

Název projektu:

Redesign Statistického informačního systému v návaznosti na zavádění eGovernmentu v ČR

Příjemce: Česká republika – Český statistický úřad

Registrační číslo projektu: CZ.1.06/1.1.00/07.06396

Příloha k zadávací dokumentaci veřejné zakázky „Integrační nástroje, vstupní a výstupní subsystém“

Příloha č. 06

Návrh servisní smlouvy na podporu provozu

Název souboru: RSIS_ZD001P06_servisni_smlouva.pdf

Počet stran přílohy (bez tohoto krycího listu): 32

Administrace přílohy:

Verze ke zveřejnění

Veřejná zakázka:
„Integrační nástroje, vstupní a výstupní subsystém“
Příloha č. 6 zadávací dokumentace – závazný návrh servisní smlouvy

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SERVISNÍ A UŽIVATELSKÉ PODPORY

(č. ev. ČSÚ: _____)

I. Smluvní strany

1.1 Česká republika – Český statistický úřad

se sídlem: Na padesátém 3268/81, 100 82 Praha 10
zastoupen/jednající:
IČ: 00025593
DIČ: CZ00025593
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 2923-001/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

1.2

zapsána v obchodním rejstříku soudu v, oddíl....., vložka
se sídlem:
zastoupena/jednající:
IČ:
DIČ:
Bankovní spojení:
Číslo účtu:

(dále jen „Poskytovatel“)

II. Základní ustanovení

- 2.1 Smluvní strany se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“) dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí tímto zákonem, a uzavírají podle § 269 odst. 2 ObchZ tuto smlouvu o poskytnutí servisní a uživatelské podpory (dále jen „smlouva“).

- 2.2 Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v článku I. smlouvy jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. V případě změny účtu poskytovatele je poskytovatel povinen rovněž doložit vlastnictví k novému účtu, a to kopií příslušné smlouvy nebo potvrzením peněžního ústavu. Při změně identifikačních údajů smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke smlouvě dodatek.
- 2.3 Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.4 Tato smlouva je uzavírána na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku „Integrační nástroje, vstupní a výstupní subsystém“ zadávanou Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „ZVZ“), v němž byla nabídka Poskytovatele vybrána jako nejvhodnější (dále jen „veřejná zakázka“). Poskytovatel se zavazuje, že bude služby na základě této smlouvy poskytovat v souladu s veškerými požadavky obsaženými v zadávací dokumentaci, která tvoří přílohu č. 3 této smlouvy a v souladu se svou nabídkou, která tvoří přílohu č. 4 této smlouvy.
- 2.5 Poskytovatel potvrzuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou předmětu plnění dle této smlouvy, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění dle této smlouvy a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro předmět plnění dle této smlouvy za dohodnutou pevnou smluvní cenu uvedenou v čl. VII. této smlouvy.
- 2.6 Poskytovatel dále prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávacích podmínek veřejné zakázky a které stanovují požadavky na předmět plnění této smlouvy, a že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle této smlouvy.
- 2.7 Smluvní strany budou postupovat v souladu s Programovým dokumentem Integrovaného operačního programu (dále také „IOP“) a Prováděcím dokumentem IOP, v souladu výzvou k předkládání žádostí o finanční podporu relevantní pro účel a předmět této smlouvy včetně jejich veškerých příloh (dále také „výzva“) a v souladu s oficiálními doporučeními a oznámeními řídicího orgánu či zprostředkujícího subjektu dané výzvy v aktuálním platném znění.

III. Účel smlouvy

- 3.1 Účelem smlouvy je poskytování servisní podpory a údržby a uživatelské podpory k předmětu plnění, jež byl Poskytovatelem pro Objednatele realizován na základě smlouvy o dílo ev. č. ..., kterou Poskytovatel a Objednatel uzavřeli dne ... (dále jen „smlouva o dílo“).

IV. Předmět smlouvy

- 4.1 Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli za podmínek uvedených v této smlouvě komplexní servisní podporu a údržbu a uživatelskou podporu ke Statistickému informačnímu systému (dále jen „SIS“) implementovanému u Objednatele na základě smlouvy o dílo, a to v následujícím rozsahu:
- 4.1.1 servisní podpora a údržba SIS dle podmínek definovaných v odst. 8.1 smlouvy;
- 4.1.2 uživatelská podpora uživatelů SIS, dle podmínek definovaných v odst. 8.2 smlouvy;
- (dále také jen „služby“).
- 4.2 Součástí předmětu plnění je rovněž aktualizace projektové, programátorské, provozní a uživatelské dokumentace k SIS Poskytovatelem, a to v závislosti na jeho aktualizacích a úpravách provedených v souvislosti s plněním této smlouvy a to vždy v elektronické podobě na nosiči CD/DVD a současně 1 výtisku příslušného aktualizovaného dokumentu.
- 4.3 Součástí plnění předmětu smlouvy je dále závazek Poskytovatele provádět pro Objednatele od okamžiku akceptace SIS jako celku Objednatelem dle příslušných ustanovení smlouvy o dílo ve smyslu odst. 5.3 této smlouvy změnové řízení v rozsahu nejméně 160 hodin za každý kalendářní rok, které bude ošetřovat možné rozdíly a Poskytovatel je v jeho průběhu povinen provádět případné změny vyplývající z možných rozdílů vyvolaných např. změnou legislativy. Poskytovatel je povinen zajistit toto změnové řízení odpovědnými pracovníky dle této smlouvy a cena tohoto změnového řízení je zahrnuta v celkové ceně plnění dle této smlouvy (tj. bez nároku na jakoukoliv další odměnu).
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje plnit předmět smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují předmětu smlouvy a veškerým zadávacím podmínkám veřejné zakázky.
- 4.5 Předmětem smlouvy je dále závazek Objednatele uhradit cenu plnění ve výši a způsobem sjednaným v této smlouvě.

V. Doba a místo plnění

- 5.1 Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy ke každému ze subsystémů SIS specifikovaných v odst. 2.1 a násl. smlouvy o dílo, a to od okamžiku řádného předání příslušného funkčního bloku v rámci příslušného subsystému SIS

Objednateli dle příslušných ustanovení smlouvy o dílo (akceptací funkčních bloků v rámci příslušného subsystému SIS na základě podpisu akceptačního protokolu).

