Číslo smlouvy objednatele: \_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_/IT

 Identifikátor veřejné zakázky: \_\_\_\_\_\_\_

 Číslo smlouvy zhotovitele: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Smlouva na dodávku programového vybavení a poskytování služeb technické podpory provozu

(dále jen „smlouva“)

**Smluvní strany**

**Statutární město Ostrava** **Název společnosti**

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava

zastoupené náměstkyní primátora zastoupená

Mgr. Kateřinou Šebestovou

IČO: 00845451 IČO:

DIČ: CZ00845451 (plátce DPH) DIČ:

Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s., Peněžní ústav:

 okresní pobočka Ostrava

Číslo účtu: 19-1649297309/0800 Číslo účtu: /

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u

dále jen **objednatel**  dále jen **zhotovitel** (doplní uchazeč)

**Obsah smlouvy**

1. Základní ustanovení
	1. Tato smlouva je uzavřena podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a dále podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“).
	2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že změny dotčených údajů oznámí bez prodlení druhé smluvní straně.
	3. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
	4. Smluvní strany berou na vědomí, že k nabytí účinnosti této smlouvy je vyžadováno uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování některých smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění zákona č. 298/2016 Sb. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí objednatel.
	5. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
	6. Pro případ, že zhotovitel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Zhotovitel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.
2. Účel smlouvy
	1. Účelem uzavření této smlouvy je dodávka nástrojů umožňujících ověřování a podepisování dokumentů elektronické spisové služby eSpis magistrátu města Ostravy a úřadů městských obvodů Ostravy a dále elektronické spisové služby eSpis Lite příspěvkových organizací, jejichž zřizovatelem je statutární město Ostrava a obcí ve správním obvodu Ostrava a jimi zřizovaných organizací, uznávanými elektronickými podpisy a kvalifikovanými elektronickými pečetěmi (dále také „programové vybavení“) v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb. Zákon o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 (Nařízení eIDAS) a zákonem č. 499/2004 Sb. Zákon o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. Účelem uzavření této smlouvy je také zajištění provozu, rozvoje a inovace programového vybavení.
3. Předmět smlouvy
	1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytnout objednateli pro všechny instance (tj. produkční, školící a testovací) elektronické spisové služby eSpis a eSpis Lite provozované u objednatele níže specifikované plnění:
		1. Poskytnutí všech nutných software licencí programového vybavení.
		2. Implementace a konfigurace programového vybavení.
		3. Zaškolení administrátorů systému a testování.
		4. Dokumentace (administrátorská, uživatelská, případně metodická příručka)

Podrobná specifikace předmětu plnění je uvedena v příloze č. 1, této smlouvy.

* 1. Předmětem plnění je dále závazek zhotovitele po dobu specifikovanou touto smlouvou poskytovat objednateli služby technické podpory provozu programového vybavení, instalovaného u objednatele a všech dalších vývojových úprav tohoto programového vybavení poskytnutých zhotovitelem a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou sjednaných (dále též „služby“) a specifikovaných v příloze č. 2, této smlouvy.

Technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:

