

Smlouva o poskytování servisních služeb
uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb.,
občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále též „**občanský zákoník**“)

Statutární město Jihlava

se sídlem: Masarykovo nám. 97/1, 586 01 Jihlava
zastoupené: Mgr. Petrem Ryškou, primátorem
IČO: 00286010
DIČ: CZ00286010
plátce DPH: ANO
bankovní spojení: 9598512/0800 vedený u České spořitelny, a.s.
ID datové schránky: jw5bxb4

(dále jen „**příjemce**“)

a

"(Jméno dodavatele - bude doplněno před uzavřením smlouvy)"

se sídlem: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
zastoupený/á: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
IČO: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
DIČ: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
plátce DPH: "(ANO/NE - Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
bankovní spojení: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
zapsaný do obchodního rejstříku vedeného u "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)" pod sp. zn.
"(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"
ID datové schránky: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"

(dále jen „**poskytovatel**“)

(příjemce a poskytovatel společně též jako „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne tuto smlouvu o poskytování servisních služeb a služeb rozvoje (dále jen „**smlouva**“).

Tato smlouva je uzavírána v návaznosti na veřejnou zakázku s názvem „Systém pro aktivní řízení dopravy v Jihlavě – Centrální technický dispečink“ (dále jen „**veřejná zakázka**“), zadávanou příjemcem jakožto zadavatelem.

1 Předmět smlouvy

- Poskytovatel touto smlouvou zavazuje poskytovat příjemci servisní služby na zařízeních příjemce v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy (dále též „**servisní služby**“), a příjemce se zavazuje za tyto servisní služby zaplatit poskytovateli sjednanou cenu dle této smlouvy a příslušnou DPH, je-li poskytovatel povinen podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“), hradit DPH.
- Poskytovatel se touto smlouvou dále zavazuje poskytovat příjemci služby rozvoje v rozsahu a za podmínek specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy (dále též „**služby rozvoje**“), a příjemce se zavazuje za tyto služby rozvoje zaplatit poskytovateli sjednanou cenu dle této smlouvy a příslušnou DPH, je-li poskytovatel povinen podle ZoDPH hradit DPH.
- Poskytování servisních služeb není příjemcem rozděleno na etapy – servisní služby budou poskytovány pouze pro „Hlavní etapu projektu“.

2 Cena za služby a platební podmínky

- Cena za servisní služby a za služby rozvoje byla stanovena na základě nabídky poskytovatele podané do zadávacího řízení veřejné zakázky, a činí:

- v servisních službách "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)" - Kč za rok poskytování servisních služeb

Rok pro účely tohoto odstavce smlouvy představuje období 12 bezprostředně po sobě následujících měsíců.

- ve službách rozvoje "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)" ,- Kč za 1 člověkodenní rozvojových služeb

Sazba DPH bude připočtena ke kupní ceně za servisní služby a za služby rozvoje v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

2. Ceny za služby dle článku 2 odst. 1 této smlouvy budou k datu výročí uzavření této smlouvy postupně upravovány s ohledem na inflaci následujícím způsobem.

Ceny za služby dle článku 2 odst. 1 smlouvy budou s účinností k datu výročí uzavření této smlouvy (V) upravovány o průměrnou roční míru inflace v České republice (v procentech) vyjádřenou přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen (CPI – Consumer Price Index) vydávaného Českým statistickým úřadem za 12 kalendářních měsíců bezprostředně předcházejících datu výročí smlouvy (V) (dále jen „**Relevantní období**“) proti průměru 12 kalendářních měsíců bezprostředně předcházejících Relevantnímu období.

Ceny dle článku 2 odst. 1 smlouvy postupně upravené o průměrnou roční míru inflace dle předchozího odstavce budou tvořit základ pro stanovení cen dle článku 2 odst. 1 smlouvy pro další roční období poskytování servisních služeb a služeb rozvoje.