- 5.2 Poskytovatel podpisem této smlouvy výslovně souhlasí, že bude plnit služby dle této smlouvy ve vztahu k příslušnému funkčnímu bloku příslušného subsystému SIS ode dne zahájení jejich poskytování dle odst. 5.1 tohoto článku smlouvy do dne akceptace SIS jako celku Objednatelem, za což se považuje úplná akceptace plnění dle smlouvy o dílo Objednatelem na základě finálního akceptačního protokolu, a to bezplatně. Pro plnění služeb k jednotlivým subsystémům platí stejné podmínky, jako pro plnění služeb k SIS jako celku dle této smlouvy. Po dobu bezplatného poskytování služeb Poskytovatelem ve smyslu tohoto odstavce smlouvy, tj. do dne akceptace SIS jako celku Objednatelem platí, že hodnoty smluvních pokut stanovené v odst. 10.6 a 10.8 této smlouvy, se snižují na 25 % hodnot v těchto odstavcích stanovených.
- 5.3 Poskytovatel je dále povinen poskytovat služby dle této smlouvy k SIS, a to od okamžiku akceptace SIS jako celku Objednatelem dle příslušných ustanovení smlouvy o dílo, za což se považuje úplná akceptace plnění dle smlouvy o dílo Objednatelem na základě finálního akceptačního protokolu, a to po dobu 36 měsíců. Za poskytování služeb k SIS ode dne jeho úplné akceptace dle tohoto odstavce náleží Poskytovateli odměna dle čl. VII. smlouvy.
- 5.4 Nestanoví-li tato smlouva dále jinak, je místem plnění sídlo Objednatele, případně další regionální pracoviště Objednatele. Poskytovatel je oprávněn některé části plnění poskytovat prostřednictvím vzdáleného přístupu, který zajistí Objednatel v případě, že má Objednatel nezbytné nástroje s potřebnou úrovní bezpečnosti k dispozici. Není-li stanoveno jinak, je Poskytovatel povinen aktualizovat atributy zabezpečeného přístupu do SIS. Poskytovatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o změnách osob a jejich oprávnění.

VI. Práva a povinnosti smluvních stran

- 6.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost a vyjadřovat se k návrhům na další postup, bude-li to nezbytné pro řádnou realizaci předmětu plnění. Součinnost Objednatele v oblasti lidských zdrojů je předpokládána pro identifikaci předmětu plnění této smlouvy, ověření řešení a poskytnutých služeb (předmětem součinnosti ze strany Objednatele není testování navrhovaných a dodaných řešení). Za zajištění součinnosti Objednatele v oblasti technické se považuje zpřístupnění pracoviště pro testování a správu (kancelář s vybavením dle platného standardu HW a SW vybavení Objednatele pro 2 koncové uživatele v pracovních dnech od 6h do 18h, příslušné provozní prostory, pokud je jejich zpřístupnění pro řádné plnění předmětu této smlouvy nezbytné).

- 6.2 Poskytovatel se zavazuje při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování služeb. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu apod.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje plnit předmět této smlouvy řádně a včas, a to bez faktických a právních vad.
- 6.4 Poskytovatel se zavazuje řídit se při poskytování služeb pokyny Objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění smlouvy (či její dílčí částí), které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo pokyny jím pověřených osob. Dále je Poskytovatel povinen dodržovat provozní řád v místě plnění a provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi byly seznámeny Objednatelem před zahájením pravidelné přítomnosti na pracovištích Objednatele, např. PO, BOZP, závazek mlčenlivosti apod.
- 6.5 Poskytovatel je povinen písemně informovat Objednatele o všech svých subdodavatelích (včetně jejich identifikačních a kontaktních údajů a o tom, které služby pro něj v rámci předmětu plnění každý se subdodavatelů poskytuje) a o jejich změně, a to nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy Poskytovatel vstoupil se subdodavatelem ve smluvní vztah či ode dne, kdy nastala změna. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele, pomocí něhož prokázal část splnění kvalifikace v rámci zadávacího řízení veřejné zakázky, na základě něhož byla uzavřena tato smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový subdodavatel musí disponovat kvalifikací ve stejném či větším rozsahu, který původní subdodavatel prokázal za Poskytovatele. Objednatel nesmí souhlas se změnou subdodavatele bez objektivních důvodů odmítnout, pokud mu budou příslušné doklady v ujednané lhůtě předloženy. Tím není dotčena výlučná odpovědnost Poskytovatele za poskytování řádného plnění dle smlouvy či její dílčí části.
- 6.6 Poskytovatel je povinen udržovat po celou dobu plnění závazků ze smlouvy v platnosti veškeré certifikáty a osvědčení stanovené v zadávací dokumentaci veřejné zakázky pro prokázání splnění kvalifikace Poskytovatele.
- 6.7 Poskytovatel se zavazuje vést účetnictví v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, nebo daňovou evidenci podle zákona

- č. 586/1992 Sb., a je povinen zajistit, aby příslušné doklady prokazující náklady související s provedením díla splňovaly předepsané náležitosti účetního dokladu dle § 11 zákona č. 563/1991 Sb., a aby tyto doklady byla správné, úplné, průkazné a srozumitelné.
- 6.8 Poskytovatel je dále povinen za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, k provedení kontroly vztahující se k realizaci plnění, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona. Těmito oprávněnými osobami jsou Objednatel, Ministerstvo financí České republiky, Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, Ministerstvo vnitra České republiky, Centrum pro regionální rozvoj, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad, Evropský úřad pro boj proti podvodům (OLAF), případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly.
- 6.9 Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně 10 let od ukončení plnění způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu smlouvy, a to po dobu nejméně 10 let od ukončení financování předmětu smlouvy způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.
- 6.10 Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací této smlouvy, včetně účetních dokladů v souladu s článkem 90 Nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 minimálně do konce roku 2024, a pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být pro úschovu použita delší lhůta. Každý originální účetní doklad musí obsahovat informaci, že se jedná o projekt Integrovaného operačního programu a musí být označen číslem projektu.
- 6.11 Poskytovatel je dále povinen do konce roku 2024 za účelem ověřování plnění povinností vyplývajících z podmínek Integrovaného operačního programu poskytovat požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Ministerstvo vnitra České republiky, Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, Centrum pro regionální rozvoj, Ministerstvo financí České republiky, Evropská komise, Evropský účetní dvůr, Evropský úřad pro boj proti podvodům (OLAF), Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad a další oprávněné orgány

- státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly, vztahující se k realizaci této smlouvy a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.
- 6.12 Poskytovatel je povinen poskytnout objednateli veškerou součinnost při provádění informačních a propagačních opatření na základě Nařízení Komise (ES) č. 1828/2006 a v souladu s pravidly stanovenými v Příručce pro žadatele a příjemce výzvy č. 07 IOP v souladu s Pravidly pro provádění informačních a propagačních opatření, dostupných na URL: <http://www.osf-mvcr.cz/file/318_1_1>, kde je mimo jiné stanovena odpovědnost příjemců, pokud jde o informační a propagační opatření pro veřejnost, v souladu s Logo manuálem IOP dostupným na URL: <http://www.osf-mvcr.cz/file/317_1_1> nebo <<http://www.strukturalni-fondy.cz>>. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti smlouvy je se shora uvedenými pravidly seznámen, přičemž se musí řídit vždy pouze aktuálními pravidly. Součinnost dle tohoto odst. 6.12 smlouvy poskytuje Poskytovatel bezplatně.
- 6.13 Poskytovatel je povinen všechny písemné zprávy, písemné výstupy či případné prezentace opatřit vizuální identitou projektů spolufinancovaných z IOP dle odst. 6.12 smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti této smlouvy je s těmito pravidly řádně seznámen. V případě, že v průběhu plnění této smlouvy dojde ke změně těchto pravidel, je Objednatel povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat.
- 6.14 Poskytovatel je povinen zajistit, aby povinnosti dle odst. 6.9 až 6.13 tohoto článku smlouvy plnili do konce roku 2024 také jeho partneři a dodavatelé podílející se na realizaci plnění či jeho dílčí části.
- 6.15 Poskytovatel je povinen poskytovat sjednané plnění dle této smlouvy v dohodnutém množství, jakosti a provedení.
- 6.16 Poskytovatel je povinen Objednateli poskytnout veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu této smlouvy.
- 6.17 Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout součinnost případným dalším dodavatelům Objednatele.
- 6.18 Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit.
- 6.19 Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody.

VII. Cena a platební podmínky

7.1 Cena plnění je stanovena dohodou na základě nabídky Poskytovatele následovně:

- 7.1.1 cena za plnění předmětu smlouvy dle čl. IV. smlouvy k subsystému SMS činí Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % za 36 měsíců poskytovaného plnění (cena za službu za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % a cena za licence za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši %);
- 7.1.2 cena za plnění předmětu smlouvy dle čl. IV. smlouvy k subsystému VSTUP činí Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % za 36 měsíců poskytovaného plnění (cena za službu za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % a cena za licence za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši %);
- 7.1.3 cena za plnění předmětu smlouvy dle čl. IV. smlouvy k subsystému CENTRAL činí Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % za 36 měsíců poskytovaného plnění (cena za službu za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % a cena za licence za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši %); a
- 7.1.4 cena za plnění předmětu smlouvy dle čl. IV. smlouvy k subsystému DISEMINACE činí Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % za 36 měsíců poskytovaného plnění (cena za službu za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši % a cena za licence za toto období činí..... Kč bez DPH, tj. Kč vč. DPH ve výši %).

Uchazeč doplní ceny v souladu se svou nabídkou.

- 7.2 Po dobu uvedenou v odst. 5.2 smlouvy, tj. do okamžiku akceptace SIS jako celku Objednatel, za což se považuje úplná akceptace plnění dle smlouvy o dílo Objednatel na základě finálního akceptačního protokolu, je Poskytovatel povinen plnit služby dle této smlouvy bezplatně.
- 7.3 Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce a dodávky, poplatky a veškeré jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování předmětu plnění (např. i licenční poplatky za poskytnutí veškerých aplikací nezbytných pro řádné plnění předmětu smlouvy, včetně poskytnutí veškerých potřebných práv k jejich užití). Součástí ceny jsou i práce a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo smlouvě výslovně uvedeny nejsou a Poskytovatel, jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
- 7.4 Veškeré ceny uvedené v odst. 7.1 tohoto článku smlouvy jsou ceny v korunách českých. Stane-li se v průběhu trvání smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li v závazně stanoven koeficient pro přepočtení CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny do EUR na základě odpovídajícího koeficientu

sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.

- 7.5 Veškeré ceny uvedené v odst. 7.1 tohoto článku smlouvy jsou cenami nejvýše přípustnými a jsou platné po celou dobu platnosti této smlouvy. Cenu plnění je možné měnit pouze v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je poskytovatel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno ke smlouvě uzavírat dodatek.
- 7.6 Cena plnění stanovená v odst. 7.1 smlouvy bude placena na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktury“) následovně:
- 7.6.1 Ceny plnění uvedené v odst. 7.1.1 až 7.1.4 této smlouvy budou hrazeny na základě faktur, vystavených Poskytovatelem vždy zpětně za každé kalendářní čtvrtletí poskytovaného plnění, a to ve výši 1/12 z ceny příslušného plnění dle odst. 7.1.1. až 7.1.4 této smlouvy. V případě, že plnění nebude poskytováno po celou dobu kalendářního čtvrtletí, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na dobu, po kterou bylo plnění skutečně poskytováno.
- 7.7 Poskytovatel je povinen vystavit příslušnou fakturu nejpozději do 5 dnů po odsouhlasení výkazu o poskytovaných službách za příslušné kalendářní čtvrtletí dle této smlouvy ze strany Objednatele. Obsahem tohoto výkazu, jehož závazný vzor je uveden v příloze č. 2 této smlouvy, bude detailní přehled o poskytovaných službách a informace o skutečnostech, které prokazují kvalitu a skutečný rozsah poskytovaných služeb v relevantním období kalendářního čtvrtletí a Poskytovatel je povinen jej předložit Objednateli ke schválení vždy nejpozději do 3. dne prvního kalendářního měsíce následujícího po čtvrtletí, ve kterém byly služby Poskytovatelem poskytovány. Kopie podepsaného výkazu oběma smluvními stranami je povinnou náležitostí každé faktury vystavené Poskytovatelem za poskytování služeb dle této smlouvy.
- 7.8 Zálohové platby nejsou sjednány.
- 7.9 Každá faktura vystavená na základě této smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v souladu s § 13a ObchZ. Poskytovatel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat faktury ve dvojím vyhotovení. Faktura musí dále obsahovat:
- a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky (tj. ...),
 - b) předmět plnění, tj. text „Poskytnutí servisní a uživatelské podpory k SIS“,
 - c) označení banky a čísla účtu, na který má být zaplacen (pokud je číslo účtu odlišné od čísla uvedeného v článku 1 této smlouvy, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti Objednatele v souladu s odst. 2.2 informovat),

- d) kopie příslušných výkazů o poskytovaných službách či jiných dokladů, pokud je tato smlouva vyžaduje,
 - e) informaci, že se jedná o projekt hrazený z Integrovaného operačního programu dle Příručky pro žadatele a příjemce, výzva č. 07,
 - f) lhůtu splatnosti faktury,
 - g) název, sídlo, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - h) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
- 7.10 Součástí každé faktury bude specifikace dodaného plnění tak, aby byla v souladu s platnými účetními a daňovými předpisy, a to za účelem řádného vedení evidence majetku Objednatele v souladu s těmito právními předpisy.
- 7.11 Lhůta splatnosti faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou listovní zásilkou, datovou schránkou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení převzetí. Totožná lhůta splatnosti je stanovena i pro placení jiných plateb dle této smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.).
- 7.12 Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vracením vadné faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.
- 7.13 Povinnost zaplatit cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě této smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.

