. fáze plnění díla)** a jeho předložení objednateli k odsouhlasení do dvou kalendářních měsíců ode dne účinnosti této smlouvy,
 - b) dodání licencí a provedení **kompletní implementace eSSS** dle časového harmonogramu uvedeného ve zpracovaném a objednatelem akceptovaném Cílovém konceptu I. fáze,
 - c) zahájení **zkušebního provozu** v testovacím prostředí nejpozději k **2. 11. 2020**,
 - d) **proškolení uživatelů** pro práci v novém systému eSSS do **18. 12. 2020**,
 - e) akceptace kompletní implementace **I. fáze** včetně migrace dat ze stávajícího eSSS VERA Radnice nejpozději k **31. 12. 2020**,
 - f) zahájení **produktivního provozu s dohledem** k **1. 1. 2021**,
 - g) akceptace **cílového konceptu pro II. fázi** – integrační vazby nejpozději do 1. 3. 2021,
 - h) **proškolení uživatelů** pro práci s integračními vazbami do 30. 6. 2021,
 - i) akceptace nasazení integračních vazeb, **předání II. fáze** k **30. 6. 2021**,
 - j) ukončení **produktivního provozu s dohledem** k **30. 7. 2021**,
 - k) akceptace **cílového konceptu pro III. fázi** – portál občana a předání všech licencí pro PO, nejpozději do 1. 9. 2021,
 - l) zahájení **zkušebního provozu PO** nejpozději k 15. 11. 2021,
 - m) **akceptace řešení portálu občana** a zahájení produktivního provozu PO k 31. 11. 2021,
 - n) **předání kompletního díla** dle této smlouvy k **1. 12. 2021**.
3. Podepsáním akceptačního protokolu o kompletní implementaci dle odst. 2 bodu n) tohoto článku zároveň končí plnění dle této smlouvy, vyjma situací dle čl. VII. této smlouvy a dle článku I. odst. 4 této smlouvy.

4. Plnění dle této smlouvy bude zhotovitel poskytovat objednateli zejména v prostorách sídla objednatele nebo vzdáleným přístupem, pokud objednatel neurčí jinak.

IV.

Cena plnění zhotovitele a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že celková cena za veškeré plnění zhotovitele dle této smlouvy, tj. za plnění uvedené v čl. I., II. a III. této smlouvy, jakož i za veškeré další plnění zhotovitele uvedené v kterémkoli ujednání této smlouvy činí částkuKč bez DPH aKč s DPH. Cena dílčích částí plnění zhotovitele je včetně rekapitulace ujednána v odst. 4 tohoto článku smlouvy.
2. Celková cena za plnění zhotovitele dle této smlouvy je sjednána jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná a odpovídá ceně nabídkové a nelze ji překročit vyjma změny daňových právních předpisů týkajících se DPH.
3. Celková cena plnění zhotovitele dle této smlouvy zahrnuje veškeré náklady nezbytné k řádnému, úplnému a kvalitnímu provedení předmětu plnění včetně všech rizik a vlivů během provádění plnění.
4. Celková cena díla plnění zhotovitele uvedená v odst. 1 tohoto článku smlouvy a v položce 6 následující tabulky je součtem cen na položkách 1 až 5 za jednotlivá dílčí plnění zhotovitele:

Poř. číslo	Specifikace dílčího plnění	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
1.	Článek II. odst. 2. písm. a) Analýza a Cílový koncept pro I. fázi	Kč	Kč
2.	Článek II. 2. b) Licence – systém eSSS	Kč	Kč
3.	Článek II. odst. 2. písm. c), d), e) a f). Kompletní implementace I. a II. fáze, včetně zaškolení a zvýšeného dohledu produktivního provozu eSSS a veškerých integračních vazeb eSSS, včetně veškerých nákladů třetích stran (dodavatelů integrovaných AIS) v rozsahu dle této smlouvy	Kč	Kč
4.	Článek II. odst. 2. písm. b) Licence – Portál občana včetně inteligentních formulářů	Kč	Kč
5.	Článek II. odst. 2. písm. c), d) a g) Kompletní implementace III. fáze – portálu občana, včetně zaškolení a testovacího provozu PO	Kč	Kč
6.	Cena celkem dle článku II. odst. 2. písm. a) až g)	Kč	Kč

5. Cenu plnění zhotovitele zaplatí objednatel zhotoviteli na základě vystavených faktur takto:

Poř. čísl	Specifikace milníku plnění	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
1.	Po akceptaci Cílového konceptu a předání licencí I. fáze <i>Cena je ve výši součtu položek 1. a 2. tabulky čl. IV. Odst. 4</i>	Kč	Kč
2.	Po zahájení Testovacího provozu eSSS a proškolení uživatelů dle čl. III. odst. 2, písm. c) a d) <i>Cena je ve výši 70 % z ceny položky 3. tabulky čl. IV. Odst. 4</i>	Kč	Kč
3.	Po akceptaci Kompletní implementace I. fáze – nasazení eSSS a zahájení Produktivního provozu s dohledem dle čl. III. odst. 2 písm. e) a f) této smlouvy <i>Cena je ve výši 20 % z ceny položky 3. tabulky čl. IV. Odst. 4</i>	Kč	Kč
4.	Po akceptaci nasazení integračních vazeb a předání II. fáze dle čl. III. odst. 2, bodu i) <i>Cena je ve výši 10 % z ceny položky 3. tabulky čl. IV. Odst. 4</i>	Kč	Kč
5.	Po akceptaci Cílového konceptu pro PO a předání veškerých licencí pro PO dle čl. III. odst. 2 písm. k) této smlouvy <i>Cena je ve výši položky 4. tabulky čl. IV. Odst. 4</i>	Kč	Kč
6.	Po akceptaci kompletní implementace III. fáze – portálu občana, včetně zaškolení dle článku II. 2. c), d) a g) a dle čl. III. odst. 2 písm. m) a n) této smlouvy <i>Cena je ve výši položky 4. tabulky čl. IV. Odst. 5</i>	Kč	Kč

6. Objednatel neposkytuje zálohy.

7. Faktury zhotovitele, které je oprávněn vystavit ve výši dle odst. 5 tohoto článku a po podpisu akceptačního protokolu objednatelem, musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy dle čl. IV odst. 8 smlouvy.