* + 1. **Technická podpora – „Maintenance“**
* poskytování nových verzí nebo subverzí programového vybavení s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového vybavení souvisejícího s vývojem,
* zapracování legislativních změn,
* odstraňování vad programového vybavení,
* průběžnou údržbu (aktualizaci) veškeré dokumentace vztahující se k dodanému programovému vybavení.
	+ 1. **Technická podpora – „Support“**
* poskytování servisních prací a konzultací souvisejících s provozem programového vybavení v prostředí objednatele a řešení rozvojových požadavků.
	1. Zhotovitel je povinen předat a objednatel je povinen převzít plnění předmětu této smlouvy ve sjednané době, na sjednaném místě a způsobem a v kvalitě podle podmínek dohodnutých v této smlouvě.
	2. Produkty a výsledky dodané zhotovitelem objednateli budou splňovat požadavky této smlouvy, a odpovídat obecně platným právním předpisům ČR a platným standardům pro systémy veřejné správy.
	3. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.
1. Plnění předmětu smlouvy
	1. Plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1, této smlouvy:
		1. O předání a převzetí plnění, dle čl. III. odst. 1., této smlouvy nebo jeho jednotlivé části bude vždy sepsán předávací protokol. Smluvní strany jsou oprávněny uvést v protokolu cokoliv, co budou považovat za nutné. Zhotovitel zároveň předá objednateli veškeré nezbytné doklady související s příslušným plněním předmětu této smlouvy a doklady které jsou potřebné k nabytí vlastnického práva a k jeho řádnému užívání. V případě, že je to pro příslušné plnění předmětu této smlouvy nezbytné, se objednatel zavazuje plnění převzít po jeho akceptaci.
		2. Zhotovitel splní své závazky z této smlouvy jejich předáním bez vad a případných nedodělků nebránících provozu systému.
		3. Při převzetí plnění formou akceptačního řízení, objednatel písemně sdělí zhotoviteli jeho výsledek, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů po předání příslušného plnění k akceptačnímu řízení objednateli. Pokud objednatel v této lhůtě výsledek zhotoviteli nesdělí a zástupci smluvních stran se nedohodnou jinak, má se za to, že předmět plnění byl akceptován bez připomínek.
		4. Výsledek akceptačního řízení bude v předávacím protokolu uveden jedním z dále uvedených způsobů:
* Akceptováno bez připomínek.
* Akceptováno s výhradami. V předávacím protokolu budou uvedeny zjištěné závady a dohodnutý termín odstranění zjištěných vad.
* Neakceptováno v důsledku vad, způsobujících nefunkčnost příslušného produktu a bránících provozu (např. nelze vkládat data, nelze je modifikovat). V takovém případě bude stanoven nový termín akceptačního řízení.
	1. Plnění předmětu smlouvy dle čl. II. odst. 2., této smlouvy:
		1. Služby dle čl. III. odst. 2., budou poskytovány s garantovanou úrovní dostupnosti, za podmínek uvedených v příloze č. 2. této smlouvy ode dne následujícího po předání a převzetí plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1., této smlouvy.
		2. Plnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 2. písm. b)., je poskytováno na základě požadavků objednatele předaných zhotoviteli prostřednictvím komunikačních kanálů uvedených v příloze č. 2. smlouvy. Součástí plnění je poskytování služby technické podpory – poskytování servisních prací a konzultací souvisejících s provozem programového vybavení v prostředí objednatele (nad rámec řešení vad produktu vzniklých na straně zhotovitele). Do 5 pracovních dnů po skončení každého kalendářního čtvrtletí zašle zhotovitel elektronickou cestou objednateli přehled poskytnutých plnění. Takto předaný přehled poskytnutého plnění se považuje ze strany objednatele za odsouhlasený, pokud k němu objednatel nezašle připomínky do pěti (5) pracovních dní, od předání výkazu zhotovitelem.
	2. Osoby pověřené jednat ve věcech plnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 1. a 2., zodpovídají za akceptaci plnění předmětu smlouvy, podepisují předávací protokoly a přehledy plnění o převzetí plnění smlouvy dle čl. III., odst. 1. a 2., které jsou podkladem pro fakturaci:
* za objednatele **Ing. Pavlína Durasová**, vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy, E: pdurasova@ostrava.cz, případně osoba jí pověřená
* za zhotovitele \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, vedoucí projektu, E: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ .
	1. V případě, že dojde k změně osob pověřených jednat  ve věcech plnění předmětu této smlouvy, mohou se smluvní strany dohodnout na jejich změně s ohledem na aktuální stav plnění. O tomto rozhodnutí vytvoří oboustranně podepsaný zápis.
1. Místo a termín plnění
	1. Místem plnění předmětu této smlouvy je Magistrát města Ostravy, Prokešovo nám. č. 8, Ostrava.
	2. Veškeré práce, dodávky a služby provedené zhotovitelem v rámci plnění předmětu smlouvy dle čl. III. odst. 1., budou ukončeny a objednateli předány nejpozději do \_\_.\_\_.\_\_\_\_.
	3. Místem plnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 2., ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo objednatele. Ostatní služby budou poskytovány v sídle zhotovitele formou vzdáleného přístupu.
2. Cena a odměna za poskytované služby