VIII. Podmínky plnění předmětu smlouvy

- 8.1 Servisní podpora a údržba SIS dle odst. 4.1.1 smlouvy zahrnuje:
- 8.1.1 maintenance SIS, přičemž maintenance SW a firmware produktů, které jsou součástí SIS, zahrnuje zejména poskytování a implementaci nových verzí těchto produktů, update, upgrade, migrace prostředí, dat a aplikací a patchů, s tím, že podpora musí zajistit provozuschopnost, spravovatelnost dostupnými nástroji, zálohovatelnost, exportovatelnost dat, migrovatelnost dat, aplikací a prostředí;
 - 8.1.2 odstraňování záručních i mimozáručních vad SIS, podpora při disaster recovery (obnově po pádu IS);

- 8.1.3 službu ServiceDesk pro hlášení vad dle jednotlivých kategorií, řešení technických problémů, poradenství a konzultace;
- 8.1.4 monitoring výpadku SIS, informování odpovědných osob Objednatele a uživatelů SIS o závadě SIS, zálohování SIS, správa SIS.
- 8.2 Uživatelská podpora uživatelů SIS dle odst. 4.1.2 smlouvy zahrnuje:
 - 8.2.1 službu HelpDesk formou webové služby, telefonické a emailové podpory pro uživatele SIS pro řešení technických problémů, poradenství a konzultace;
 - 8.2.2 nastavení zálohování SIS, správu uživatelů;
 - 8.2.3 zajištění potřebných školení v případě změn uživatelského prostředí;a musí být realizována centrálně prostřednictvím jediného kontaktního místa, tzv. HelpDesku, kam mohou uživatelé směřovat své požadavky. HelpDesk je provozován na základě SLA definovaných pro jeho provoz v příloze č. 1. této smlouvy.
- 8.3 Podmínky plnění servisní podpory a údržby dle odst. 8.1 jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy a současně v příloze č. 27 zadávací dokumentace, která je přílohou č. 3 této smlouvy (dále jen „Příloha č. 27 ZD“).
- 8.4 Podmínky plnění uživatelské podpory uživatelů SIS dle odst. 8.2 jsou uvedeny v příloze č. 1 smlouvy a současně v příloze č. 27 ZD.
- 8.5 Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Smluvní strany se dohodly na vyloučení aplikace ustanovení § 373 ObchZ k uplatnění okolností vylučujících odpovědnost.

IX. Odpovědnost za vady a záruka

- 9.1 Poskytovatel je odpovědný za to, že plnění dle této smlouvy bude poskytováno v nejvyšší dostupné kvalitě, zejména za to, že případné vady poskytovaného plnění dle této smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu s touto smlouvou.
- 9.2 Služby dle této smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány s náležitou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 9.3 Pokud Objednatel zjistí takové vady poskytovaného plnění dle této smlouvy, které mu brání v jeho řádném užívání, je povinen oznámit takové vady Poskytovateli způsobem stanoveným v této smlouvě a Poskytovatel takové vady odstraní v souladu s touto smlouvou.

X. Sankční ujednání

- 10.1 Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za prodlení, vady a způsobenou škodu plynoucí z této smlouvy a obecně závazných právních předpisů. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 10.3 Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanu pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 50 mil. Kč. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy na vyžádání Objednateli.
- 10.4 V případě, že při činnosti prováděné Poskytovatelem dojde ke způsobení prokazatelné škody Objednateli nebo třetím osobám, která nebude kryta pojištěním sjednaným ve smyslu odstavce 10.3 tohoto článku, bude Poskytovatel povinen tyto škody uhradit z vlastních prostředků.
- 10.5 Pokud v důsledku porušení povinností Poskytovatele stanovených touto smlouvou nebude Objednateli uhrazen finanční podíl z Integrovaného operačního programu na projektu „Redesign statistického informačního systému v návaznosti na zavádění eGovernmentu v ČR“, reg. č. CZ.1.06/1.1.00/07.06396, případně bude Objednateli v důsledku porušení povinností Poskytovatele zkrácena výše této dotace, bude Poskytovatel povinen uhradit Objednateli takto vzniklou škodu (celý podíl z Integrovaného operačního programu na projektu, případně zkrácenou výši dotace, kterou vyčíslí Objednatel a písemně sdělí Poskytovateli) a to do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemného sdělení Poskytovateli.
- 10.6 Pro případ nedodržení dostupností stanovených Objednatel v této smlouvě hodnotami v příloze č. 27 ZD ve sloupci max. doba výpadku aplikace či funkcionality při vadě kat. A, resp. max. doba výpadku funkcionality při vadě kat. B pro jednotlivé funkční bloky či jejich části, jsou stanoveny následující smluvní pokuty, které je Poskytovatel povinen Objednateli pro případ překročení stanovených hodnot zaplatit:

Subsystém	Nedodržení maximální doby výpadku funkčního bloku subsystému SIS či jeho části stanovené	Nedodržení maximální doby výpadku funkčního bloku subsystému SIS či jeho části stanovené	Nedodržení maximální doby výpadku funkčního bloku subsystému SIS či jeho části stanovené	Nedodržení celkové dostupnosti funkčního bloku subsystému SIS či jeho části	Nedodržení celkové dostupnosti funkčního bloku subsystému SIS či jeho části ve
SIS					

	v této smlouvě v minutách ve sloupci *) Přílohy č. 27 ZD (v Kč za každou započatou minutu prodlení)	v této smlouvě v hodinách ve sloupci *) Přílohy č. 27 ZD (v Kč za každou započatou hodinu prodlení)	v této smlouvě ve dnech ve sloupci *) Přílohy č. 27 ZD (v Kč za každý započatý den prodlení)	v provozním prostředí, tj. pokud tato celková dostupnost klesne pod ___ % (doplň uchazeč, nejméně však tato hodnota musí činit 99,5%) za kalendářní čtvrtletí (v Kč za každých započatých 0,1%, o které klesne dostupnost pod požadovano u hodnotu) **)	vývojovém a testovacím prostředí, tj. pokud tato celková dostupnost klesne pod ___ (doplň uchazeč, nejméně však tato hodnota musí činit 99,0%) za kalendářní čtvrtletí (v Kč za každých započatých 0,1%, o které klesne dostupnost pod požadovano u hodnotu) ***)
VSTUP	x	20 000,-	x	50 000,-	50 000,-
PROGRAM	x	x	25 000,-	50 000,-	50 000,-
PŘIPRAVA	x	x	50 000,-	50 000,-	50 000,-
POŽADAV EK	x	x	25 000,-	50 000,-	50 000,-
SMS	x	x	25 000,-	50 000,-	50 000,-
CENTRAL	x	2 500,-	50 000,-	50 000,-	50 000,-
DISEMINA CE	1 000,-	x	50 000,-	50 000,-	50 000,-

*) max. doba výpadku aplikace či funkcionality při vadě kat. A resp. max. doba výpadku funkcionality při vadě kat. B.