Nebude-li některá faktura zhotovitele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, nebo bude nesprávně vyhotovena, bude objednatel oprávněn tuto fakturu zhotoviteli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti opravené faktury začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele. Přílohou faktury musí být oběma smluvními stranami podepsaný akceptační protokol vztahující se k příslušné etapě.

8. Faktura (Daňový doklad) musí obsahovat mimo náležitostí podle § 29 zákona o DPH a dále tyto náležitosti:

- označení příslušného odboru objednatele, IČ objednatele
- odvolávka na veřejnou zakázku malého rozsahu,
- IVZ: P20V00000011
- den splatnosti,

- e) označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch, kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,
 - f) odvolávka na tuto smlouvu,
 - g) razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení účetního dokladu,
 - h) kopie předávacího protokolu,
 - i) soupis příloh
9. Faktury zhotovitele budou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení do sídla objednatele uvedeného v záhlaví této smlouvy.
10. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
11. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle právních předpisů platných v době vystavení faktur.

V.

Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany jsou povinny vzájemně spolupracovat při plnění předmětu této smlouvy a jsou povinny poskytnout si vzájemně dostupnou součinnost nezbytnou k tomu, aby mohl být naplněn předmět této smlouvy – tj. vytvoření plně funkčního nového systému eSSS a PO pro objednatele dle podmínek této smlouvy, bez vad a nedodělků.
2. Smluvní strany jsou povinny neprodleně si vzájemně sdělovat informace, které mohou mít vliv na plnění závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat v českém jazyce výhradně prostřednictvím osob, které jednotlivé smluvní strany určí. V seznamu osob za zhotovitele musejí být uvedeny všechny osoby, dle čl. II odst. 4 a 5 této smlouvy. Seznam osob určených smluvními stranami k zajištění komunikace je uveden v Příloze č. 4, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny bezodkladně se vzájemně informovat o případných následných změnách v těchto osobách a Přílohu č. 4 aktualizovat.
4. V případě, že zhotovitel bude nucen změnit člena realizačního týmu dle čl. II odst. 5, uvedeného v Příloze č. 4 této smlouvy, je tato změna podmíněna schválením objednatelem, přičemž nahrazující osoba musí splnit minimálně hodnoty nahrazovaného člena realizačního týmu požadované pro splnění technické kvalifikace a hodnoty dosažené v zadávacím řízení pro hodnotící kritérium „kvalita realizačního týmu“.
5. Objednatel i zhotovitel se zavazují přidělit pro plnění předmětu této smlouvy potřebný počet pracovníků tak, aby byl zajištěn řádný a plynulý průběh plnění dle této smlouvy. Zhotovitel bere na vědomí, že požadavky na součinnost objednatele bude předávat pouze písemně v předstihu minimálně 3 pracovních dnů.
6. Objednatel umožní pracovníkům zhotovitele uvedeným v Příloze č. 4 této smlouvy za účelem plnění závazků vyplývajících z této smlouvy přístup do prostor nezbytných pro plnění předmětu této smlouvy. Tyto osoby jsou povinny dodržovat režim určený pro užívání objektů objednatele, se kterým je zhotovitel povinen se seznámit.
7. Objednatel zajistí, po předchozím písemném vyžádání pro zhotovitele na dobu, která bude nezbytná ke splnění závazků zhotovitele, bezpečný vzdálený přístup (např. pomocí VPN) k systému dodávanému dle této smlouvy. Zhotovitel se v takovém případě zavazuje dodržovat podmínky pro zajištění bezpečnosti informací stanovené objednatelem. S podmínkami pro zajištění bezpečnosti informací je zhotovitel povinen se seznámit.

8. V případě, že některá ze smluvních stran bude mít za to, že jí druhá smluvní strana neposkytuje dostatečnou součinnost dle ujednání této smlouvy, je povinna písemně na tuto skutečnost upozornit druhou smluvní stranu a současně ji vyzvat k nápravě. V případě, že smluvní strana písemně neupozorní druhou smluvní stranu na nedostatečné poskytování součinnosti a současně ji písemně nevyzve k nápravě, pak platí, že druhá smluvní strana poskytovala řádně a dostatečně součinnost dle ujednání této smlouvy.
9. Zhotovitel bere na vědomí, že uživatelem nového systému jsou ve smyslu této smlouvy zaměstnanci objednatele.
Technickou správu systému a infrastruktury IT města Česká Lípa zajišťuje servisní organizace objednatele – Českolipská informační, spol. s r.o., IČ: 250 35 363.
10. Objednatel tímto zmocňuje ve věcech technických týkajících se dodávky předmětu díla dle této smlouvy Českolipskou informační, spol. s r.o. IČ: 250 35 363.

VI.

Předání a převzetí díla

1. Vždy po dokončení prací jednotlivých etap vyzve zhotovitel písemně objednatele k převzetí plnění každé etapy dle čl. III. odst. 1 a 2 této smlouvy a v souladu s dalšími ustanoveními této smlouvy formou akceptačního protokolu.
2. Objednatel není povinen převzít plnění jednotlivé etapy předmětu díla od zhotovitele, pokud zhotovitel neposkytnul objednateli veškerá plnění bez vad a nedodělků, k jehož poskytnutí se touto smlouvou, Cílovým konceptem nebo nabídkou zavázal. Případný výčet vad a nedodělků bude zaznamenán v Akceptačním protokolu a jejich vypořádání se řídí dle čl. VII. této smlouvy.
3. Dílo se považuje za dokončené po provedení všech prací a dodávek, které jsou předmětem plnění zhotovitele dle této smlouvy a po odstranění všech vad a nedodělků zjištěných při předání a převzetí díla, což je vždy stvrzeno oběma stranami akceptačním protokolem.
4. Předání a převzetí díla včetně dílčích plnění je možné pouze na základě akceptačního protokolu potvrzeného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

VII.

