

Návrh **SERVISNÍ SMLOUVY**

o poskytování služeb a podpoře produktivního provozu SW řešení pro elektronizaci procesů MěÚ Česká Lípa

kterou 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 poskytovatele:

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.: 1229421/0100, Komerční banka a. s. 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 **poskytovatel** na straně druhé

I. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat poimplementační služby k SW řešení pro elektronizaci procesů MěÚ Česká Lípa (dále také jen „SW systém“), tzn. podporu produktivního provozu a následné podpory systému (maintenance) pro objednatele ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele, to znamená souhrnu všech dodávek, které byly ze strany poskytovatele dodány při plnění předmětu Smlouvy o dílo na realizaci zakázky **„Elektronizace procesů MěÚ Česká Lípa“**
č. objednatele, č. zhotovitele, uzavřené dne
2. SW systém bude provozován v jedné produktivní instanci. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy v rámci podpory produktivního provozu a maintenance pro objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
 - a) **Instalace nových verzí**
 - Veškerá instalace doplňků verzí (update), instalace nových verzí (upgrade) či přechodu na vyšší verze bude v plné odpovědnosti dodavatele a může být prováděna dálkovým přístupem.
 - SW systém musí umožňovat vzdálený přístup dodavatele k opravě chyb a k pomoci uživatelům při řešení problémů.
 - Úpravy programového vybavení SW systému budou zajištěny s dostatečným časovým předstihem před nabytím účinnosti konkrétního právního předpisu, minimálně 5 pracovních dní.
 - Ke každé vydané verzi je dodán aktuální popis změn a nových funkcionalit v elektronické podobě.
 - b) **Podpora systému**
 - Garantuje vývoj nových verzí v souladu s platnou legislativou a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality v předstihu.
 - Aktualizace translačních souborů pro českou jazykovou mutaci.
 - Aktualizace interaktivního helpu, manuálu a tematických příruček.
 - Zajištění Hot-line, poskytování e-mailového a telefonického poradenství.
 - Telefonická pomoc při operativním řešení situací v reálném provozu.
 - Odborné poradenství k legislativě a metodice postupů dle objednatele.
 - Školení obsluhy programu při zavádění nových nebo upravených funkcionalit.
 - Roční audit efektivity využívání SW systému s doporučeními pro zlepšení nebo rozšíření jeho využívání, a to na základě zhodnocení stavu dat a pracovních postupů uživatelů.
 - c) **Řešení chyb a podpora uživatelů**
 - Poskytnutí systému HelpDesk hlášení chyb a požadavků objednatele.
 - Poskytování servisu na výzvu objednatele.
 - Zajištění potřebné součinnosti při obnově SW systému v případě havárie. Tato součinnost se bude řídit dohodnutými plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
 - Řešení nahlášených chyb, problémů a požadavků dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy,
 - Případná změna kategorie chyby na změnový požadavek je možná po odsouhlasení změny pověřenou osobou objednatele.
 - d) **Řešení změn**
 - Analýza zadaného požadavku s návrhem na jeho řešení a definice pracnosti, ceny a termínu zpracování.
 - Realizace změnových požadavků na základě odsouhlasené analýzy ze strany objednatele.
 - Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí SW systému a zpracování aktualizace související dokumentace.
 - Provedení školení uživatelů v souvislosti s implementací změnových požadavků.

e) Další služby na rozvoji systému

- Obsahuje cenu za další práce na rozvoji systému v produktivního provozu SW systému. Další práce na rozvoji systému jsou náklady spojené s úpravami libovolné funkcionality SW systému na přání objednatele, které nejsou součástí podpory produktivního provozu a maintenance. Uvedené práce si lze objednat v libovolném objemu a čase.
3. Poskytovatel se zavazuje, že v budoucnu poskytne veškerou potřebnou součinnost při integraci nových SW a funkcionalit do SW systému. Pro integraci s AIS třetích stran využívá nabízený SW systém rozhraní na bázi webových služeb dle NSESSS, pokud není dohodnuto jinak.
 4. Na doplněné funkcionality a nové verze podle bodů a), b) c) a e) tohoto článku se vztahuje záruční doba jako na nově dodané dílo v délce 24 měsíců od podepsání akceptačního protokolu k dané úpravě SW systému. V období následné podpory lze nahradit akceptační protokol elektronickým přijmutím zadané funkcionality potvrzením v helpdeskovém systému.
 5. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem nového SW systému jsou ve smyslu této smlouvy pracovníci objednatele. Technickou správu systému a infrastruktury IT města Česká Lípa zajišťuje servisní organizace města Českolipská informační, spol. s r.o.
 6. Objednatel tímto zmocňuje ve věcech technických týkajících se SW systému dle této smlouvy Českolipskou informační, spol. s r.o. IČ: 250 35 363.
 7. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 5 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel jiným způsobem.