**) Celková dostupnost funkčního bloku subsystému SIS je dána vzorcem $X = \frac{T_0 - T_R}{T_0} * 100$, kde X je

skutečná dostupnost funkčních bloků subsystémů SIS či jejich částí za kalendářní čtvrtletí; T_0 je doba provozu

systému (Příloha č. 27 ZD, sloupec provozní doba pro uživatele); T_r je skutečná doba výpadku funkčního bloku nebo jeho části od nahlášené nefunkčnosti do jeho plného obnovení;

***) Celková dostupnost funkčního bloku subsystému SIS ve vývojovém a testovacím prostředí je dána vzorcem

$$X = \frac{T_0 - T_r}{T_0} * 100, \text{ kde } X \text{ je skutečná dostupnost funkčních bloků subsystémů SIS či jejich částí ve vývojovém}$$

a testovacím prostředí za kalendářní čtvrtletí; T_0 je doba provozu systému (Příloha č. 27 ZD, sloupec provozní doba pro uživatele); T_r je skutečná doba výpadku funkčního bloku nebo jeho části od nahlášené nefunkčnosti do jeho plného obnovení;

- 10.7 V případě porušení povinností k ochraně důvěrných informací či ochraně osobních údajů dle článku XII. této smlouvy je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 10.8 V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Poskytovatele uvedené v Příloze č. 27 ZD, pro kterou není ve smlouvě stanovena specifická smluvní pokuta, a její nesplnění Poskytovatelem ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti), uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti (např. při nedodržení parametrů uvedených v Příloze č. 27 ZD ve sloupci Odezva aplikace vyplňování, pohyb v aplikaci (zobrazení), Odezva výstup apod.). V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 dnů.
- 10.9 V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Poskytovatele, pro kterou není ve smlouvě stanovena specifická smluvní pokuta, a její nesplnění Poskytovatelem ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatelem (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti), uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti. V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 dnů.
- 10.10 Pro případ prodlení se zaplacením ceny plnění dle příslušné faktury je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,01 % z fakturované částky za každý den prodlení.
- 10.11 Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn jednostranně započíst jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné pohledávce Poskytovatele proti Objednateli.
- 10.12 Smluvní strany této smlouvy si výslovně dohodly, že celková suma uplatněných smluvní pokut dle této smlouvy nepřekročí částku 67.000.000,- Kč (slovy: šedesát sedm milionů korun českých).
- 10.13 Zaplacením smluvní pokuty není jakkoliv dotčen nárok Objednatele na náhradu škody s tím, že v souladu s § 386 ObchZ si smluvní strany této smlouvy výslovně sjednaly, že

celkový rozsah náhrady veškerých škod vzniklých v důsledku jednoho či výše porušení povinností vyplývajících z této smlouvy, včetně ušlého zisku a škod souvisejících, je omezen částkou 237.000.000,- Kč (slovy: dvě stě třicet sedm milionů korun českých). Omezení práva na náhradu škody dle předchozí věty tohoto odstavce smlouvy se netýká práva na náhradu škody způsobené úmyslně. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno splnění povinnosti, která je prostřednictvím smluvní pokuty zajištěna.

XI. Právo užití

- 11.1 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v platném znění, získá Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užit (licenci). Licenční podmínky udělené licence:
- 11.1.1 výhradní licence k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové dílo Poskytovatelem vytvořeno v souladu se smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelem;
 - 11.1.2 licence neodvolatelná;
 - 11.1.3 licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití;
 - 11.1.4 licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k dílu;
 - 11.1.5 licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě;
 - 11.1.6 licence, kterou není Objednatel povinen využít.
- 11.2 Povinnost týkající se licence platí pro Poskytovatele i v případě zhotovení části díla subdodavatelem. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel podpisem smlouvy prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k dílu dle předchozího odstavce, zejména, nikoliv však výlučně, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli, zejména, nikoliv však výlučně, veškerá oprávnění uvedená v tomto článku této smlouvy.
- 11.3 Poskytovatel rovněž uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby nejpozději při předání díla dle odst. 11.1 této smlouvy byl Objednatel (či Objednatelem pověřená třetí osoba) oprávněn takové dílo (nebo jeho dílčí část) zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jeho název, a že je též oprávněn dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Za tímto účelem se Objednatel stává výlučným vlastníkem

zdrojových kódů takového díla (SW) a Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k takovému dílu dle smlouvy, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Objednatele nebo mu budou nejpozději k datu předání díla nebo jeho části předány na datovém nosiči (CD/DVD).

- 11.4 Poskytovatel podpisem smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle smlouvy, tj. zejména, nikoliv však výlučně, odměna za hmotné součásti díla, odměna za udělení licence k dílu a odměna za udělení souhlasu ve smyslu předchozího odstavce.
- 11.5 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení platnosti smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu plnění, v rozsahu výše uvedeném, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání plnění Objednatelem, včetně zajištění souhlasů autory děl v souladu s autorským zákonem.
- 11.7 Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 11.8 Poskytovatel je povinen objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že objednatel nemohl předmět díla užívat řádně a nerušeně. Jestliže se prohlášení Poskytovatele v tomto článku ukáže nepravdivým nebo Poskytovatel poruší jiné povinnosti podle tohoto článku smlouvy, jde o podstatné porušení této smlouvy a Poskytovatel uhradí ve prospěch Objednatele smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti. Zaplacením smluvní pokuty není nijak dotčeno ani omezeno právo Objednatele na náhradu škody, kterou lze vymáhat vedle smluvní pokuty v plné výši. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací díla dle této smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem smlouvy.

XII. Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

- 12.1 V případě, že bude při plnění předmětu smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je tato smlouva je zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve

znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele ve smyslu ZOOÚ.

- 12.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění účelu této smlouvy.
- 12.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro plnění této smlouvy, za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících z této smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 12.4 Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
- 12.5 Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. O splnění této povinnosti je Poskytovatel povinen pořídit písemný záznam.
- 12.6 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech.
- 12.7 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech.
- 12.8 Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje byly uchovávány v paměti počítače pouze:
- je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem,
 - je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 12.9 Je-li pro účely kontroly správného fungování plnění, odstranění vady nebo další vývoj plnění nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 12.10 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 smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, se považují za důvěrné informace.
- 12.11 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nepředá, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům,

kterí jsou pověřeni plněním 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 a zachovávaly o nich mlčenlivost.