Vady plnění zhotovitele a záruční podmínky

1. V případě, že rozpracovaný předmět díla bude v jakémkoliv okamžiku vykazovat vady a nedodělky vyplývající z neplnění dohodnutého postupu, je zhotovitel povinen do sedmi pracovních dnů od termínu upozornění Objednatel navrhout další postup řešení.
2. Záruční lhůta na předmět díla činí 24 měsíců od řádného předání plnění podle této smlouvy bez vad a nedodělků.
3. Záruční doba začíná běžet ode dne následujícího po datu podpisu příslušného akceptačního protokolu, případně akceptaci odstranění vad a nedodělků.
4. Po dobu záruční lhůty se zhotovitel zavazuje, na základě písemné reklamace s popisem vady, odstranit tuto vadu na vlastní náklady a v souladu s podmínkami této smlouvy a Přílohy č. 5 s definicí vad a nedodělků.
5. Zhotovitel odpovídá objednateli za vady plnění poskytnutého dle této smlouvy, a to za vady, které budou existovat v době předání plnění objednateli, i za vady, které se projeví po předání plnění

objednateli v záruční lhůtě (záruka za jakost).

6. Zhotovitel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. zhotovitel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční lhůty způsobilé k užívání, ke kterému je určeno, bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti a bude kompletní bez vad po celou dobu záruky.
7. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele akceptačním protokolem.
8. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí zejména nefunkčnost jakékoliv části dodaného systému, tj. stav, že tento systém neplní řádně potřeby a funkce, jak jsou objednatelem požadovány dle této smlouvy a souvisejících dokumentů, popřípadě jsou vyžadovány legislativou.
9. Zhotovitel nese plnou zodpovědnost za to, že veškerá jeho činnost je bez výhrady v souladu s legislativou či obecně uznávanou výkladovou praxí, vztahující se k plnění předmětu této smlouvy a činnosti zhotovitele v souvislosti s plněním této smlouvy.
10. Není-li stanoveno jinak, je zhotovitel odpovědný za vady plnění podle ust. § 2615-2619 občanského zákoníku.
11. Zhotovitel prohlašuje, že se před podpisem této smlouvy důkladně seznámil s veškerou dokumentací vztahující se k předmětu plnění dle této smlouvy. Veškeré případné nejasnosti v zadávací dokumentaci si zhotovitel vyjasnil, v průběhu výběrového řízení samostatně prověřil a doplnil. Z tohoto důvodu za svoji nabídku v plné míře ručí ve smyslu její celistvosti, úplnosti, kvality a ceny.

VIII.

Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

1. Touto smlouvou současně Smluvní strany uzavírají smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších přepisů (dále jen „**ZZOU**“) a čl. 28 a násl. NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27.4.2016 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) (dále jen „**GDPR**“).
2. Zhotovitel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele a objednatel postavení správce osobních údajů. Objednatel prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů zpřístupněných zhotoviteli za účelem plnění této smlouvy a právních povinnosti zhotovitele disponuje dostatečným právním titulem.
3. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem nasazení systému eSSS pro výkon spisové služby objednatele. Za tímto účelem je zhotovitel oprávněn zpracovávat osobní údaje jméno, příjmení, e-mail, akademický titul, adresa, datum narození a podpis (dále jen „**Osobní údaje**“).
4. Osobní údaje jsou za výše uvedeným účelem zpracovávány automatizovaně těmito způsoby: shromažďování, vyhledávání, používání, uchovávání, blokování, likvidace, výmaz, zničení, ukládání na nosiče dat, zaznamenávání, třídění, srovnávání, uspořádávání, organizování, oprava, úprava, pozměňování, změna, doplnění.
5. Zhotovitel je povinen přijmout vhodná technická a organizační opatření k poskytnutí součinnosti objednateli při reagování na žádosti o výkon práv subjektů údajů stanovených GDPR a spolupracovat s objednatelem při zajišťování souladu s povinnostmi stanovenými články 32 až 36 GDPR a popsat je ve svém návrhu smlouvy o zpracování osobních údajů, který předloží objednateli. Zhotovitel je povinen neprodleně informovat objednatele o bezpečnostních rizicích nebo ohrožení

bezpečnosti, důvěrnosti nebo integrity osobních dat, jestliže se o takovém riziku nebo ohrožení dozví.