Změna cen dle článku 2 odst. 1 smlouvy postupem uvedeným v tomto článku smlouvy bude zaznamenána v protokolu, který bude vystaven poskytovatelem a schválen příjemcem. Protokol bude obsahovat min. následující údaje:

- a) určený přírůstek průměrného indexu spotřebitelských cen dle tohoto odstavce smlouvy,
- b) ceny dle článku 2 odst. 1 smlouvy se započítaným přírůstkem průměrného indexu spotřebitelských cen na dané období.

K podpisu protokolu dle tohoto článku smlouvy je oprávněn vedoucí odboru informatiky Magistrátu města Jihlavy.

Inflační doložka dle tohoto článku smlouvy bude uplatněna poprvé pro úpravy ceny za služby dle článku 2 odst. 1 smlouvy až za druhé období 12 měsíců poskytování služeb dle článku 2 odst. 1 smlouvy, tj. v období prvních 12 měsíců poskytování služeb dle článku 2 odst. 1 smlouvy se inflační doložka dle tohoto článku smlouvy neuplatní.

3. Cena za servisní služby dle článku 2 odst. 1 smlouvy, resp. cena za servisní služby dle článku 2 odst. 1 smlouvy upravená dle článku 2 odst. 2 bude zaplacená najednou zpětně za 12 po sobě jdoucích měsíců poskytování servisních služeb. První faktura za servisní služby dle článku 2 odst. 1 smlouvy bude vystavena po uplynutí 12 měsíců poskytování servisních služeb bez vad a nedodělků. Cena za poskytování služeb rozvoje dle článku 1 smlouvy bude poskytovatelem účtována příjemci dle skutečnosti čerpání služeb rozvoje příjemcem v příslušném počtu člověkodenní, a to ročně.
4. Ceny uvedené v článku 2 odst. 1 smlouvy jsou konečné (s výjimkou inflační doložky dle článku 2 odst. 2 smlouvy) a zahrnují veškeré náklady spojené s poskytováním servisních služeb a služeb rozvoje.
5. Ceny za poskytování servisních služeb a služeb rozvoje budou uhrazeny poskytovateli na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného poskytovatelem, a to po uplynutí období, za který má být daná cena placena. Poskytovatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne uplynutí takového období. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení příjemci.
6. Vystavená faktura bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 29 ZoDPH a dále bude v souladu s § 435 občanského zákoníku. Faktura musí dále obsahovat:
 - a) číslo smlouvy,
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) označení banky a čísla účtu, na který musí být zaplacen,
 - d) lhůtu splatnosti faktury,
 - e) datum uskutečnitelného zdanitelného plnění shodné s datem poskytování služeb,

- f) název, sídlo, IČO a DIČ příjemce a poskytovatele včetně údajů o zápisu do obchodního rejstříku,
 - g) jméno osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.
7. Nebude-li faktura obsahovat veškeré údaje, nebo nebudou-li ve faktuře správně uvedené údaje, je příjemce oprávněn vrátit ji ve lhůtě 5 pracovních dnů od jejího převzetí poskytovateli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se přeruší doba splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury příjemci.

3 Místo a doba poskytování servisních služeb

1. Místem poskytování servisních služeb je sídlo příjemce.
2. Servisní služby budou poskytovány od data protokolárního předání hlavní etapy projektu, jak vyplývá ze smlouvy o dílo uzavřené v návaznosti na veřejnou zakázku.
3. Smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
4. Služby rozvoje budou poskytovány na základě schválené objednávky, ve které bude blíže specifikován předmět rozvoje realizovaný v souladu s ustavením uvedeným v čl. 2.5 přílohy č. 1 této smlouvy.