12.12 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 známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze smluvních stran,
- d) příjemce je zná dříve, než 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 sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.

12.13 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

12.14 Závazek k ochraně a utajení důvěrných informací dle této smlouvy se vztahuje i na informace dle zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, ve znění pozdějších předpisů.

12.15 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 147a ZVZ .

XIII. Doba trvání a zánik smlouvy

13.1 Tato smlouva je platná a účinnosti nabývá dnem akceptace prvního funkčního bloku v rámci příslušného subsystému SIS dle smlouvy o dílo. Smlouva je uzavřena na dobu určitou a skončí uplynutím 36 měsíců ode dne úplné akceptace plnění dle smlouvy o dílo v souladu s odst. 5.3 smlouvy.

13.2 Smlouva zaniká mimo další možnosti definované zákonem rovněž:

13.2.1 Dohodou smluvních stran.

13.2.2 Jednostranným odstoupením Objednatele od smlouvy pro její podstatné porušení Poskytovatelem, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména:

- opakované (alespoň 5 x za příslušné kalendářní čtvrtletí) prodlení Poskytovatele s dodržáním reakční doby či odstraněním vad oproti lhůtám stanoveným v této smlouvě o více než 24 hodin;
- celková dostupnost jakéhokoliv funkčního bloku subsystému SIS či jeho části klesne v kalendářním čtvrtletí o více jak 5% než je stanovená hodnota uvedená v tabulce v odst. 10.6 této smlouvy;
- dále porušení jakékoliv jiné povinnosti Poskytovatele vyplývající ze smlouvy a její nesplnění ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou Objednatel k tomu poskytne (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti); v pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 (slovy: pět) dní.

13.2.3 Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit rovněž v případě, pokud mu nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování předmětu plnění dle smlouvy.

13.2.4 Písemnou výpověď Objednatele i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí tři měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

13.3 V případě odstoupení od smlouvy dle odst. 13.2.2 a 13.2.3 zaniká smluvní vztah okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

13.4 V případě předčasného ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle této smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bezplatně, zodpovědně a do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem či Objednatelem určenou třetí osobou.

XIV. Závěrečná ustanovení

14.1 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, které budou výslovně za dodatky této smlouvy prohlášeny a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.

14.2 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.

14.3 Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této smlouvy třetí straně.

14.4 Smluvní strany shodně prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě,

vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.

14.5 Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (čtyřech) vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 2 (dvě) vyhotovení a Poskytovatel 2 (dvě) vyhotovení.

14.6 Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č. 1 – Podmínky poskytování servisní podpory a údržby a uživatelské podpory;
- Příloha č. 2 – Závazný vzor výkazu o poskytovaných službách;
- Příloha č. 3 – Zadávací dokumentace;
- Příloha č. 4 – Nabídka Poskytovatele.

V Praze dne ...

V dne ...

Za Objednatele

Za Poskytovatele

Česká republika - Český statistický
úřad
...

.....
...

Příloha č. 1 smlouvy

Podmínky poskytování servisní podpory a údržby a uživatelské podpory

1. Servisní podpora a údržba dle odst. 8.1 smlouvy bude poskytována v režimu určeném hodnotami uvedenými v Příloze č. 27 ZD ve sloupci provozní doba servisu pro odstranění závady bez omezení uživatelů, resp. ve sloupci provozní doba pro údržbu s omezením uživatelů tak, aby zabezpečila provozní dobu uživatelů podle jednotlivých funkčních bloků uvedenou v téže Příloze č. 27 ZD ve sloupci provozní doba pro uživatele. Bude poskytována v českém jazyce. Pro nahlášení vad je určen ServiceDesk Poskytovatele s následujícím kontaktem:

kontaktní údaje doplní uchazeč

Kontakt na dispečink Poskytovatele	www adresa	telefon	Email	mobil
Kontakt pro eskalace	jméno	telefon	Email	mobil

Možnosti zadávání požadavku:

kontaktní údaje doplní uchazeč

Elektronicky (tiket ServiceDesk):		nebo	Elektronicky (email):	
Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):	

2. Uživatelská podpora dle odst. 8.2 smlouvy bude poskytována (*doplní uchazeč v souladu se svou nabídkou s tím, že minimálně v režimu 5x12, tj. v pracovních dnech v době od 6.00 hod do 18.00 hod, tj. určenými hodnotami uvedenými v Příloze č. 27 ZD ve sloupci provozní doba helpdesku*). Bude poskytována v českém jazyce. Pro službu HelpDesk je určen následující kontakt:

kontaktní údaje doplní uchazeč

Kontakt na dispečink Poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil
Kontakt pro eskalace	jméno	telefon	email	mobil

Možnosti zadávání požadavku:

kontaktní údaje doplní uchazeč

Elektronicky (tiket HelpDesk):		nebo	Elektronicky (email):	
Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):	

3. K nahlášení vady jsou ze strany Objednatele oprávněny následující osoby, případně informace zasílané monitorovacím systémem výpadků:

oprávněné osoby případně monitorovací systém doplní Objednatel, včetně kontaktu a to před podpisem smlouvy

4. Při hlášení vady a jejím odstraňování bude dodržen následující postup:

4.1 Osoba, která nahlásí vadu, je povinna uvést následující údaje:

- klasifikaci vady dle odst. 5.,
- popis vady,
- jméno osoby, která vadu nahlásila,
- kontaktní údaje (telefon, email) na odpovědnou osobu Objednatele dle odst. 3., se kterou bude Poskytovatel spolupracovat v rámci odstranění vady.

4.2 V reakční době stanovené v odst. 5. je Poskytovatel povinen kontaktovat odpovědnou osobu Objednatele, která s ním upřesní informace o vadě. O upřesnění je proveden záznam. Od okamžiku nahlášení vady Poskytovateli začíná běžet lhůta maximální doby výpadku příslušného funkčního bloku subsystému SIS pro vady kategorie A a vady kategorie B a lhůta pro odstranění vady kategorie C.

4.3 Pokud nedojde během reakční doby ke kontaktování odpovědné osoby Objednatele a provedení záznamu, zvolí Objednatel jinou prokazatelnou cestu informování Poskytovatele o vzniklé vadě (např. využitím Informačního Systému Datových Schránek).