6. Zhotovitel je oprávněn zpracovávat osobní údaje jen za základě pokynů objednatele a v rozsahu nezbytném pro plnění předmětu této Smlouvy o dílo. Za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv zhotovitele vyplývajících z této Smlouvy o dílo, předávat zpracované osobní údaje objednateli a osobní údaje likvidovat/vymazat. Zhotovitel není oprávněn přemístit osobní údaje mimo prostory objednatele, pokud nemá k takovému přemístění písemný souhlas objednatele.
7. Zhotovitel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabráňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům získaným od objednatele.
8. Zhotovitel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích v případě porušení této povinnosti. Dále je poučí o právu objednatele jejich činnost na výpočetních systémech objednatele monitorovat za účelem ochrany aktiv a osobních údajů, které se zde nalézají. O splnění povinnosti poučit své zaměstnance je zhotovitel povinen pořádit písemný záznam, který je na vyžádání povinen předložit objednateli. Stejně tak je zhotovitel povinen prokazatelným způsobem poučit o povinnosti mlčenlivosti a povinnostech při zpracování osobních dat i své poddodavatele a zajistit, aby i oni prokazatelným způsobem poučili všechny zaměstnance, kteří budou na plnění této smlouvy pracovat.
9. Zhotovitel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány a přenášeny v souladu se směrnicemi objednatele, se kterými bude seznámen.
10. Zhotovitel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány a zpracovávány v souladu se schválenými směrnicemi objednatele, se kterými bude objednatel seznámen, a pouze po dobu nezbytnou. Po uplynutí této doby budou tato data buď zlikvidována včetně nosičů, na kterých jsou uložena, nebo budou vymazána specializovaným programem k takovému výmazu určeným.
11. Je-li pro účely kontroly správného fungování předmětu plnění, odstranění vady nebo další úpravy či rozvoj díla nezbytné poskytnout zhotoviteli kopii databází, vzorků dat, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatele, je zhotovitel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití, zejména musí zajistit, aby při přenosu a uložení byly šifrovány. V nešifrované podobě mohou být tyto údaje pouze během nezbytného zpracování. Pomine-li důvod zpracování osobních údajů, je zhotovitel povinen tato data vymazat programem k takovému výmazu určeným nebo prokazatelně zničit tato data i s fyzickým nosičem. O takové likvidaci dat je povinen objednatel informovat.
12. Zhotovitel je povinen bez prodlení oznámit objednateli svůj úmysl využít při zpracování osobních údajů poddodavatele a vyžádat si souhlas objednatele s využitím tohoto poddodavatele. Bez souhlasu objednatele není zhotovitel oprávněn poddodavatele pro plnění této smlouvy využít. Zhotovitel je povinen smlouvou zajistit, aby takový poddodavatel plnil všechny podmínky stanovené touto smlouvou, k jejichž plnění se zhotovitel zavázal, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování osobních údajů splňovalo požadavky nařízení GDPR. Smlouva musí být vyhotovena písemně, v to počítaje i elektronickou formu. Zhotovitel je povinen také naplnění a dodržování těchto povinností u svých poddodavatelů kontrolovat.
13. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace. Za důvěrné informace dle předchozí věty této smlouvy smluvní strany považují zejména analytickou, projektovou a realizační dokumentaci obsahující specifické know-how zhotovitele nebo objednatele, dále pak bezpečnostní dokumentaci k dílu jako celku a jeho jednotlivým částem. Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy rovněž považují jakékoliv další skutečnosti, které si smluvní strany v úvodních fázích projektu jako důvěrné informace vydefinovaly a vzájemně písemně

odsouhlasily. Ostatní skutečnosti s výjimkou osobních údajů pak smluvní strany považují za informace, které nemají povahu důvěrných informací.

- 14.** Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace ani osobní údaje jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani je nevyužije ve prospěch svůj nebo jiné osoby. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním této smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Zhotovitel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné, chránily je a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 15.** Za porušení povinnosti mlčenlivosti nebo povinností při zpracování osobních údajů osobami, které se budou na straně zhotovitele podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá zhotovitel, a to v rozsahu, jako by povinnost porušil sám.
- 16.** Povinnost plnit ustanovení tohoto článku smlouvy se nevztahuje na informace, které:
 - a) mohou být zveřejněny bez porušení této smlouvy,
 - b) byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - c) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - d) příjemce je prokazatelně zná dříve, než mu je sdělí smluvní strana,
 - e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
 - f) smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování nebo ochrany svých práv.
- 17.** Povinnost ochrany důvěrných informací trvá deset let od data podpisu smlouvy, a to bez ohledu na ukončení její platnosti. Doby, po které budou osobní údaje uchovávány, budou stanoveny v prováděcím projektu a smlouvě o zpracování osobních dat spolu s popisem mechanismů jejich zpracování a ochrany.
- 18.** Zhotovitel je povinen vést záznamy o činnostech zpracování osobních dat a poskytnout objednateli součinnost při tvorbě hlášení pro dotčené dozorové úřady nebo subjekty údajů, kterým je objednatel povinen incidenty, které souvisí s porušením zabezpečení osobních údajů, hlásit. Zhotovitel je též povinen navrhnout opatření k nápravě a spolupracovat při jejich realizaci.
- 19.** Zhotovitel je povinen ohlásit objednateli veškeré incidenty, které v souvislosti se zpracováním dat získaných od objednatele nastanou, a to zejména, zjistí-li porušení zabezpečení, dostupnosti nebo integrity osobních údajů. Ohlášení provede neprodleně, nejpozději však do 24 hodin od okamžiku, kdy se o incidentu nebo porušení zabezpečení dozvěděl.
- 20.** Ohlášení podle předchozího odstavce musí přinejmenším obsahovat:
 - a) popis povahy daného případu porušení zabezpečení, dostupnosti nebo integrity osobních údajů včetně, pokud je to možné, kategorií a přibližného počtu dotčených subjektů údajů a kategorií a přibližného množství dotčených záznamů osobních údajů;
 - b) jméno a kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů nebo jiného kontaktního místa, které může poskytnout bližší informace;
 - c) popis pravděpodobných důsledků incidentu včetně dopadu na subjekty údajů;
 - d) popis opatření, která zhotovitel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit daný incident, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
- 21.** Není-li možné poskytnout všechny výše uvedené informace současně, mohou být poskytnuty postupně bez dalšího zbytečného odkladu.
- 22.** Nejpozději do jednoho měsíce od data platnosti této smlouvy zhotovitel poskytne objednateli svou platnou politiku zpracování osobních údajů.
- 23.** Zhotovitel není oprávněn předat osobní údaje, které zpracovává na základě této smlouvy žádné třetí straně bez svolení objednatele. Zejména není oprávněn poskytnout osobní údaje mimo území

České republiky.