II.

Požadavky na služby

1. SW systém je provozována 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Pracovní doba objednatele je definována v tomto rozsahu:
 - Pondělí, středa 7:00 - 17:00 hod
 - Úterý, čtvrtek 7:00 - 16:00 hod
 - Pátek 7:00 - 15:00 hod
 - Sobota 8:00 - 12:00 hod
2. Služba je charakterizována definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu smlouvy.
3. Uživatelská podpora poskytovatele je dostupná v pracovní dny v době od 08:00 do 17:00 hodin.
4. Přerušení poskytování služeb dle této smlouvy z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení služby, které je oznámeno zástupci objednatele uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad přerušení služby na objednatele a pracovníky MěÚ Česká Lípa, a budou prováděny po pracovní době uvedené v odst. 1. tohoto článku, s výjimkou činností, které musejí být prováděny v pracovní době, ale vždy se souhlasem objednatele.
5. Přerušení služby z důvodu plánovaných prací se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za poruchu a do výpočtu dostupnosti, či doby řešení požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se služba za nedostupnou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení. Tato doba nedostupnosti se v takovém případě započítává do celkové doby nedostupnosti služby.

6. Neplánované přerušení poskytování služeb dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v řádném poskytování služeb dle této smlouvy.
7. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel garantovat v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou.
8. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové úrovně služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
9. Poskytovatel se zavazuje na vyžádání předkládat v souladu s čl. III., odst. 5 v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.
10. Poskytovatel bude dodržovat všechny dohodnuté a dokumentované provozní postupy určující požadavky na vstupy, výstupy, pracovní postupy a kontroly.
11. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle přílohy č. 6 této smlouvy.
12. Na základě písemného vyžádání objednatele, je poskytovatel povinen písemně předložit Objednateli do 10 pracovních dnů údaje o zatížení, využití a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem SW systému, za účelem optimalizace provozu SW systému v oblasti aplikačního a databázového prostředí.
13. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb technické podpory provozu SW systému poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku IX. odst. 2 d) této smlouvy.

III.

Organizace a řízení poskytování služeb

1. Role a zodpovědnosti poskytovatele

Zástupce poskytovatele

Poskytovatel definuje své zástupce v příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce je zodpovědný vůči objednateli za zajištění úrovně poskytovaných služeb.

Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele. Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě,
- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté úrovně služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosahované úrovně služeb,
- styk se zástupci objednatele,
- aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů,
- koordinuje veškeré činnosti poskytovatele ve shodě s potřebami objednatele.

2. Role a zodpovědnosti objednatele

Zástupce objednatele

Objednatel definuje své zástupce a jejich kompetence v příloze č. 4. této smlouvy.

Zástupce objednatele reprezentuje uživatelské skupiny při jednání s poskytovatelem služeb v rámci této smlouvy a předkládá za objednatele požadavky a připomínky týkající se předmětu této smlouvy.

3. Pravidla pro hlášení požadavků
Smluvní strany budou postupovat při hlášení požadavků dle Pravidel pro hlášení požadavků uvedených v příloze č. 6.
4. Místo poskytování služeb
Plnění dle této smlouvy bude poskytováno objednateli zejména vzdáleným přístupem dle čl. IX. nebo v prostorách objednatele a v prostorách MěÚ Česká Lípa, pokud objednatel neurčí jinak.
5. Řízení poskytování služeb
Podklady pro sledování (měření) úrovně poskytovaných prvků služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel na vyžádání zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb.

Poskytovatel zajišťuje na základě písemné výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:

- výhrady a rozpory k plnění předmětu smlouvy;
- návrhy na úpravy a doplňky v plnění předmětu smlouvy.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

IV.