4.4 O odstranění jakékoliv vady bude proveden záznam.

5. Pro účely této smlouvy je stanovena následující kategorizace vad a lhůty pro jejich odstranění:

5.1 Vada kategorie A

Popis vady:	Vážné vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad do funkčnosti SIS a dále vady, které znemožňují užívání SIS Objednatelem, způsobují vážné provozní problémy nebo porušují stanovené bezpečnostní požadavky. Nemožnost přístupu k SIS a jeho užívání.
Reakční doba:	2 hodiny (s výjimkou subsystému DISEMINACE, kde je reakční doba u funkčních bloků pro externí uživatele definována v příloze č. 24 ZD)
Max. doba výpadku:	viz Příloha č. 27 ZD

5.2 Vada kategorie B

Popis vady:	Závada, která svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné vady způsobující zhoršení výkonnosti a funkčnosti SIS. SIS nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční. Jedná se o odstranitelné vady, které způsobují problémy při užívání a provozování SIS nebo jeho části Objednatelem, ale umožňují provoz.
Reakční doba:	2 hodiny (s výjimkou subsystému DISEMINACE, kde je reakční doba u funkčních bloků pro externí uživatele definována v příloze č. 24ZD)
Max. doba výpadku:	viz Příloha č. 27 ZD

5.3 Vada kategorie C

Popis vady:	Závada, která svým charakterem nespadá do kategorie A nebo B. Znamená snadno odstranitelné vady s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost SIS.
Reakční doba:	8 hodin
Odstranění vady:	do 7 dnů

6. Poskytovatel garantuje, že služba ServiceDesk pro hlášení vad bude dostupná nejméně 99,5 % stanoveného času dostupnosti dle odst. 1. v každém kalendářním čtvrtletí.
7. Poskytovatel garantuje, že služba HelpDesk bude dostupná nejméně 99,5 % stanoveného času dostupnosti dle odst. 2. v každém kalendářním čtvrtletí.

8. Objednatel je oprávněn provádět vlastní měření dostupnosti a Poskytovatel musí toto měření umožnit. Současně je povinen kdykoliv na žádost Objednatele poskytnout kompletní podrobný přehled o dostupnosti v kalendářním měsíci.
9. Za nedostupnou se služba ServiceDesk či HelpDesk považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Poskytovatelem do okamžiku obnovení dostupnosti. Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů a neplánovaných odstávek.
10. Do doby nedostupnosti dle odst. 9. nebo za prodlení s poskytováním služeb poskytovaných dle této smlouvy se nezapočítávají plánované odstávky ohlášené Objednateli dohodnutým způsobem minimálně 14 dní předem. Délka plánované odstávky musí být odsouhlasena Objednatelem. Služby se nepovažují za nedostupné a prodlení nenastává z důvodu závady na straně Objednatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu z důvodů vylučujících odpovědnost dle § 374 ObchZ.

11. Vymezení odpovědnosti za servisní podporu a řešení události při chybách SIS

Níže uvedená tabulka vymezuje odpovědnosti a následnou povinnost vyřešení či součinnost jednotlivých smluvních stran při událostech, které mohou nastat v rámci životního cyklu a provozování informačního systému.

Událost	Řeší Poskytovatel	Řeší Objednatel
HW porucha serverů Objednatele, kde je spuštěna aplikace Poskytovatele	1)	ano
HW porucha diskového pole Objednatele, kde jsou data Objednatele nebo aplikace Poskytovatele	1)	ano
HW porucha zálohovacích knihoven Objednatele, na které se provádí zálohování dat aplikace Poskytovatele	1)	ano
HW porucha komunikace mezi vnitřním klientem aplikace a serverem Objednatele, kde běží aplikace Poskytovatele nebo její část		ano
HW porucha PC klienta, kde běží aplikace Poskytovatele nebo její část		ano
SW chyba aplikace Poskytovatele	ano	
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. OS klienta Objednatele	ano	
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. nastavení OS klienta Objednatele	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. Web klienta Objednatele	ano	
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. nastavení Web	ano	1)

klient Objednatele		
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. middleware serveru nebo klienta Objednatele	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. Databáze Objednatele	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. OS server Objednatele	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. kapacitní pásmo komunikace	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. ostatní subsystémy SIS	ano	1)
SW chyba aplikace Poskytovatele vs. ostatní integrační nástroje	ano	1)

Pozn. – 1) součinnost v případě potřeby např. při obnově IS (informačního systému) apod.

12. Služba ServiceDesk musí zajišťovat:

- kontaktní místo pro uživatele (pro řešení reklamací, připomínek, ...),
- poskytování služeb se stanovými parametry definovanými v Příloze č. 27 ZD,
- evidenci a řízení životního cyklu požadavků na IT podporu,
- 1. úroveň podpory v procesu řízení incidentů,
- koordinování 2. a 3. úroveň podpory v procesu řízení a odstraňování incidentů,
- informování uživatelů o plánovaných odstávkách a okamžitých výpadcích služeb,
- tvorbu přehledů a statistik o dostupnosti a incidentech opatřených minimálně datem, časem incidentu či požadavku, druhem požadavku, odpovědnou osobou za řešení, stavem řešení.
- možnost on-line přístupu vybraných pracovníků Objednatele k přehledům incidentům a jejich řešení.

13. Služba HelpDesk musí zajišťovat:

- musí zajistit provozování IS a používání služeb IS oprávněnými uživateli dle požadovaných funkcí a v souladu ve smlouvě definovanými SLA
- Poskytovatelem musí být pravidelně prováděno (min. jednou za čtvrtletí) vyhodnocování provozu dodávky IS včetně plnění SLA a výsledky předány Objednateli,

- Poskytovatel poskytne Objednateli kontakt na minimálně jednu kontaktní osobu, která bude řešit eskalace stížnosti od Objednatele dle daných SLA,
- efektivně řízení podpory provozních parametrů IS s ohledem na vlastní uživatele systému a termíny zpracování,
- monitoring parametrů je prováděn proaktivně pomocí vhodných nástrojů,
- plánované odstávky se provádí po dohodě s odpovědnými pracovníky Objednatele,
- podpora a s ní související dokumenty musí být poskytovány v českém jazyce,
- základní provozní parametry jsou dány úrovní poskytovaných služeb (SLA) viz Příloha č. 27 ZD.

14. Základní provozní parametry a úroveň poskytovaných služeb (SLA)

V Příloze č. 27 ZD jsou uvedeny identifikační, výkonnostní a kvalitativní parametry služeb (SLA) předmětu plnění, které je Poskytovatel povinen plnit a sledovat jejich naplnění v rámci provozu.