	1. Cena za splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
3. za plnění dle čl. III. odstavce 1 písm. a) \_\_\_\_\_\_,- Kč bez DPH,
4. za plnění dle čl. III. odstavce 1 písm. b) – d) \_\_\_\_\_\_,- Kč bez DPH.
	1. Odměna za poskytované služby dle je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
5. za plnění dle čl. III. odstavce 2. písm. a) \_\_\_\_\_\_,- Kč bez DPH za rok,
6. za plnění dle čl. III. odstavce 2. písm. b) nepřesáhne za daný kalendářní rok částku \_\_\_\_\_\_,- Kč bez DPH odpovídající celkovému rozsahu 18 pracovních dnů (dále také „MD“) za kalendářní rok. Cena prací je stanovena ve výši \_\_\_\_\_\_,- Kč/hod bez DPH.
	1. Cena a odměna je dohodnuta jako nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
	2. K dohodnuté ceně a odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
	3. Cena a odměna obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení veškerých prací, dodávek a služeb poskytnutých v rámci plnění předmětu této smlouvy.
	4. Součástí ceny a odměny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí zhotovitele na všech jednáních týkajících se předmětu plnění této smlouvy.
7. Platební podmínky
	1. Zhotovitel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při plnění předmětu smlouvy je obsažena ve sjednané odměně dle čl. VI. této smlouvy.
	2. Podkladem pro úhradu smluvní odměny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Faktura za příslušné plnění předmětu smlouvy:
	4. dle čl. III. odst. 1., bude vystavena do pěti (5) dnů po podpisu předávacího protokolu oběma smluvními stranami,
	5. dle čl. III. odst. 2. písm. a), bude vystavena vždy k 1. dni měsíce následujícího po kalendářním čtvrtletí, za které je úhrada prováděna, ve výši \_\_\_\_\_\_,- Kč bez DPH,
	6. dle čl. III. odst. 2. písm. b), bude vystavena do pěti (5) dnů po odsouhlasení přehledu poskytnutého plnění a ve výši poskytnutého plnění.
	7. V případě, že dnem zahájení plnění dle čl. III. odst. 2. písm. a), není 1. den kalendářního čtvrtletí nebo že dnem zániku této smlouvy není poslední den příslušného čtvrtletí, náleží zhotoviteli za příslušné období pouze poměrná část odměny za poskytování služeb technické podpory.
	8. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je zhotovitel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
8. číslo a datum vystavení faktury,
9. číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky
10. předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
11. označení banky a číslo účtu, na který musí být zaplaceno,
12. dobu splatnosti faktury,
13. název, sídlo, IČO a DIČ objednatele a zhotovitele,
14. označení útvaru objednatele, který akci likviduje (tj. odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
15. jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně jejího kontaktního telefonu.
	1. Doba splatnosti faktury činí 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. 10 denní doba splatnosti platí pro smluvní strany při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
	2. Faktura bude zpracována v souladu s vyhláškou č. 410/2009 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, pro některé vybrané účetní jednotky, ve znění pozdějších předpisů. Rovněž bude ve faktuře uplatněn aktuální Pokyn GFŘ k jednotnému postupu při uplatňování některých ustanovení zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů.
	3. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována odměna nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání chybné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
	4. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
	5. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Zhotovitel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
	6. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v této smlouvě. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
	7. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.
	8. Pokud se stane zhotovitel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit zhotoviteli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty. Zaplacení částky ve výši daně na účet správce daně zhotovitele a zaplacení částky bez DPH zhotoviteli bude považováno za splnění závazku objednatele uhradit sjednanou cenu nebo odměnu.
16. Práva a povinnosti smluvních stran
	1. Zhotovitel je povinen a zavazuje se provést plnění, které je předmětem smlouvy, a veškeré práce, dodávky a služby s tím spojené svým jménem, s náležitou odbornou péčí a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
	2. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
	3. Objednatel se zavazuje zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze, a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy (zejména nikoli však výlučně součinnost nezbytnou pro zahájení akceptačního řízení bez zbytečného odkladu po obdržení výzvy zhotovitele). Bude-li zhotovitelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započetím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. Objednatel se dále zavazuje zajistit v případě požadavku zhotovitele součinnost třetích stran spolupracujících na plnění předmětu smlouvy. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku. Objednatel využije přiměřených schopností a vynaloží přiměřenou péči a pozornost, aby poskytnutá součinnost byla zhotoviteli poskytnuta včas.