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. Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele a Objednatel postavení správce osobních údajů. Objednatel prohlašuje, že ke zpracování osobních údajů zpřístupněných Poskytovateli za účelem plnění této smlouvy a právních povinností Poskytovatele disponuje dostatečným právním titulem.
3. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem provozování SW systému pro elektronizaci procesů MěÚ. Za tímto účelem je Poskytovatel 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. Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány a zpracovávány pouze 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

5. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby jeho zaměstnanci, provádějící faktické zpracování osobních údajů, byli vázáni povinností mlčenlivosti a poučení o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.
6. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k Osobním údajům.
7. Poskytovatel zajistí, aby nosiče dat, které obsahují Osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
8. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se zpracovávat Osobní údaje výlučně v rozsahu odpovídajícímu účelu této smlouvy a pouze pro účely zpracování dle předmětu této smlouvy a plnění právních povinností Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zpracovávat Osobní údaje výlučně v souladu s pokyny Objednatele.
9. Osobní údaje budou zpracovávány přesné, pravdivé, ověřené a aktuální. V případě, že se Poskytovatel věrohodným způsobem dozví, že Osobní údaje neodpovídají požadavku předchozí věty, je povinen je opravit a nesprávné údaje likvidovat a o těchto změnách bez odkladu informovat objednatel, případně informovat objednatel správce o nutnosti Osobní údaje opravit.
10. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat Osobní údaje pouze po dobu nutnou k provedení takového zpracování.
11. Poskytovatel se zavazuje zajistit bezpečnost Osobních údajů, dodržovat příslušné právní předpisy a regulatorní požadavky a bezpečnostní pravidla stanovená Správcem, bude-li s nimi objednatel v dostatečném časovém předstihu prokazatelně seznámen.
12. Poskytovatel je objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III GDPR.
13. Poskytovatel je objednateli nápomocen při zajišťování souladu s plněním povinností správce osobních údajů v rozsahu, v jakém pro objednatel provádí zpracování osobních údajů.
14. Poskytovatel 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 pouč o právu objednatel jejich činnost na výpočetních systémech objednatel monitorovat za účelem ochrany aktiv a osobních údajů, které se zde nalézají. O splnění povinnosti poučit své zaměstnance je poskytovatel povinen pořídit písemný záznam, který je na vyžádání povinen předložit objednateli. Stejně tak je poskytovatel 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.
15. Je-li pro účely kontroly správného fungování předmětu plnění, odstranění vady nebo další úpravy či rozvoj díla nezbytné poskytnout poskytovateli kopii databází, vzorků dat, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti objednatel, je poskytovatel 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 poskytovatel 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.
16. Poskytovatel je povinen bez prodlení oznámit objednateli svůj úmysl využít při zpracování osobních údajů poddodavatele a vyžádat si souhlas objednatel s využitím tohoto poddodavatele. Bez souhlasu objednatel není poskytovatel oprávněn poddodavatele pro plnění této smlouvy využít. Poskytovatel je povinen smlouvou zajistit, aby takový poddodavatel plnil

všechny podmínky stanovené touto Smlouvou o dílo, k jejichž plnění se poskytovatel 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. Poskytovatel je povinen také naplnění a dodržování těchto povinností u svých poddodavatelů kontrolovat.

17. 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 poskytovatele 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.
18. Poskytovatel 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. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné, chránily je a zachovávaly o nich mlčenlivost.
19. Za porušení povinnosti mlčenlivosti nebo povinností při zpracování osobních údajů osobami, které se budou na straně poskytovatele podílet na plnění dle této smlouvy, odpovídá poskytovatel, a to v rozsahu, jako by povinnost porušil sám.
20. 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.
21. Povinnost ochrany důvěrných informací trvá deset let od ukončení této smlouvy. 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.
22. Poskytovatel 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. Poskytovatel je též povinen navrhnout opatření k nápravě a spolupracovat při jejich realizaci.
23. Poskytovatel 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.
24. 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