24. Zhotovitel je povinen do 10 dnů po ukončení této smlouvy předat všechny osobní údaje zpracovávané na základě této smlouvy a další údaje podléhající ochraně dle tohoto článku smlouvy, které má v držení, objednateli a je povinen kopie těchto dat, které má v držení, řádně a nevratně vymazat programem k takovému výmazu dat určeným, případně protokolárně zničit včetně nosičů těchto informací a protokol o jejich zničení předat objednateli. Výjimkou je stav, kdy právo Evropské Unie nebo České republiky požaduje uložení těchto údajů u zpracovatele.
25. Zhotovitel je povinen poskytnout objednateli všechny informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti dle článku 28 GDPR, umožnit objednateli audit nebo inspekci toho, jak zhotovitel při zpracování osobních údajů postupuje a zda dodržuje směrnice a postupy, se kterými objednatel seznámil, a zda dodržuje při zpracování osobních údajů ustanovení této smlouvy. Zhotovitel je povinen smluvně zajistit právo auditu objednatel i vůči poddodavatelům, kteří se podílejí na plnění této smlouvy.
26. Objednatel je oprávněn auditem nebo inspekci pověřit třetí stranu. Zhotovitel nebo jeho poddodavatel jsou oprávněni odmítnout audit nebo inspekci třetí stranou v případě, že tato třetí strana je vůči zhotoviteli nebo jeho poddodavateli v konkurenčním postavení na trhu, kde zhotovitel nebo jeho poddodavatel působí. V takovém případě objednatel navrhne pro výkon auditu nebo inspekce jinou třetí stranu nebo provede audit nebo inspekci sám.
27. Zhotovitel informuje objednatel neprodleně, jestliže podle jeho názoru určitý pokyn objednatel porušuje nařízení GDPR nebo je v rozporu s jinými platnými předpisy Evropské Unie nebo České republiky.

IX. Ukončení smlouvy

1. Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy lze ukončit těmito způsoby:
 - a) odstoupením od smlouvy za podmínek uvedených v občanském zákoníku, v případě porušení smlouvy druhou smluvní stranou podstatným způsobem nebo v případech, které si smluvní strany ve smlouvě ujednaly,
 - b) dohodou smluvních stran.
2. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
3. Za podstatné porušení této smlouvy zhotovitelem se pro účely této smlouvy považuje zejména:
 - a) prodlení zhotovitele s termínem dokončení části díla – předání cílového konceptu o více než 30 dní
 - b) prodlení zhotovitele s termínem dokončení části díla – zavedení zkušebního provozu o více než 14 dní
 - c) prodlení zhotovitele s odstraněním záručních vad o více než 30 dní, pokud nebylo dohodnuto jinak,
 - d) neakceptování požadavků nebo připomínek objednatel ze strany zhotovitele v průběhu provádění díla,
 - e) výměna člena realizačního týmu definovaného dle čl. II. odst. 5 této smlouvy bez souhlasu objednatel.
4. Za podstatné porušení této smlouvy objednatel se pro účely této smlouvy považuje především:
 - a) prodlení objednatel s termínem úhrady plateb více než o 30 dní,
 - b) prodlení objednatel s poskytováním součinnosti, o kterou byl i písemně požádán, o více

jak 14 dní, pokud nebylo prokazatelně dohodnuto jinak.

5. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel zhotoviteli pouze náklady na předmět plnění prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
6. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy.
7. Odstoupení od této smlouvy je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupením není dotčena platnost ani účinnost ujednání této smlouvy, která se týkají záruk a zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvních povinností ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy.
8. Ukončením či zánikem této smlouvy, ať už se tak stane z jakéhokoli důvodu (naplněním cíle této smlouvy – tj. splněním závazků smluvních stran ze smlouvy vyplývajících, odstoupením od smlouvy některou smluvní stranou) není dotčena platnost a účinnost těch ujednání této smlouvy, z jejichž účelu a obsahu je zřejmé, že mají být platná a účinná i po ukončení či zániku této smlouvy (závazky vyplývající z čl. X. této smlouvy, závazek zaplatit smluvní pokutu, závazky zhotovitele vyplývající z vad plnění či ze záruky za jakost, náhrada škody apod.).

X.

Smluvní pokuty, odpovědnost za škody, reklamace

1. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. a), g) a k) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 10.000, - Kč (slovy: desettisíc korun českých). Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 14 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 2.000, - Kč (slovy: dvatisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. b) a c) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000, - Kč (slovy: padesát tisíc korun českých). Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 7 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
3. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. e) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: stotisíc korun českých). Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 7 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 15.000, - Kč (slovy: patnáct tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
4. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. i) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 25.000, - Kč (slovy: dvacet pět tisíc korun českých). Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 7 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
5. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. l) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 20.000, - Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých).

Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 7 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisícorun českých) za každý započatý den prodlení.

6. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svého závazku dle **čl. III, odst. 2, písm. m) smlouvy**, oproti termínu dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 30.000, - Kč (slovy: třicet tisícorun českých). Pokud zhotovitel nesplní svůj závazek ani ve lhůtě do 7 pracovních dnů od sjednaného termínu, vzniká objednateli nad rámec jednorázové smluvní pokuty právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisícorun českých) za každý započatý den prodlení.
7. V případě, že zhotovitel bude v prodlení více jak 14 dní s povinností definovanou v čl. V. odst. 4 dle této smlouvy, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 10.000, - Kč (slovy: deset tisícorun českých) za každý započatý den prodlení.
8. V případě, že zhotovitel bude v prodlení se splněním svých dílčích závazků u ostatních záležitostí, které nejsou uvedeny v odst. 2, 3, 4, 5 a 6 tohoto článku a které mají povahu termínovaného ukazatele, oproti termínům definovaným touto smlouvou, v Cílovém konceptu a souvisejících písemných výstupech, vzniká objednateli právo uplatnit vůči zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 5.000, - Kč (slovy: pět tisícorun českých) za každý započatý den prodlení.
9. Pro případ uplatnění reklamace předmětu díla zhotovitelem po jeho převzetí, jak je specifikováno v čl. VI. této smlouvy a v Příloze č. 6, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení podmínek odstranění reklamovaných vad dle definice takto:
 - za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě
 - **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **20.000, - Kč** (slovy dvacet tisícorun českých)
 - **střední priority** smluvní pokutu ve výši **10.000, - Kč** (slovy deset tisícorun českých)
 - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **5.000, - Kč** (slovy pět tisícorun českých)

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v Příloze č. 6 této smlouvy včetně definice priorit.