4 Podmínky poskytování služeb

1. Poskytovatel je povinen provádět služby dle této smlouvy tak, aby tyto byly bez vad a nedodělků, a umožňovaly řádné užívání zařízení příjemce.
2. Smluvní strany si budou poskytovat vzájemnou součinnost potřebnou pro splnění závazků plynoucích ze smlouvy.
3. Poskytovatel je vázán pokyny příjemce, a je povinen upozornit na případnou nevhodnost pokynů nebo požadavků realizace služeb dle této smlouvy.
4. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat vnitřní předpisy příjemce a pokyny zaměstnanců příjemce týkající se pohybu v prostorách příjemce, anebo přístupu k infrastruktuře příjemce.
5. Poskytovatel je povinen poskytovat služby dle této smlouvy svým jménem a na svou zodpovědnost, dle svých nejlepších schopností a znalostí. Poskytování služeb dle této smlouvy prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele) je možné jen s předchozím písemným souhlasem příjemce, přičemž i v takovém případě je za škody způsobené třetí osobou zodpovědný poskytovatel.
6. Informace a skutečnosti, se kterými smluvní strany přijdou do styku při plnění této smlouvy jsou považovány za důvěrné, a smluvní strany o nich budou zachovávat mlčenlivost.

5 Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady, je povinen uhradit příjemci za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení.
2. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s dokončením služeb rozvoje oproti termínu uvedenému v objednávce těchto služeb rozvoje, je povinen uhradit příjemci za každý jednotlivý případ smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč, a to za každý započatý den prodlení.
3. Poruší-li poskytovatel jakoukoliv povinnost vyplývající z technické specifikace uvedené v příloze č.1 této smlouvy (vyjma povinností uvedených výše v tomto článku smlouvy), je povinen uhradit za každý jednotlivých případ takového porušení smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč.
4. Výše uvedenými ustanoveními není dotčeno právo na náhradu škody.
5. Zaplacení smluvní pokuty nezabavuje zhotovitele povinnosti splnit dluh smluvní pokutou utvrzený.
6. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení smluvní pokuty straně povinné.
7. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty dle tohoto článku smlouvy není dotčen nárok oprávněné strany na náhradu škody způsobené mu porušením povinnosti povinné strany, na niž se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši. Ustanovení § 2050 občanského zákoníku se neuplatní.

6 Komunikace mezi smluvními stranami

1. Ve věcech odborných, technických, servisních služeb a služeb rozvoje dle této smlouvy včetně jejich reklamací jsou určeny následující kontaktní osoby.

Na straně příjemce:

"(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)", e-mail: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)", tel.: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"

Na straně poskytovatele:

"(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)", e-mail: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)", tel.: "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"

Změna kontaktních osob na základě této smlouvy bude řešena formou uzavření písemných dodatků k této smlouvě.

2. Komunikace mezi kontaktními osobami bude uskutečňována v elektronické podobě (email, datová zpráva, HelpDesk) nebo telefonicky.
3. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami bude činěna v písemné formě a bude doručena druhé smluvní straně, přičemž písemná forma je zachována i v případě emailové zprávy.

7 Ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu je možné ukončit dohodou stran.
2. Příjemce je oprávněn od smlouvy odstoupit z důvodů stanovených platnými a účinnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
3. Příjemce je dále oprávněn od smlouvy odstoupit, pokud poskytovatel nedodává řádně a včas plnění dle této smlouvy, anebo bude z jeho postupu zřejmé, že servisní služby řádně a včas dodávány nebudou, a dále v případě, když probíhá insolvenční řízení proti majetku poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek poskytovatele byl zcela nepostačující.
4. Poskytovatel je oprávněn od smlouvy odstoupit z důvodů stanovených platnými a účinnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem.
5. Odstoupení musí být písemné, a je účinné okamžikem doručení druhé straně. V takovém případě se smlouva ruší od počátku.
6. Odstoupením od této smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, ustanovení týkající se práv duševního vlastnictví a stejně tak práva a povinnosti smluvních stran vzniklá do okamžiku účinnosti odstoupení od smlouvy.
7. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět, a to z jakéhokoliv důvodu (i bez udání důvodu). Výpověď musí být písemná. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni, kdy byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

8 Závěrečná ujednání

1. Smlouva může být měněna pouze vzestupně číslovanými písemnými dodatky.
2. Smlouva je uzavírána v elektronické podobě, kdy každá ze stran obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy oprávněných zástupců obou smluvních stran. Pokud smlouva není uzavírána v elektronické podobě, ale v podobě listinné, je vyhotovena ve dvou stejnopisech, když každá ze smluvních stran obdrží jeden stejnopis.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že smlouva bude uveřejněna v registru smluv zřízeném podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“). Poskytovatel prohlašuje, že tato smlouva neobsahuje údaje, které tvoří předmět jeho obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.

4. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv. Zveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí příjemce.
5. Objeví-li se rozpor mezi zněním ustanovení smlouvy a zněním textu přílohy k této smlouvě, má přednost text smlouvy.
6. Uzavření této smlouvy bylo schváleno usnesením Rady města Jihlavy č. "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)" ze dne "(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)".
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.
8. Součástí této smlouvy jsou následující přílohy.
 - Příloha č. 1 - Technická specifikace servisních služeb, parametrů SLA a rozvoje
 - Příloha č. 2 - Ochrana a zpracování osobních údajů
 - Příloha č. 3 - Právní rámec poskytování služeb rozvoje

V Jihlavě dne

V "(Bude doplněno)" dne
"(Bude doplněno)"

Za příjemce

Mgr. Petr Ryška, primátor

Za poskytovatele

"(Bude doplněno před uzavřením smlouvy)"

Příloha č. 1- Technická specifikace servisních služeb, parametrů SLA a rozvoje

Příjemce stanovil níže uvedenou technickou specifikaci servisních služeb, parametrů SLA a rozvoje

1. Základní cíle

Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro Příjemce odborné činnosti týkající se:

a) Servisní podpory:

- Provozování ServiceDesk systému, kam budou reportovány události a bude možno sledovat stav a historii požadavku
- integrace s dalšími centrálními informačními systémy dle potřeby
- všech dílčích dodaných IS včetně funkčního propojení integrovaných IS v rozsahu stanoveném dle Smlouvy o dílo – Systém pro aktivní řízení dopravy v Jihlavě – Centrální technický dispečink

b) Vedení a aktualizace kompletní Technické a uživatelské dokumentace:

- detailní popis celého řešení s jednoznačným a detailním popisem nejen celé řešení, ale i všechna propojení mezi jednotlivými IS.
- technická dokumentace umožní uživatelům na všech úrovních bezproblémovou orientaci v implementovaném prostředí.
- technická dokumentace bude mimo jiné obsahovat i popis zálohovacích, obnovovacích, vypínacích a spouštěcích procedur.
- Technická dokumentace bude lokalizována do českého jazyka a bude dostupná v elektronické formě.
- Poskytovatel se zavazuje průběžně aktualizovat dokumentaci v souladu s provedenými změnami a udržovat systém v poslední dostupné verzi.
- Aktualizace systému s ohledem na změny legislativy a s ohledem na technické změny (např. s ohledem na končící podporu operačních systémů, verzí operačních systémů, změny s ohledem konce podpory šifrovacích algoritmů a obdobných technologických požadavků.).

2. Specifikace poskytování servisních služeb a požadavky na rozvoj

Tyto činnosti budou prováděny formou:

- Pravidelné údržby (maintenance)
- Servisní pohotovost
- Technická podpora

2.1. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA – Maintenance

Maintenance (dodávka nových verzí produktů, zohlednění změn legislativy):

- poskytování a instalaci nových verzí, meziverzí, hotfixů Systémů vyplývajících z legislativních změn souvisejících s obecně závaznými právními předpisy, a to nejpozději do data nabytí jejich účinnosti;
- poskytování a instalaci vyšších verzí Systémů prováděných Poskytovatelem v rámci dalšího vývoje tohoto produktu;
- reflektování změn v cílových systémech – bezplatná úprava procesů dle aktuálně používaných cílových systémů (např. po aktualizaci cílového systému je třeba změnit proces/program – např. změna tlačítek nebo oken apod.)
- změny a aktualizace řídicích systémů (společné základny) vždy na aktuální vydanou verzi systému bez nároku na další finanční plnění
- průběžnou údržbu veškeré dokumentace vztahující se k Systémům.