- b) 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 poskytovatel přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit daný incident, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů.
25. Není-li možné poskytnout všechny výše uvedené informace současně, mohou být poskytnuty postupně bez dalšího zbytečného odkladu.
26. Nejpozději do jednoho měsíce od data platnosti této smlouvy poskytovatel poskytne objednateli svou platnou politiku zpracování osobních údajů.
27. Poskytovatel 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.
28. Poskytovatel 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.
29. Poskytovatel 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 poskytovatel 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. Poskytovatel je povinen smluvně zajistit právo auditu objednatele i vůči poddodavatelům, kteří se podílejí na plnění této smlouvy.
30. Objednatel je oprávněn auditem nebo inspekcí pověřit třetí stranu. Poskytovatel nebo jeho poddodavatel jsou oprávněni odmítnout audit nebo inspekci třetí stranou v případě, že tato třetí strana je vůči poskytovateli nebo jeho poddodavateli v konkurenčním postavení na trhu, kde poskytovatel nebo jeho poddodavatel působí. V takovém případě objednatel navrhne pro výkon auditu nebo inspekce jinou třetí stranu nebo provede audit nebo inspekci sám.
31. Poskytovatel informuje objednatele neprodleně, jestliže podle jeho názoru určitý pokyn objednatele porušuje nařízení GDPR nebo je v rozporu s jinými platnými předpisy Evropské Unie nebo České republiky.

V. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví. Protokol o splnění povinnosti stanovené v tomto odstavci předloží poskytovatel objednateli nejpozději k datu zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.

4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VI.

Ceny a platby za poskytované služby

1. Ceny poskytovaných služeb, zajišťujících předmět smlouvy dle čl. I. této smlouvy, jsou na základě nabídky poskytovatele, předložené v rámci zadávacího řízení k podlimitní veřejné zakázce na služby SW řešení s názvem „Elektronizace procesů MěU Česká Lípa“ IVZ č. P20V00000073, vyhlášené objednatelem v postavení zadavatele a jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktur.
2. Cena za podporu produktivního provozu a maintenance, dle čl. I. odst. 2 a), b), c) a přílohy č. 1 zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním služby podpory produktivního provozu a maintenance dle této smlouvy, přílohy č. 3 bodu 1.
3. Cena za další služby na rozvoji systému objednané objednatelem je sjednána na základě jednotkové ceny za hodinu dalších poskytnutých služeb na rozvoji systému, dle přílohy č. 3 bodu 2 této smlouvy a objednatelem schváleného a potvrzeného rozsahu předpokládaných prací. Cena bude hrazena na základě skutečně poskytnutých služeb vždy po ukončení dílčího plnění.
4. Platby, dle čl. VI. odst. 2 a 3 této smlouvy, budou objednatelem provedeny na základě vystavených faktur poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
5. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.
6. Nedílnou součástí jakékoliv faktury musí být objednávka a akceptační protokol (případně zakázkový list) potvrzený oprávněným zástupcem objednatele. Akceptační protokol bude zejména obsahovat souhlas objednatele s úrovní, kvalitou a rozsahem poskytnutých služeb v souladu s touto smlouvou, případně s jinými písemnými ujednáními ve vztahu k fakturovaným službám. Bez podepsaného akceptačního protokolu (případně zakázkového listu) oprávněným zástupcem objednatele není poskytovatel oprávněn fakturovat.
7. Platba za podporu produktivního provozu a maintenance bude fakturována poskytovatelem měsíčně, a to ve výši 1/12 ceny dle přílohy č. 3 bod č. 1.
8. Faktura (Daňový doklad) musí obsahovat mimo náležitostí podle § 28 zákona o DPH dále tyto náležitosti:
 - a) označení příslušného odboru objednatele, IČ objednatele
 - b) číslo VZ: P20V00000073
 - c) den splatnosti,
 - d) označení peněžního ústavu a číslo účtu, ve prospěch, kterého má být provedena platba, konstantní a variabilní symbol,
 - e) odvolávka na tuto smlouvu,
 - f) razítko a podpis osoby oprávněné k vystavení účetního dokladu,
 - g) kopie předávacího protokolu je-li relevantní,
 - h) soupis příloh

9. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
10. Ceny dle přílohy č. 3 jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců poskytování služeb dle této smlouvy, v souladu s ustanovením dle čl. XII. odst. 1. této smlouvy. V dalším období bude objednatel akceptovat navýšení ceny o míru inflace vyjádřenou přírůstkem indexu spotřebitelských cen ke stejnému měsíci předchozího roku, vyhlášené Českým statistickým úřadem. Navýšení cen o výše uvedenou míru inflace bude realizováno pouze v případě, že tato přesáhne za příslušné období 2 %.