	4. Technické údaje a doplňující podklady, které si zhotovitel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku poskytne objednatel písemnou formou (pokud se zástupci smluvních stran nedohodnou na jiném způsobu předání takovýchto podkladů) v co nejkratším možném termínu, nejdéle do 5 pracovních dnů od doručení žádosti zhotovitele objednateli. V případě, že nebudou ve stanoveném termínu údaje a podklady poskytnuty, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
17. Ochrana informací
	1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila a prokazatelně druhé straně oznámila. Za informace, na které se vztahují ustanovení tohoto článku, se považují veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně, software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
	2. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
	3. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
	4. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
	5. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
	6. Povinnosti smluvních stran vůči chráněným informacím se nevztahují na případy, kdy
		1. smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
		2. smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
		3. smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
		4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
18. Ochrana osobních údajů
	1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, a to pouze a zpravidla v rozsahu, kdy objednatel osobní údaje zhotoviteli zpřístupní přenosem a nebo zhotovitel na osobní údaje pouze a zpravidla nahlédne, bude-li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude-li možné se tzv. zpracování osobních údajů vyhnout. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním předmětem této smlouvy, viz čl. II., není zpracovávání osobních údajů v plném rozsahu dle citované legislativy, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.
	2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. X., odst. 1., této smlouvy, plní objednatel roli tzv. správce osobních údajů, a zhotovitel roli tzv. zpracovatele osobních údajů, ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
	3. Objednatel, tj. správce osobních údajů, pověřuje tímto zhotovitele, tj. zpracovatele osobních údajů, zpracováváním osobních údajů ve smyslu citace čl. X., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, přičemž:
	4. předmětem zpracování osobních údajů jsou osobní údaje vyskytující se v IS elektronické spisové služby eSpis SMO a IS elektronické spisové služby eSpis LITE
	5. dobou trvání zpracování osobních údajů je doba platnosti této smlouvy;
	6. povahou zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. II.;
	7. účelem zpracování osobních údajů je případný náhled na osobní údaje správce osobních údajů v souvislosti s plněním závazků této smlouvy, viz čl. II.;
	8. typem zpracovávaných osobních údajů jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné osobní údaje subjektů údajů;
	9. kategorií subjektů údajů jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu se správcem osobních údajů;
	10. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, zejména pak určit účel a prostředky zpracování OÚ.
	11. Objednatel, tj. správce osobních údajů, se zavazuje vůči zhotoviteli, tj. zpracovateli osobních údajů, vydávat a dokladovat pokyny, které budou definovat, případně upřesňovat způsob zpracování osobních údajů uvedený v čl. X., odst. 1., této smlouvy, v souladu s legislativou uvedenou v čl. X., odst. 1., této smlouvy.
	12. Objednatel, tj. správce osobních údajů, touto smlouvou povoluje zhotoviteli, tj. zpracovateli osobních údajů zapojit do zpracování dalšího zpracovatele za podmínky, že zapojení takovéhoto dalšího zpracovatele vždy podléhá předchozímu písemnému souhlasu ze strany objednatele. Souhlasy dle tohoto ustanovení smlouvy bude poskytovat Magistrát města Ostravy prostřednictvím vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy.
	13. Zhotovitel, tj. zpracovatel osobních údajů, se zavazuje:
19. dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováním osobních údajů ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy a to s přihlédnutím k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy;
20. zpracovávat osobních údaje na základě doložených pokynů správce osobních údajů, dle čl. X., odst. 5., této smlouvy, včetně otázek předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na správce osobních údajů vztahuje. V takovém případě zpracovatel osobních údajů informuje správce osobních údajů o tomto právním požadavku před zpracováním osobních údajů, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu;
21. zajistit, aby se osoby zpracovatele osobních údajů oprávněné zpracovávat osobní údaje zavázaly k mlčenlivosti nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, včetně povinnosti zachovat tuto mlčenlivost i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