Pravidelná údržba bude prováděna:

- v sídle příjemce
- pomocí vzdáleného přístupu

Poskytovatel musí systém udržovat vždy v aktualizované podobě bez nároku na další finanční plnění, a to včetně dodání a implementace nových verzí systému tak, aby systém minimálně odpovídal legislativním a technologickým požadavkům (viz např. GPDR, zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 12/2020 Sb., o právu na

digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu, konec podpory prohlížečů, konec podpory šifrovacích algoritmů, konec podpory operačních systémů apod.).

Instalace nových verzí SW – tyto práce je povinen plnit výhradně poskytovatel a jsou zahrnuty v paušální ceně pravidelné údržby bez limitu odpracovaných hodin. Vyhledávání a zhodnocení potřebných aktualizací bude zcela povinností poskytovatele a poskytovatel bude garantovat, že budou nainstalovány a implementovány nejvhodnější verze SW.

Veškeré konfigurační práce související s provozem IS a jejich řešení – tyto práce budou zcela v režii poskytovatele (tj. prováděny na náklady poskytovatele) a jsou zahrnuty v paušální ceně Pravidelné údržby bez limitu počtu odpracovaných hodin, které nejsou odečítány od Rozvoje dále specifikovaných v článku 2.5.

Minimálně jednou ročně bude proveden update na nejnovější verzi systému a všech jeho součástí. Termín pravidelné údržby bude příjemci poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika poskytovatele a příjemcem do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín příjemcem potvrzen, považuje se automaticky za schválený.

Poskytovatel je povinen provozovat testovací prostředí, v obdobném režimu jako provozní prostředí.

2.2. SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 5*8, tj. 8 hodin denně 5 pracovních dní v týdnu v době od 8 do 17 hodin. Servisní pohotovost se rozumí, že Poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené v čl. 2.3.1 této technické specifikace.

2.3. TECHNICKÁ PODPORA

Bude prováděna na základě požadavků příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy by neprovedení Servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému příjemce. Servisní činnost může být prováděna vzdáleně správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele k příjemci.

Technická podpora se váže na celé řešení a bude obsahovat:

- řešení reklamací,
- aktualizace dokumentace,
- podporu provozu (ServisDesk),
- Hot-line a konzultace,
- řešení zjištěných bezpečnostních rizik bez nároku na odměnu včetně instalace a implementace do testovacího a provozního prostředí.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- servisní zásah v případě softwarového problému,
- servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- konzultační činnost.

2.3.1. Lhůty pro zahájení servisních prací

Reakční doba (SLA): Reakční doba je doba na zahájení činnosti na identifikaci a odstranění problému, případně zahájení realizace na základě požadavku zákazníka na změnu od jeho vytvoření požadavku příjemce v systému ServisDesk. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo plnění smlouvy. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou:

Kategorie vady	Reakční doby v pracovní době	Doba odstranění vady na produkčním prostředí
Kritická závažnost	2 hodiny	Do 4 hodin
Střední závažnost	8 hodin	Do 3 pracovních dní
Minimální závažnost	16 hodin	Do 15 kalendářních dní

Termíny uvedené v tomto odstavci jsou pro poskytovatele závazné. Reakční lhůtou se rozumí doba od nahlášení incidentu do interního helpdesku nebo helpdesku dodavatele systému. Reakční lhůta a doba na odstranění vady běží pouze v pracovní době.