VII.

Vlastnické právo a právo užití

1. Dílo dodané dle této smlouvy se skládá jak z autorských děl třetích stran, tak autorských děl vytvořených poskytovatelem mimo předmět plnění této smlouvy a autorských děl poskytovatele, 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. Poskytovatel 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. Poskytovatel je povinen dodat dílo dle této smlouvy bez právních vad.
4. Poskytovatel 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. Poskytovatel je povinen zajistit souhlas autorů děl zahrnutých v předmětu plnění této smlouvy s užitím v rozsahu potřebném ke splnění této smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností poskytovatele dle tohoto článku smlouvy.
6. Pro každou část díla, která je autorským dílem třetí strany a která nemá povahu díla vzniklého na objednávku dle odst. 10 tohoto článku smlouvy uvede poskytovatel v předávacím protokolu její název/označení, výrobce/držitele autorských práv, který poskytovatele oprávnil k převedení autorských práv k dané části díla, podstatné náležitosti licence (zejména trvání licence, územní rozsah, způsob licencování, informací 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 poskytovatele, které nevzniklo na objednávku na základě plnění této smlouvy dle odst. 10 tohoto článku smlouvy, uvede poskytovatel v předávacím protokolu údaj o tom, že se jedná o autorské dílo poskytovatele, 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. Poskytovatel 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 poskytovatele 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 poskytovatele 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 poskytovatele konaných na základě této smlouvy, jejichž výsledek podléhá ochraně podle jiných zákonů, než AuZ (např. užitný nebo průmyslový vzor, patent), poskytovatel, 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 poskytovatelem 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 poskytovatele i v případě zhotovení části díla poddodavatelem. Poskytovatel 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. Poskytovatel podpisem této Smlouvy o dílo 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 poskytovatele 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. Poskytovateli ani původním autorům nenáleží v tomto případě nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona.

VIII. Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VI. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0.05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní jednorázovou pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení parametrů takto:

- za nedodržení doby reakce, zásahu a vyřešení v případě

- **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **15.000,- Kč** (slovy patnácttisíkorun českých)
- **střední priority** smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (slovy desettisíkorun českých)
- **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **3.000,- Kč** (slovy třitisíkorun českých)

Sjednaná doba reakce, zásahu a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. V případě nedodržení kvality poskytovaných služeb SW systému dle požadované dostupnosti uvedené v příloze č. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje za nedodržení definované úrovně kvality poskytované služby (dostupnost) v kategorii **vysoké priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (slovy pětisíkorun českých), za každé 1 nedodržené procento dostupnosti. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky SW systému (dle odst. 6 a 7 tohoto článku).
4. V případě nedodržení kvality poskytovaných služeb SW systému, jak jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy, se zhotovitel zavazuje za nedodržení termínu odstranění reklamované vady v kategorii **střední priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **3.000,- Kč** (slovy třitisíkorun českých) za každý následný 1 den prodlení. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky SW systému dle odst. 6 a 7 tohoto článku.
5. V případě nedodržení kvality poskytovaných služeb SW systému, jak jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy, se zhotovitel zavazuje za nedodržení termínu odstranění reklamované vady v kategorii **nízké priority** zaplatit smluvní pokutu ve výši **1.000,- Kč** (slovy jedentisíkorun českých) za každý následný 1 den prodlení. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za opakované výpadky SW systému dle odst. 6 a 7 tohoto článku.
6. V případě nefunkčnosti SW systému z důvodu více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků během jednoho pracovního dne, se poskytovatel zavazuje, zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (slovy desettisíkorun českých), za každý den. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost SW systému (dle odstavce 3 a 5 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4 a 5 tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 5 tohoto článku.
7. V případě nefunkčnosti SW systému z důvodu opakovaných výpadků během zúčtovacího období, se poskytovatel zavazuje, za opakované výpadky SW systému během zúčtovacího období (více než 1x během jednoho pracovního dne a současně ve více než 7 pracovních dnech) zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši **30.000,- Kč** (slovy třicetisíkorun českých), za každý opakovaný výpadek. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost SW systému (dle odstavce 3 a 4 tohoto článku). V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4 a 5, bude uplatněna sankce dle tohoto odstavce.
8. V případě, že poskytovatel nesplní povinnost dle článku XII odst. 5, a to ani v dodatečně stanovené lhůtě objednatelem, zavazuje se poskytovatel zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši 100 000,-Kč (slovy stotisíkorun českých).
9. V případě prodlení poskytovatele se splněním povinnosti vyplývající z ustanovení článku XIII. odstavce 9, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíkorun českých) za každý započatý den prodlení.

10. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst s jakoukoli jinou pohledávkou poskytovatele vůči objednateli.
11. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty objednatelem dle této smlouvy nezaniká povinnost (dluh) zhotovitele, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Je-li ujednána smluvní pokuta, nemá objednatel právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.

IX.

Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele a v prostorách objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu Smlouvy.
 - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro řešení úkolu.
 - c) Zabezpečení provozu a minimálně současné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.
 - d) Umožnění poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě z pevné IP adresy poskytovatele protokolem TCP/IP za účelem plnění předmětu díla a monitorování provozu, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy.
 - e) Poskytovatel je povinen poskytovat bezodkladnou aktivní součinnost při připojení jakéhokoliv dalšího modulu (SW) požadovaného objednatelem do provozovaného SW systému za ceny obvyklé v čase a místě plnění.

X.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.
3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakoukoliv dodávku týkající se předmětu smlouvy.
4. Poskytovatel zaručuje, že SW systém dodaný na základě smlouvy o dílo uzavřené mezi smluvními stranami včetně všech jeho částí bude, mimo jiné, vykazovat vlastnosti popsané v uživatelské dokumentaci, která je nedílnou součástí dodaného SW systému a také jejích dalších aktualizovaných verzí.
5. Poskytovatel garantuje, že jím vytvořený a předaný nový SW systém definovaný v článku I. této smlouvy bude v celém životním cyklu vždy v souladu s aktuálně platnou legislativou České republiky. Náklady na úpravy a implementaci spojené se změnou legislativy jdou k tíži zhotovitele v rámci maintenance.

6. Hlášené reklamace jsou poskytovatelem řešeny v režimu dle přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
7. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamace, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamace po datum odstranění vady.
8. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad (chyb) podle jejich priority, časové intervaly pro vyřešení vady (chyby) nebo poskytnutí definované služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
9. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele.

XI. Odstoupení od smlouvy

1. 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. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 3 měsíce nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. V případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele uhradí objednatel poskytovateli pouze náklady za dílo prokazatelně vynaložené ke dni odstoupení od smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. 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, včetně všech objednávek, oznámením této skutečnosti první straně. V případě, kdy se výše uvedené bude týkat objednatele a poskytovatel od smlouvy neodstoupí, je poskytovatel povinen zhotovit objednateli plnění dle předmětu této smlouvy pouze a jen do výše již zaplacené části díla ze strany objednatele.
4. Odstoupení od této smlouvy je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele.
5. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.

XII. Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět bez sankcí až po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy. V případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze smluvních stran, pro které je možné od smlouvy odstoupit, je možné bez sankcí vypovědět smlouvu i před uplynutím 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Smluvní strany sjednávají výpovědní lhůtu v délce 12 měsíců s tím. Výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran. Po uplynutí 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy je možné dát výpověď i bez uvedení důvodu. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně

začíná výpovědní lhůta běžet od následujícího prvního dne následujícího roku po dni doručení výpovědi.

3. V případě výpovědi smlouvy Objednavatelem do 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy bez udání důvodu, náleží poskytovateli platby maintenance do celkového počtu 48 měsíců.
4. V případě výpovědi smlouvy poskytovatelem do 48 měsíců od data nabytí účinnosti této smlouvy bez udání důvodu, náleží objednateli poměrná část z celkové ceny díla za zbývající měsíce k datu ukončení smlouvy, při rozložení této ceny do 48 měsíců.
5. V případě výpovědi smlouvy iniciované jakoukoli ze smluvních stran poskytovatel poskytne bezúplatně součinnost pro převod dat z jeho běžícího systému do nástupnického nasazovaného systému. Převod bude proveden v jakýchkoli právních podmínkách dle aktuálně platných standardů a právních předpisů.