Identifikační parametr	Význam
Subsystém architektury SIS	Mnemotechnické jméno a příslušnost k části statistického informačního systému
Název	Obecný název a druh činnosti části statistického informačního systému
Pracovní název nástroje, aplikace	Název nástroje či aplikace, která danou činnost vykonává
Činnost aplikace	Podrobnější určení a vymezení činnosti nástroje či aplikace
Zadavatel (odb. garant)	Odpovědná vedoucí osoba ze strany Objednatele za danou oblast působnosti aplikace či nástroje
Správce	Odpovědná osoba ze strany Objednatele za správu aplikace či nástroje
Uživatelé	Rozlišení druhu uživatelů Objednatele, kteří pracují s danou aplikací nebo nástrojem či využívají danou funkcionalitu. Interní uživatelé jsou interní zaměstnanci Objednatele pracující v síti LAN nebo pomocí vzdáleného přístupu. Externí uživatelé nejsou zaměstnanci Objednatele, ale Objednatel pro tyto uživatele poskytuje prostřednictvím nástroje či aplikace příslušné služby. Externí uživatelé pracují převážně pomocí dálkového přístupu a nemusí mít možnost

	pracovat v síti LAN
Pracoviště	Určuje, na kterých druzích pracovišť Objednatele nebo mimo pracoviště objednatele se daná aplikace, nástroj či funkcionality používá

Výkonnostní a provozní parametr nebo to, co je ovlivňuje	Význam
Konkurenční uživatelé	Maximální počet současně pracujících uživatelů na dané aplikaci či funkcionalitě
Provozní doba pro uživatele	Doba v jaké uživatelé s danou aplikací či funkcionalitou pracují
Zálohování	Periodicita (frekvence) s jakou se v rámci dané aplikace data zálohují nebo je zálohování vyžadováno
Archivace	Doba, po kterou jsou data v rámci dané aplikace nebo funkcionality archivována
Diskové prostory	Minimální předpokládaný objem dat v rámci dané aplikace nebo funkcionality
Max. doba výpadku aplikace či funkcionality (doba nedostupnosti IS) při vadě kategorie A	Čas počítaný od nemožnosti pracovat v IS z důvodu vady kategorie A do doby funkčnosti
Max. doba výpadku funkcionality (doba nedostupnosti IS) při vadě kategorie B	Čas počítaný od nemožnosti pracovat v IS z důvodu vady kategorie B do doby funkčnosti
Frekvence používání aplikace	Periodicita s jakou uživatelé danou aplikací či funkcionalitu používají
Zabezpečení aplikace	Rozlišení úrovně zabezpečení aplikace, nástroje, či dat
Navázání na ostatní aplikace	Informace o návaznosti aplikace, nástroje, činnosti či dat na ostatní aplikace statistického informačního systému
Návaznost na ostatní uživatele	Informace o návaznosti aplikace, nástroje, činnosti či dat na uživatele a jejich podrobnější určení
Návaznost na další organizace	Informace o návaznosti aplikace, nástroje, činnosti či dat na specifické organizace
Potřeba prostředí	Určení v jakém režimu nasazení (vývoj, test, provoz) musí být aplikace vytvářena, testována a provozována
Výstupy z aplikace	Rozlišení druhu výstupů z aplikace
Odezva aplikace při vyplňování a pohybu v aplikaci (zobrazení)	Maximální čas od vznesení požadavku na službu aplikace (vyplňování, editace a pohyb) na vnitřním rozhraní uživatele do předání výsledku na vnitřní rozhraní uživatele
Odezva dávkových funkcí - kontroly, generování výsledku	Maximální čas od vznesení požadavku uživatele na službu aplikace (dávkových funkcí – generování výsledku, kontrola atd.) na vnitřním rozhraní do

	předání výsledku na vnitřní rozhraní uživatele
Odezva výstup	Maximální čas od vznesení požadavku uživatele na službu aplikace (nedávkových funkcí) na vnitřním rozhraní do předání výsledku na vnitřní rozhraní uživatele
Formát vstupu	Požadovaný druh vstupního formátu do aplikace
Formát výstupu	Požadovaný druh výstupního formátu z aplikace
Termín pro pilot	Datum či období, kdy přichází v úvahu začátek pilotního provozu dané aplikace
Termín pro testování	Datum či období, kdy přichází v úvahu začátek pilotního provozu
Termín pro produkci	Datum či období, kdy přichází v úvahu začátek produkčního provozu
Aplikace pracuje	Charakter, řešení a způsob nasazení aplikace
Informace o závadě vlastníkov	Způsob zaslání informace uživateli o dané závadě
Informace o závadě dodavateli	Způsob zaslání informace Poskytovateli o dané závadě
Průchodnost dotazovacích služeb na vnitřním rozhraní	Počet zpracovaných požadavků na služby na vnitřním rozhraní za jednotku času
Provozní doba zadavatele pro odstranění závady bez omezení uživatelů	Časový údaj v rámci jednoho dne, kdy Poskytovatel může provádět práce na odstranění závady a při tom nesmí omezit uživatele výpadkem funkcionality
Provozní doba zadavatele pro odstranění závady bez omezení uživatelů	Časový údaj v rámci jednoho dne, kdy Poskytovatel může provádět práce na odstranění závady a při tom může omezit uživatele výpadkem funkcionality
Provozní doba helpdesku (pokud se liší od provozní doby pro uživatele)	Časový údaj v rámci jednoho dne, kdy Poskytovatel poskytuje služby helpdesku Procentuální vyjádření disponibility (dostupnosti) helpdesku ve vztahu k definované provozní době

Metodika podpory servisu a ověřování provozních parametrů bude založena na ITIL (Information Technology Infrastructure Library), což je knihovna nejlepších zkušeností (best practices) z oblasti řízení ICT nebo na srovnatelné metodice. Tato knihovna je spravována OGC (Office of Government Commerce). Knihy verze 3 jsou seřazeny podle životního cyklu:

- Service Strategy
- Service Design
- Service Transition
- Service Operation
- Continual Service Improvement

Dále bude využit standard ISO/IEC 9001:2000 či standard obdobný, který zaručí dodržování stanovených postupů.

Příloha č. 2

Závazný vzor výkazu o poskytovaných službách

(zde uchazeč vloží jím navržený vzor výkazu o poskytovaných službách)

Minimální požadavky zadavatele na jeho obsah jsou:

- *Identifikace a název funkčního bloku;*
- *specifikace osoby Poskytovatele, která příslušné plnění (činnost) dle smlouvy prováděla;*
- *Termín zahájení plnění: DD.MM.RRRR;*
- *Termín ukončení plnění: DD.MM.RRRR;*
- *po jakou dobu takové plnění osoba Poskytovatele prováděla;*
- *místo plnění;*
- *jaké plnění dle smlouvy taková osoba Poskytovatele prováděla;*
- *Specifikace osoby Objednatele, která plnění Poskytovatele iniciovala;*
- *Specifikace osoby Objednatele, která plnění Poskytovatele akceptovala.*

Příloha č. 3

Zadávací dokumentace

(zde uchazeč vloží zadávací dokumentaci veřejné zakázky, včetně příloh)

Příloha č. 4

Nabídka Poskytovatele

(zde uchazeč vloží svou nabídku)