22. přijmout všechna nezbytná a přiměřená opatření požadovaná platnými právními předpisy a čl. 32 Nařízení, tj. legislativy uvedené v čl. X., odst. 1., této smlouvy, a to vzhledem k povaze a účelu zpracování osobních údajů, dle čl. X., odst. 3., písm. c) a d), této smlouvy. Zhotovitel je povinen vyjma odkazovaného zajistit vhodná technicko - organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající daným rizikům; zejména však:
* přistupovat k síti objednatele prostřednictvím VPN z důvěryhodných koncových zařízení, na nichž je implementována a aktualizována ochrana proti škodlivému kódu a provozována aktualizovaná podporovaná verze operačního systému
* přistupovat k technickým prostředkům a IS objednatele výhradně prostřednictvím oprávněných osob zhotovitele
* přistupovat k technickým prostředkům objednatele pouze za přesně vymezeným účelem a na dobu nezbytně nutnou k naplnění vymezeného účelu smlouvy, po předchozím souhlasu objednatele
1. zhotovitel zapojí do zpracování dalšího zpracovatele za splnění podmínky uvedené v čl. X., odst. 6. této smlouvy.
2. informovat správce osobních údajů a to neprodleně v případě, že podle názoru zpracovatele osobních údajů určitý pokyn správce osobních údajů porušuje Nařízení nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany osobních údajů.
3. poskytovat správci včasnou součinnost při zajišťování souladu zpracování osobních údajů dle obecného nařízení;
4. Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů
	1. Zhotovitel dále objednateli garantuje, veškeré programové produkty (počítačové programy) dodané zhotovitelem v rámci plnění této smlouvy jsou v souladu s příslušným ustanovením občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
	2. Zhotovitel poskytuje objednateli po úplném zaplacení dohodnuté odměny k dodaným produktům (jež mají povahu autorského díla) časově neomezenou, nevýhradní a nepřevoditelnou multilicenci (licence není omezena počtem uživatelů ani zařízení) a to výlučně k účelu touto smlouvou sledovanému. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru stává po jejich úplném zaplacení pouze oprávněným uživatelem rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn objednateli poskytnout předmět smlouvy, včetně oprávnění k výkonu práva užití, k užití pro účely této smlouvy v souladu s autorským zákonem.
	3. Objednatel bere na vědomí, že programové produkty, jakož i jejich doplnění, aktualizace a nové verze, obsahují údaje a informace, které zhotovitel považuje za předmět svého obchodního tajemství, jsou vytvořené nebo získané zhotovitelem a nejsou veřejně dostupné.
	4. Objednatel nesmí kopírovat, překládat, dekompilovat, rozebírat, zpětně rozkládat nebo jinak reprodukovat či modifikovat, přidávat nebo jinak měnit zhotovitelem poskytnuté programové produkty nebo jinak vyvíjet programové produkty, které zahrnují nebo užívají prvky programových produktů poskytnutých zhotovitelem bez konkrétního písemného souhlasu zhotovitele nebo autora s výjimkou rozsahu stanoveného autorským zákonem.
	5. Objednateli nevznikají k poskytnutým programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.
	6. Smlouvou nejsou dotčena další práva zhotovitele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, které jsou na základě této smlouvy poskytovány objednateli, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.
5. Odpovědnost za škodu
	1. Smluvní strany jsou povinny počínat si tak, aby v důsledku jejich konání nedošlo ke vzniku škod. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení vzniku škody a k jejímu zmírnění.
	2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou smluvní stranou. Zhotovitel objednateli neodpovídá za jakékoli škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití dodaných produktů pracovníky objednatele. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinnosti stanovené touto smlouvou, pokud bylo způsobeno „vyšší mocí“ (dále jen „vyšší moc“).
	3. Vyšší mocí se rozumí zejména: válečné události, nepokoje, stávky, teroristické akty, živelné pohromy, záplavy, vytopení prostor, exploze, zřícení budovy nebo její části a závady v dodávce elektrické energie. Za vyšší moc se považuje okolnost, která může ohrozit nebo znemožnit plnění zhotovitele, o které objednatel nepochybně věděl a zhotovitele na ni neupozornil, i když musel důvodně předpokládat, že tato okolnost není zhotoviteli známa.
	4. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením případné smluvní pokuty není dotčeno, ani omezeno právo poškozené smluvní strany na náhradu skutečné škody v plné výši. Náhrada škody se platí v českých korunách.
6. Záruční doba a odpovědnost za vady
	1. Zhotovitelem poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá účelu smlouvy a požadavkům uvedeným ve smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahujících se k jejich provedení.
	2. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, zavazuje se objednatel veškeré zjištěné vady v záruční době (dále jen „vady“) nahlásit zhotoviteli neprodleně po jejich zjištění.
	3. Vady a záruční vady musí být technickými zástupci objednatele písemně hlášeny zhotoviteli prostřednictvím systému HelpDesk zhotovitele na adrese: https://                             .