XIII. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem následujícím po převzetí nového SW systému objednatelům ve smyslu uzavřené Smlouvy o dílo na Vytvoření a dodávku SW řešení pro elektronizaci procesů MěÚ Česká Lípa.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou. Poskytovatel bude poskytovat služby dle definice kvality služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy od prvního dne účinnosti této smlouvy.
3. 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.
4. Kontaktní osoby obou smluvních stran a jejich kompetence jsou uvedeny v příloze č. 4 této smlouvy.
5. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
6. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
7. 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 o dílo budou příslušné soudy České republiky.
8. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 a § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
9. Poskytovatel je povinen po dobu plnění této smlouvy splňovat veškeré kvalifikační předpoklady, které byly součástí zadávacích podmínek v zadávacím řízení, na základě, kterého objednatel uzavřel s poskytovatelem tuto smlouvu. V případě, že poskytovatel v zadávacím řízení prokazoval splnění některého kvalifikačního předpokladu prostřednictvím subdodavatele a ten přestane takový

kvalifikační předpoklad splňovat, je poskytovatel povinen nejpozději do 7pracovních dnů tuto skutečnost objednateli ohlásit s tím, že do 10pracovních dnů od oznámení této skutečnosti předloží nové doklady, kterými prokáže splnění příslušného kvalifikačního požadavku stanoveného objednatel v zadávacích podmínkách.

10. Poskytovatel 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, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
11. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
12. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a zhotovitel obdrží jeden stejnopis.
13. Uzavření této smlouvy schválila Rada města Česká Lípa dne ... usnesením č...
14. 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.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) příloha č.1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) příloha č.2 – Výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb dle čl. III.
- c) příloha č.3 – Cena služeb
- d) příloha č.4 – Seznam kontaktů
- e) příloha č.5 – Seznam neposkytovaných služeb
- f) příloha č.6 – Pravidla pro hlášení požadavků

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V dne:

V České Lípě dne:

.....
Titul., Jméno a Příjmení

Poskytovatel

Obchodní název

.....
Ing. Jitka Volfová

Objednatel

město Česká Lípa

PŘÍLOHA Č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ - SW systém je v daném zúčtovacím období provozován 24 hodin denně 7 dní v týdnu, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen. Dostupnost v hodinách je vyjádřena součtem doby provozu za dané zúčtovací období. Za nedostupnost je považována nefunkčnost SW systému včetně její částí.

Požadovaná dostupnost SW systému v zúčtovacím období (měsíčně) je: **95%**

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita	Doba reakce [hodina]	Doba zásahu [hodina]	Doba vyřešení [hodina]
A – Vysoká	1	4	12
B – Střední	4	8	24
C – Nízká	24	48	Dle dohody

Kategorie chyb (vad) v požadavcích zaznamenaných objednatelem ve službě HelpDesk v návaznosti na definici kvality poskytovaných služeb (SLA):

„**A – vysoká priorita (stav nouze)**“ znamená, že SW systém nebo jeho část havaruje jednou nebo několikrát za den tak, že je nepoužitelný ve svých základních funkcích, nebo pokud dojde k narušení uživatelských dat závažným způsobem (např. narušení konzistence databáze), eventuálně jejich ztrátě v produkčním prostředí (a následná obnova ze záloh, které nejsou předmětem této smlouvy). Jedná se o stav, kdy nelze pomocí dodaného Systému realizovat některý z důležitých procesů, pro které byl Systém dodán. Tento stav může ohrozit běžný provoz případně způsobit vysoké finanční či jiné škody. Problém nelze obejít existujícími IS/IT prostředky.

„**B – střední priorita (vážný problém)**“ znamená neumožnění provozu systému nebo jeho části pouze v určité variantě procesu. Funkčnost systému nebo jeho 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 SW systému poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení čl. IX. odst. 2 písm. d) této smlouvy.
2. Poskytovatel 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 požadavku a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti problému, zda se jedná či nejedná o vadu SW systému nebo její části a je-li to možné, předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení problému (případně cenu, nejedná-li se o vadu SW systému). Není-li poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

3. Poskytovatel 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. Poskytovatel se zavazuje vyřešit požadavek objednatele:
 - a) u vad kategorie A nejpozději do 8 hod. od nahlášení vady na HD, nejdéle však do počátku pracovní doby následujícího pracovního dne při nahlášení vady do 16 hod. 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 této kategorii jsou myšleny hodiny „běžné“ a nikoli pracovní,
 - b) u vad kategorie B nejpozději do 24 hod. od nahlášení vady 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 uvedené pracovní době dle čl. II odst. 1, pokud není uvedeno jinak. Pouze u kategorie A jsou počítány hodiny „kalendářní“ od chvíle nahlášení na HD v souladu s odst. 2 této přílohy, tedy včetně doby mimo uvedenou pracovní dobu a včetně dny 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.