2.3.2. Klasifikace vad

- **Kritická závažnost** –systém jako celek, nebo některý z jeho kritických procesů je z důvodu selhání mimo provoz. Nedostupnost vážně narušuje chod zadavatele nebo souvisejících agend. Nelze najít dočasné uspokojivé řešení. Tento stav ohrožuje nebo znemožňuje běžný provoz řešení, případně může Objednateli nebo dalším subjektům způsobit větší finanční nebo jiné škody. Tento stav může ohrozit běžný provoz Objednatele
- **Střední závažnost** – částečný výpadek služeb, který nezpůsobí nedostupnost celého systému a proces lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.
- **Minimální závažnost** – funkcionality systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezuující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci apod.).

2.3.3.Způsob nahlásování, realizace Servisních zásahů:

Servisní zásah je nahlášen příjemcem do systému ServisDesk. ServisDesk je dostupný na webových stránkách poskytovatele. Příjemce stanoví klasifikaci vady dle čl. 2.3.2 této specifikace. Ve výjimečných případech mohou být závady nahlášovány telefonicky, musí však být dodatečně potvrzeny písemně, emailem nebo dodatečným zadáním do ServisDesku.

Poskytovatel má právo si na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je již považována za zahájení Servisního zásahu.

- Ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku poskytovatel předá příjemci následovně:
 - podpisem poskytovatelem a příjemcem řádně vyplněného Předávacího protokolu v případě, že činnost byla vykonávána v objektu příjemce.
 - podpis Předávacího protokolu je zároveň považován za převzetí příjemcem.
- V případě, že činnost poskytovatele byla realizována vzdáleného přístupu, považuje se za předání vyřešeného požadavku příjemci jeho uvedení v ServisDesku do stavu „Vyřešeno“ a pokud se příjemce ve lhůtě 24hod do zavedení stavu „Vyřešeno“ k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServisDesku nevyjádří, vzniká poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté příjemcem.

2.4. Monitoring

Poskytovatel zajistí, aby byly veškeré logy ze systému, a to pro všechny procesy, přijímány a ukládány do databáze, kde bude docházet k jejich nepřetržitému vyhodnocování. Poskytovatel poskytne servisní uživatelské rozhraní do této databáze, které zpřístupní informace z procesů, logů, alertů a dalších dat. Řešení musí nabízet přehled o kvalitě veškerých procesů v reálném čase.

Požadavky na servisní uživatelské rozhraní

- každý proces může mít svého vlastníka, který dostává alerty (mobilní, e-mailové),
- příjem a vyhodnocení vlastních logů z procesů,
- možnost vytvoření automatických reakcí na určité zprávy přicházející z procesu,
- získání a ukládání screenshotu z procesu,
- historická evidence chybových stavů s popisem jejich vyřešení,
- možnost integrace nástrojů pro vyhodnocení a analýzu dat,
- možnost integrace nástrojů pro dohled,
- správa oprávnění uživatelů rozhraní.

Poskytovatel zajistí průběžné monitorování systému a detekci chyb, včetně komunikace s uživatelem. Chybové stavy musí být předávány na vyšší úrovni podpory:

- Hlášení aktivity systému včetně chybovosti
 - identifikace procesu včetně chybového hlášení,
 - identifikace o nesprávném spuštění systému v daném čase,

- o identifikace o nefunkčnosti systému, případně jeho selhání.
- Monitoring výkonnosti
 - o řešení výjimek a mezních stavů,
 - o úspěšnost zpracování položek,
 - o v případě zastavení systému bude poskytovatel bez vyzvání systém spouštět tak, aby byl ve funkčním stavu, kromě případů odstávek nebo nefunkčnosti cílových systémů,
 - o v případě notifikace chybového stavu procesu bude poskytovatel bez vyzvání systém opravovat/spouštět (opravovat chybový stav), kromě případů odstávek nebo nefunkčnosti cílových systémů,
 - o opravy nebo spouštění procesů bude provedeno nejpozději do 3 hodin.
- Logování procesů
 - o přehled logů
 - o vyhodnocování logů a upozornění na nestandardní stavy,
 - o vizualizace logů formou přehledné stánky webové aplikace, případně Power BI sestavy.
- Aktivace odeslání informace z monitoringu definovaným způsobem

2.5. ROZVOJ

Bude prováděn na základě požadavků příjemce, ve výjimečných situacích na základě rozhodnutí poskytovatele, to vše v rozsahu požadovaném příjemcem.