	4. Objednatel se zavazuje, že vyvine veškerou potřebnou součinnost při odstraňování závad a bude spolupracovat se zhotovitelem na detailním a podrobném popisu požadavku tak, aby bylo možné určit jeho příčinu.
	5. Zhotovitel neodpovídá za vady a újmy, které byly způsobeny nesprávným užitím výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy, ani za vady které byly způsobeny jinými příčinami a které nevyplývají z výsledků poskytnutých zhotovitelem podle této smlouvy.
	6. Zhotovitel neodpovídá zejména za vady, které:
* byly způsobeny nesprávnými podklady nebo informacemi poskytnutými objednatelem;
* vznikly neodborným zacházením objednatele nebo nedodržením zhotovitelem předané dokumentace dle této smlouvy;
* způsobila třetí osoba; za třetí osobu dle této smlouvy nejsou považováni řádně proškolení zástupci objednatele;
* vznikly neodvratitelnou okolností či událostí.
	1. Zhotovitel odpovídá za vady vyskytnuvší se v záruční době. Za vady, které se projevily po záruční době, odpovídá zhotovitel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo porušení jeho povinností.
	2. V návaznosti na tato ustanovení se smluvní strany dohodly na záruční době na veškeré práce a služby zhotovitelem provedené pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy dle čl. III. odst. 1., v trvání 24 měsíců od jejich předání a převzetí bez vad a nedodělků. V této době zhotovitel garantuje, že implementované produkty budou vykazovat v dokumentaci k jejich užití popsané vlastnosti a možnost užití k účelu popsanému v této smlouvě, dokumentaci, a že v těchto vlastnostech a způsobech užití nebudou vykazovat žádné vady.
	3. Objednatel je povinen umožnit zhotoviteli odstranění vady.
	4. Provedenou opravu vady zhotovitel objednateli předá písemným zápisem. Na provedenou opravu poskytne zhotovitel záruku ve stejné  délce jako v odst. 8. tohoto článku smlouvy.
	5. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky zhotovitele a to buď dlouhodobě, nebo pro každý jednotlivý případ požadavku na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.
1. Sankční ujednání
	1. V případě nedodržení termínu doby plnění dle této smlouvy dle čl. V. odst. 2., ze strany zhotovitele, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z  odměny předmětu plnění této smlouvy dle čl. VI. odst. 1. písm. a), za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
	2. V případě prokazatelného nedodržení časových parametrů uvedených v příloze č. 2. této smlouvy, odpovídajících jednotlivým úrovním služby V1 až V3, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ ve výši.
* V1 „Kritická chyba“ 1 000,- Kč bez DPH
* V2 „Urgentní chyba“  500,- Kč bez DPH
* V3 „Chyba“ 200,- Kč bez DPH
	1. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté odměny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
	2. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.
	3. Smluvní pokuty se nevztahují na zásahy vyšší moci, která způsobí havárii, poruchu, nutnost servisního zásahu nebo výpadek služeb.
	4. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
	5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
	6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody. Objednatel má právo na náhradu škody v plné výši vedle smluvní pokuty.
	7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
1. Závěrečná ustanovení
	1. Doložka platnosti právního jednání dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města svým usnesením č. \_\_\_\_/RM1418/\_\_\_ ze dne \_\_. \_\_. 2018, kterým bylo rozhodnuto o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
	2. Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v celostátním Registru smluv.
	3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
	4. Dle občanského zákoníku smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoliv její části.
	5. Smluvní strany se dále dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
	6. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
	7. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
	8. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou nebo písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou.
	9. Smlouvu lze rovněž ukončit jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Podstatným porušením této smlouvy se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30) dnů.
	10. V případě zániku závazku před jeho řádným splněním je zhotovitel povinen ihned předat objednateli nedokončené plnění včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí předmětu této smlouvy a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit zhotoviteli cenu věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu této smlouvy. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
	11. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy, ani tuto smlouvu, třetí osobě.
	12. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
	13. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
	14. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
	15. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.
	16. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že s jejím obsahem souhlasí.
	17. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Požadavky na technickou specifikaci