10. V případě uplatnění reklamace systému eSSS dle článku VII. této smlouvy a technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 a 2 této smlouvy se zhotovitel zavazuje za nedodržení termínu odstranění reklamované vady dle článku X. odst. 9 v kategorii **vysoké priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **15.000, - Kč** (slovy patnáct tisícorun českých) za každý následný 1 den prodlení.
11. V případě uplatnění reklamace systému eSSS a PO dle článku VII. této smlouvy a technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 a 2 této smlouvy se zhotovitel zavazuje za nedodržení termínu odstranění reklamované vady dle článku X. odst. 9 v kategorii **střední priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **10.000, - Kč** (slovy deset tisícorun českých) za každý následný 1 den prodlení.
12. V případě uplatnění reklamace systému eSSS a PO dle článku VII. této smlouvy a technické specifikace uvedené v Příloze č. 1 a 2 této smlouvy se zhotovitel zavazuje za nedodržení termínu odstranění reklamované vady dle článku X. odst. 9 v kategorii **nízké priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **3.000, - Kč** (slovy tři tisíce korun českých) za každý následný 1 den prodlení.
13. V případě opakovaně reklamované vady předmětu díla se každý případ považuje za samostatnou reklamaci pouze v případě, že u předešlé reklamace došlo k prokazatelné akceptaci vyřešení závady oběma stranami.
14. V případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením oprávněně vystavené faktury, jejíž přílohou je akceptační protokol potvrzený oběma smluvními stranami, zavazuje se dle této smlouvy objednatel zaplatit zhotoviteli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené částky za každý den.
15. Objednatel má právo po celou dobu platnosti této smlouvy, uplatňovat jakoukoliv smluvní pokutu formou zápočtu ke kterékoliv splatné pohledávce zhotovitele vůči objednateli.

16. Sjednané smluvní pokuty smluvní strany shodně považují za přiměřené a dohodnuté ve vztahu ke komplikacím objednatele, které může způsobit pozdní splnění či neprovedení povinností zhotovitele, ke kterým se smluvní pokuty vztahují.
17. Objednatel má právo smluvní pokuty uplatněné dle této smlouvy odečíst zhotoviteli z faktury za dílo.
18. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty dle této smlouvy nezaniká povinnost (dluh), kterou smluvní pokuta utvrzuje.
19. Uplatněním ani zaplacením smluvní pokuty nezaniká povinnost smluvní strany, která je v prodlení uhradit druhé smluvní straně na její výzvu náhradu škody, která sjednanou výši smluvní pokuty přesahuje.
20. Zhotovitel odpovídá za škody jím způsobené při provádění díla nebo v souvislosti s prováděním, a to jak objednateli, tak i třetím osobám. Zhotovitel nese odpovědnost za škodu způsobenou objednateli v důsledku porušení jeho povinností, pokud toto porušení nebylo způsobeno okolností vylučující odpovědnost dle platných ustanovení občanského zákoníku a/nebo neodborným jednáním objednatele.
21. Zhotovitel odpovídá za škody způsobené jeho činností při plnění předmětu smlouvy nebo v důsledku užití jím instalovaných produktů, a to po celou dobu účinnosti smlouvy. Případně vzniklé škody je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu odstranit a není-li to možné, tak finančně uhradit. Za tímto účelem má zhotovitel po celou dobu plnění předmětu smlouvy a závazků z ní vyplývajících uzavřenu pojistnou smlouvu platnou na pojištění odpovědnosti za škody způsobené při výkonu činnosti třetí osobě ve výši min. 4 mil. Kč.

XI.

Vlastnické právo a právo užití

1. Dílo dodané dle této smlouvy se skládá jak z autorských děl třetích stran, tak autorských děl vytvořených zhotovitelem mimo předmět plnění této smlouvy a autorských děl zhotovitele, vytvořených na základě plnění této smlouvy.
2. Strany se dohodly, že nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění přechází na objednatele dnem jejich převzetí objednatelem a vlastnické právo k těmto věcem přechází na objednatele dnem úhrady jejich ceny.
3. Zhotovitel je povinen zajistit, aby jeho plněním dle této smlouvy nebo jakékoli jeho části nebyla porušena práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Zhotovitel je povinen dodat dílo dle této smlouvy bez právních vad.
4. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu plnění, v rozsahu potřebném pro splnění této smlouvy, a zavazuje se zajistit řádné a nerušené užívání dodaného plnění objednatelem v souladu s touto smlouvou. Zhotovitel je povinen zajistit souhlas autorů děl zahrnutých v předmětu plnění této smlouvy s užitím v rozsahu potřebném ke splnění této smlouvy.
5. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností zhotovitele dle tohoto článku smlouvy.
6. Pro každou část díla, která je autorským dílem třetí strany a která nemá povahu díla vzniklého na

objednávku uvede zhotovitel v předávacím protokolu její název/označení, výrobce/držitele autorských práv, který zhotovitele oprávnil k převedení autorských práv k dané části díla, podstatné náležitosti licence (zejména trvání licence, územní rozsah, způsob licencování, informaci o tom, jedná-li se o podlicenci a kdo je držitelem licence, na jejímž základě byla podlicence poskytnuta, atd.) a přiloží licenční smlouvu či obdobné ujednání, kterým se užití této části díla řídí.