PŘÍLOHA č. 2 - **Výkaz sledování poskytovaných služeb**

Dle smlouvy bude na vyžádání výkaz sledování úrovně poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení objednavajícího
 - označení části systému, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo požadavku v HelpDesk poskytovatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - dodržení/překročení stanovené úrovně kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - **Cena služeb**

Ceny poskytovaných služeb zajišťujících plnění předmětu smlouvy, dle čl. I této smlouvy, jsou platné a neměnné po dobu prvních 48 měsíců trvání smlouvy a jsou stanoveny takto:

1. Cena za roční podporu provozu (maintenance) systému dle čl. I. bod 2 a), b) a c)

....., Kč bez DPH

....., Kč DPH

....., Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče.

2. Hodinová sazba práce na rozvoji systému dle čl. I. bod 2 d) a e)

....., Kč bez DPH

....., Kč DPH

....., Kč s DPH

Hodnoty jsou stanoveny v souladu s nabídkou uchazeče.

PŘÍLOHA č. 4 - Seznam kontaktů –

Support System – Centrální servisní dispečink:	
Telefon:	
URL adresa:	
E-mail:	

Zástupce poskytovatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
....				
....				
....				
....				
....				

Zástupce objednatele				
Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
....				
....				
....				
....				
....				

Zástupci za stranu objednatele budou doplněni ke dni podpisu smlouvy.

PŘÍLOHA č. 5 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky (prostřednictvím své servisní organizace Českolipská informační, spol. s r.o.), případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů:

Seznam neposkytovaných služeb		
Číslo	Název služby	Popis služby
1.	Datové komunikace	Objednatel má zajištěn provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware	Objednatel má zajištěnu podporu, údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – počítačů, notebooků a jejich periférií.
3.	Servery a datové úložiště	Objednatel má zajištěnu podporu údržbu a provoz serverů i ostatního příslušejícího hardware – diskových polí, zálohovací systém atd.
4.	Zálohování dat	Objednatel má zajištěno zálohování dat pro účely jejich případné obnovy, v souladu s platnými plány zálohování.

PŘÍLOHA Č. 6 - Pravidla pro hlášení požadavků

Požadavky objednatele jsou předávány na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:
2. Telefonicky na Hot-line tel. číslo poskytovatele.

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro zadávání požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanice. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení vad aplikace, zadání žádostí o servisní zásah apod.
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti aplikací v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace
 - zadávání ostatních požadavků v rámci smluv o technické podpoře
 - zadávání námětů a připomínek
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele jednotlivým uživatelům (např. info o nové verzi).
- b) Odpovědný pracovník poskytovatele provede kategorizaci požadavku (hlášení) objednatele z hlediska jeho zařazení do základních skupin (záruční závada/paušální technická podpora/technická podpora na vyžádání) a toto současně s dalším vyjádřením zapíše do HelpDesk. V případě, že odpovědný pracovník objednatele nesouhlasí s provedenou kategorizací požadavku a odpovědný pracovník poskytovatele na ni trvá, bude problém předán k posouzení pověřeným pracovníkům smluvních stran, kteří budou uvedeni ve smlouvě.
- c) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- d) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Pravidla pro službu Hot-line

1. V rámci služby Hot-line se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „telefonická podpora“) vztahující se k SW systému v rozsahu dle této smlouvy:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití SW systému
 - konkrétní konzultace související s nastavením SW systému nebo jeho částí (oprávnění, alternativy, styly, reporty, exporty, atd.)
2. „Telefonická podpora“ zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů, u kterých doba řešení jednotlivých případů nepřesáhne 15 minut a celkový součet doby poskytnutých služeb v jednom měsíci nepřekročí 3 hodiny.
3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Hot-line bude dostupná na výše uvedeném telefonním čísle poskytovatele.