Příloha č. 2 – Specifikace služeb

**Za objednatele Za zhotovitele**

Datum: Datum:

Místo: Místo:

zmocněnec **Mgr. Kateřina Šebestová jméno a přímení** (doplní uchazeč)

náměstek primátora funkce

Příloha č. 1 ke smlouvě č.: \_\_\_\_/2018/IT

## Požadavky na technickou specifikaci

**Popis stávajícího prostředí**

Objednatel na své infrastruktuře provozuje elektronickou spisovou službu eSpis a elektronickou spisovou službu eSpis Lite, obě od dodavatele společnosti ICZ a.s. Spisové služby jsou provozované v následujícím rozdělení podle instancí:

* eSpis, služba je provozována ve dvou samostatných instancích ve verzi 2.32 nad jednou sdílenou databází
* eSpis Lite je provozována v jedné instanci ve verzi 2.6.18 s jednou databází

Všechny instance jsou provozovány v aktuálně podporovaných verzích a jsou pod placenou technickou podporou. Kromě produkčního prostředí je v rámci infrastruktury objednatele provozováno také testovací a školící prostředí programového vybavení eSpis a eSpis Lite.

**Požadavky na funkcionalitu**

Objednatel pro výše uvedené prostředí a provozované systémy elektronické spisové služby požaduje dodání programového vybavení minimálně s následující funkcionalitou:

1. **Ověřování elektronického podpisu**
2. Prostředí elektronické spisové služby, umožní služby pro ověřování elektronického podpisu, kvalifikovaných elektronických pečetí a kvalifikovaných časových razítek v souladu s článkem 32 nařízení eIDAS a souvisejícími normami pro ověřování kvalifikovaných elektronických podpisů.
3. Ověřování bude v souladu s článkem 32 nařízení eIDAS a souvisejícími normami pro ověřování kvalifikovaných elektronických podpisů, kvalifikovaných elektronických pečetí a kvalifikovaných časových razítek, které musí být prováděno pro níže uvedené typy podpisů, značek a pečetí, a to pro certifikáty vydané důvěryhodným zhotovitelem z kterékoliv členské země EU. Ověřování bude probíhat na úrovni dodaného programového vybavení.
4. Programové vybavení umožní ověřování nástroji třetí strany, integrační práce na nástroje třetí strany nejsou součástí implementace dle čl. III. odst. 1. písm. b), této smlouvy.