7. Pro každou část díla dodávaného podle této smlouvy, která je autorským dílem zhotovitele, které nevzniklo na objednávku na základě plnění této smlouvy dle odst. 10 tohoto článku smlouvy (např. vlastní licence ERP systému nebo spisové služby), uvede zhotovitel v předávacím protokolu údaj o tom, že se jedná o autorské dílo zhotovitele, jeho název/označení, podstatné náležitosti licence (zejména trvání, územní rozsah, způsob licencování, atd.) a přiloží licenční smlouvu či obdobné ujednání, kterým se užití této části díla řídí.
8. Zhotovitel je povinen zajistit pro objednatele veškerá oprávnění ke všem autorským dílům využitým k vytvoření a implementaci díla dodávaného na základě této smlouvy, potřebná pro řádné užití dodaného díla, a to zejména nástrojům nutným pro zabezpečení jeho provozu nebo rozvoje, a to tak, aby podporu provozu nebo rozvoj tohoto díla mohla provádět i třetí strana. Tato oprávnění poskytne na dobu určitou, a to na dobu trvání příslušných práv k takovým dílům.
9. V případě, že výsledkem činnosti zhotovitele konané na základě této smlouvy je dílo, které podléhá ochraně podle AuZ, jedná se dle AuZ o dílo vytvořené na objednávku, případně o dílo kolektivní vytvořené na objednávku, která jsou, v případě, že se jedná o počítačový program nebo databázi v souladu s § 58 odstavec (7) a § 59 odst. (2) považována za díla zaměstnanecká a objednatel se v tomto případě považuje za zaměstnavatele. Objednatel je tedy oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autora/ů k počítačovým programům a databázím, které jsou výsledkem činností zhotovitele konaných na základě této smlouvy, tzn., že zejména získává veškerá převoditelná práva k užití takového díla, a to na celou dobu trvání příslušných práv. K ostatním výsledkům činností zhotovitele konaných na základě této smlouvy, jejichž výsledek podléhá ochraně podle jiných zákonů, než AuZ (např. užitný nebo průmyslový vzor, patent), zhotovitel, nejpozději ke dni jejich předání, převede na objednatele majetková práva minimálně v následujícím rozsahu:
 - a) nevýhradní licenci k veškerým známým způsobům užití takového díla a jeho případných dalších verzí, zejména, nikoliv však výlučně, k účelu, ke kterému bylo takové dílo zhotovitelem vytvořeno v souladu s touto smlouvou, a to minimálně v rozsahu nezbytném pro řádné užívání díla objednatelem,
 - b) objednatel je oprávněn dílo upravovat nebo rozvíjet, překládat, či měnit jeho název, dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného, a to i prostřednictvím třetích osob,
 - c) licence je neodvolatelná,
 - d) licence je neomezena územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití, zejména neomezená počtem uživatelů či mírou využívání systému,
 - e) licence je udělena na dobu určitou, a to na celou dobu trvání majetkových práv autorů k dílu,
 - f) licence je převoditelná a postupitelná, tzn., že je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě,
 - g) licenci není objednatel povinen využít.
10. Povinnosti dle odst. 9 a 11 tohoto článku, platí pro zhotovitele i v případě zhotovení části díla poddodavatelem. Zhotovitel podpisem smlouvy prohlašuje, že vlastní nebo k datu předání díla objednateli zajistí veškerá oprávnění k dílům nebo jejich částem, která předal objednateli k užití, zejména, nikoliv však výlučně, že získal/k datu předání získá veškerá převáděná oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a ke dni předání je oprávněn je poskytnout objednateli.
11. Zhotovitel podpisem této smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli dle této smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle této smlouvy, to je zejména, nikoliv však výlučně, odměna za hmotné součásti díla včetně jejich firmware a odměna za udělení licencí k autorským dílům.
12. Udělení jakýchkoli práv uvedených v tomto článku smlouvy nelze ze strany zhotovitele vypovědět a na jejich udělení a trvání nemá vliv ukončení platnosti této smlouvy ani servisní smlouvy.

13. Objednatel je oprávněn nehotové a nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58 odst. 5 autorského zákona. Zhotoviteli ani původním autorům nenáleží v tomto případě nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku.
Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.
2. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. Místem k projednávání veškerých sporů v souvislosti se smlouvou budou příslušné soudy České republiky.
3. Zhotovitel se seznámil v rámci zadávacího řízení ke shora citované veřejné zakázce s potřebami objednatele a funkcemi, které bude zahrnovat nově vytvořený systém eSSS a PO, tj. v rozsahu dokumentů zadávací dokumentace a považuje jej za dostatečný a vhodný podklad pro provedení předmětu plnění dle této smlouvy, zavazuje se jej dodržet.
4. Zhotovitel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
6. V případě změny této smlouvy bude postupováno v souladu s ustanoveními § 222 ZZVZ v platném znění.
7. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené objednatelem a byla uveřejněna v plném znění včetně jejích příloh.
8. Zhotovitel je povinen po dobu plnění této smlouvy splňovat podmínky stanovené touto smlouvou. V případě, že zhotovitel přestal tyto podmínky naplňovat, je zhotovitel povinen nejpozději do 7 pracovních dnů tuto skutečnost objednateli ohlásit s tím, že do 10 pracovních dnů od oznámení této skutečnosti předloží nové doklady, kterými prokáže splnění příslušného předpokladu stanoveného touto smlouvou.
9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zák. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
10. Zhotovitel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobil při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