|  |
| --- |
| Požadované typy podpisů, značek a pečetí |
| Zaručený podpis na QC  | ano |
| Značka | ano(dočasně po přechodné období) |
| Kvalifikovaný podpis | ano |
| Kvalifikovanou pečeť | ano |
| Časové razítko | ano |
| Úroveň podpisu | B, T, LT, LTA |
| Formát  | PAdES, CAdES, XAdES, ASiC;SMIME (email) |
| Podpora důvěryhodných seznamů  | ano |
| Využívání OCSP | ano |

1. **Vytváření podpisů a pečetí**
2. Implementované nástroje umožní vytváření uznávaného elektronického podpisu a uznávané elektronické značky na základě soukromého klíče certifikátu uloženého v úložišti certifikátů MS Windows nebo v souborovém úložišti a vytváření kvalifikovaných elektronických podpisů, jejichž soukromý klíč bude uložen na kvalifikovaném prostředku (smart card, HSM nebo jiné), které musí být prováděno pro níže uvedené typy podpisů, značek a pečetí.

|  |
| --- |
| Požadované typy podpisů, značek a pečetí |
| Zaručený podpis na QC  | ano |
| Značka | ano(dočasně po přechodné období) |
| Kvalifikovaný podpis | ano (MSPCAPI, PKCS#11) |
| Kvalifikovanou pečeť | ano(MSPCAPI, PKCS#11) |
| Časové razítko | ano |
| Úroveň podpisu | B, T |
| Formát  | PAdES, SMIME, XAdES(spisovna) |
| Podpora důvěryhodnosti dle eIDAS  | Podpora LT, LTA pro PAdES, XAdES |

1. **Služby důvěryhodnosti – použití časového razítka**
2. Dodané programové vybavení bude umožňovat použití časového razítka v souladu s ustanovením zákona č. 297/2016 Sb.
3. Programové vybavení musí umožňovat použití kvalifikované služby časového razítka za účelem opatření dokumentu/podpisu časovým razítkem.
4. Programové vybavení musí umožňovat použití kvalifikované služby časového razítka pro rozšíření elektronického podpisu o časové razítko.

Příloha č. 2 ke smlouvě č.: \_\_\_\_/2018/IT

## Specifikace služeb

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných zhotovitelem.

Služby budou poskytovány:

* vzdáleným připojením k serveru, na němž je instalováno programové vybavení,
* v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup, osobní přítomností pracovníků zhotovitele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele.
* telefonickou konzultací (hot-line).
* Služba systému Service desk
* písemně na \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ – neomezeně
* telefonicky v pracovní době na čísle:+\_\_\_ \_\_\_ \_\_\_ \_\_\_
* pracovní doba je v pracovní dny pondělí – pátek 08:00 – 16:00 hod.

**Definice úrovní servisních služeb**

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem programového vybavení:

|  |  |
| --- | --- |
| Úroveň hlášení | Popis |
| V1 | „Kritická chyba“ | Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení. |
| V2 | „Urgentní chyba“ | Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat. |
| V3 | „Chyba“ | Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení. |
| V4 | „Námět“ | Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů. |

**Garantována úroveň servisních služeb**

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Úroveň hlášení | Odezva | Doba vyřešení požadavku |
| V1 | „Kritická chyba“ | Do 4 pracovních hodin | Do 2 dnů od převzetí |
| V2 | „Urgentní chyba“ | Do 12 pracovních hodin | Do 5 dnů od převzetí |
| V3 | „Chyba“ | Do 3 pracovních dní | Do 10 dnů od převzetí |

Pojmem „den“ se rozumí pracovní den. Do lhůt se nezapočítává doba poskytnuté součinnosti objednatele a třetích stran.

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud zhotovitel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Smluvní strany se dohodly, že objednatel je povinen zajistit pro odstranění vad technické podmínky dálkového přístupu pro pracovníky zhotovitele a to buď dlouhodobě, nebo pro každý jednotlivý případ požadavku na servisní zásah. Formu zabezpečení definuje objednatel.