11. Tato smlouva o dílo je v souladu s ustanovením § 211 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, uzavřena v písemné elektronické formě. Mimo to je tato smlouva vyhotovena rovněž ve dvou tištěných vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom z nich.
12. Smluvní strany prohlašují, že obsah této smlouvy obsahuje ujednání o všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si strany stanovily jako předpoklady uzavření této smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
13. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat v českém jazyce a prostřednictvím osob, které jednotlivé smluvní strany určí. Písemnou komunikací se rozumí zápisy v systému helpdesk ve věcech technických. Pro obchodní styk je písemnou formou komunikace prostřednictvím ISDS. Taktéž je přijatelné i osobní předání písemnosti.
14. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Česká Lípa usnesením č. dne .
15. Tato smlouva o dílo nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
16. Smluvní strany se dohodly, že obsah této smlouvy bude v plném znění včetně příloh uveřejněn v registru smluv podle z. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Zveřejnění obsahu smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.
17. V návaznosti na výše ujednané konečně smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv omezení či podmínek.
18. Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Funkcionality a právní rámec eSSS – *dodat Příloha č. 1 ZD*
 - b) Příloha č. 2 – Integrovaná vazba – *dodat příloha č. 2 ZD*
 - c) Příloha č. 3 – Specifikace provozního HW a SW prostředí – *dodat příloha č. 3 ZD*
 - d) Příloha č. 4 – Realizační tým
 - e) Příloha č. 5 – Závazný harmonogram plnění díla – *dodat – Příloha č. 5 ZD*
 - f) Příloha č. 6 – Definice vad a jejich reklamací

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

Vdne:

V České Lípě dne:

.....
Zhotovitel

.....
Ing. Jitka Volfová
Objednatel
město Česká Lípa

Přílohy č. 1,2,3 a 5 SoD jsou přílohami č. 1,2,3 a 5 ZD

Příloha č 4 – Realizační tým

Zástupce zhotovitele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
	Architekt řešení	+420	+420	
	IT specialista	+420	+420	
		+420	+420	
		+420	+420	
Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
		+420	+420	
		+420	+420	
		+420	+420	
		+420	+420	
		+420	+420	
		+420	+420	

PŘÍLOHA č. 6 – Definice vad a jejich reklamací

Reklamovanou vadou díla se rozumí ztráta požadované funkcionality nebo vlastnosti systému eSSS a PO dle Smlouvy o dílo, jejíž je tato příloha součástí. Definice se vztahuje i na zaznamenané vady při převzetí díla dle čl. VI. odst. 2 této smlouvy.

Reklamace vad jsou předávány objednatelem na HelpDesk (dále také jen „HD“) zhotovitele:

- a) Prostřednictvím služby HelpDesk zhotovitele přístupné na této URL adrese:
- b) Telefonicky na Hot-line tel. číslo zhotovitele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům zhotovitele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn nejdéle od data akceptace implementace I. fáze plnění.

Tabulka definice závažnosti reklamované vady:

Závažnost	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A – Vysoká	1	2	8
B – Střední	4	8	24
C – Nízká	24	48	Dle dohody

Kategorie reklamovaných vad v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici závažnosti reklamované vady:

„A – vysoká priorita (stav nouze)“ znamená, že systém eSSS nebo jeho část začal vykazovat takovou chybu nebo ztratil takovou funkcionalitu, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích. Případně došlo k narušení uživatelských dat závažným způsobem (narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě. Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které bylo dílo dodáno. Tento stav může zásadním způsobem ohrozit běžný provoz objednatele, případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„B – střední priorita (vážný problém)“ znamená neumožnění provozu systému eSSS a PO nebo jejich části pouze v určité variantě procesu. Funkčnost systémů nebo jejich části je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz. Problém se dá obejít existujícími IS/IT prostředky.

„C – nízká priorita (menší problém)“ znamená menší narušení funkcí systému nebo jeho části nebo znepříjemnění práce uživatele v systému. Jedná se o problém, který nepatří do kategorie „A – stav nouze“ ani „B – vážný problém“.

1. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu systému eSSS a PO zhotovitelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele.
2. Zhotovitel se zavazuje reagovat na potřeby objednatele:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 1 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 8.00 hod. následujícího pracovního dne,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 4 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 9.00 hod. následujícího pracovního dne,

- c) u vad kategorie C během přiměřené lhůty dle stupně poškození, nejpozději do 24 hod. od nahlášení na HelpDesk.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí reklamace a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu systému eSSS, PO nebo jejich části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému. Není-li zhotovitel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

- 3. Zhotovitel se zavazuje nastoupit dálkovým přístupem k řešení za cílem odstranění vady nahlášené objednatelem:

- a) u vad kategorie A nejpozději do 2 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 9.00 hod. následujícího pracovního dne.
- b) u vad kategorie B nejpozději do 8 hod. od nahlášení chyby na HelpDesk. V případě nahlášení po 17 hod. nejpozději do 15.00 hod. následujícího pracovního dne.
- c) u vad kategorie C do 48 hod. od nahlášení. V případě nahlášení po 17 hod. začíná běžet lhůta pro nástup k řešení od 8.00 hod. následujícího pracovního dne.

- 4. Zhotovitel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:

- a) u vad kategorie A nejpozději do 8 hodin od nahlášení na HD, přičemž se považuje za splnění i částečná oprava, vedoucí ke stavu, který nadále splňuje kategorii B a pro další posouzení tak přebírá lhůty této kategorie. Taktéž je přípustné prodloužení termínu vyřešení v naprosto jasně opodstatněných případech, jako například kopírování velkého množství dat při celkové obnově systému. V kategorii A jsou myšleny hodiny „běžné“ a nikoli pracovní.
- b) u vad kategorie B nejpozději do 16 hodin od nahlášení na HD,
- c) u vad kategorie C dle dohody s objednatelem u konkrétního případu.

- 5. Pro potřeby počítání lhůt u kategorie vad B a C jsou myšleny hodiny pracovní v pracovní době pondělí až pátek 8 až 17 hodin, pokud není uvedeno jinak. U kategorie A jsou počítány hodiny „kalendářní“ („běžné“) od chvíle nahlášení na Helpdesk v souladu s odst. 2 této přílohy, tedy včetně doby mimo uvedenou pracovní dobu a včetně hodin ve dnech pracovního volna.
- 6. Naplněním termínu „den prodloužení“ se rozumí čas vypršení termínu vyřešení dle odst. 4. této přílohy, plus 24 kalendářních hodin a každý následující kalendářní den k uvedenému termínu vypršení.