Rozvoj je možné využít zejména na následující služby (popř. i licence):

- rozšíření funkcionality pomocí nových modulů a dalších procesů příjemce včetně provedení souvisejících analýz,
- rozšíření funkcionality – přizpůsobení jednotlivých modulů,
- ostatní práce nutné k provozu a k zajištění adekvátního rozvoje v závislosti na rozvíjejících se technologiích.

Požadavek na rozvoj bude nahlášen příjemcem do systému ServisDesk, případně písemně nebo e-mailem na adresy osob poskytovatele uvedených v této smlouvě.

Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do 30 pracovních dnů od nahlášení požadavku příjemce na rozvoj do systému ServisDesk zahájí řešení zadaného požadavku příjemce na rozvoj.

Poskytovatel předloží příjemci pro každý jednotlivý požadavek na rozvoj:

- detailní návrh řešení požadavku na rozvoj,
- odhad pracnosti vyjádřený počtem normovaných člověkodnů,
- termín pro vyřešení požadavku na rozvoj.

Poskytovatel má právo si k nahlášenému požadavku na rozvoj vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností.

V případě, že bude příjemce souhlasit s navrženým řešením požadavku na rozvoj, zajistí vystavení objednávky na realizaci konkrétního požadavku příjemce na rozvoj. Povinnost poskytovatele plnit objednávku vznikne akceptací objednávky příjemce. Poskytovatel přitom není oprávněn odmítnout akceptaci takové objednávky.

Poskytovatel v rámci řešení požadavku na rozvoj zajistí rovněž úpravu technické a uživatelské dokumentace. Po dokončení činnosti na realizaci předmětného požadavku na rozvoj poskytovatel předá příjemci řádně vyplněný Předávací protokol, který bude obsahovat min.:

- popis skutečného řešení požadavku na rozvoj,
- soupis provedených činností,
- počet skutečně vyčerpaných člověkodnů.

Podpis Předávacího protokolu příjemcem je zároveň považován za převzetí vyřešeného požadavku na rozvoj.

Příloha č. 2 - Ochrana a zpracování osobních údajů

1. Poskytovatel a příjemce se zavazují, v souvislosti s touto smlouvou, postupovat v souladu s platným Obecným nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ze dne 27. dubna 2016 (dále jen Nařízení).
2. Poskytovatel bere na vědomí, že se ve smyslu všech výše uvedených právních předpisů považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Příjemce je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi.
3. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany. Smluvní strany se dohodly na podmínkách zajištění odpovídajících opatření k zabezpečení ochrany osobních údajů a základních práv a svobod subjektů údajů při zpracování osobních údajů zpracovatelem.
4. Zpracovatel se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy.
5. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy, stanovené v čl. 10 smlouvy „Závěrečná ustanovení“.
6. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem stanoveném v předmětu Servisní smlouvy.
7. Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn správce porušuje Nařízení nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů.
8. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.
9. Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 Nařízení přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s Nařízením.
10. Zpracovatel je povinen písemně seznámit správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např. jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s Nařízením. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.
11. Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 Nařízení, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu správce.
12. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu, audit či inspekci dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
13. Po skončení účinnosti této smlouvy nebo v případě předčasného ukončení, je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

Příloha č. 3 – Právní rámec poskytování služeb rozvoje

Poskytovatel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí v termínu sjednaném v objednávce služeb rozvoje pro příjemce služby rozvoje definované v objednávce a příjemce se zavazuje výsledek služeb rozvoje převzít a zaplatit za něj sjednanou cenu dle objednávky a příslušnou DPH, je-li poskytovatel povinen podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoDPH**“), hradit DPH.

Poskytovatel je povinen v rámci plnění objednávky služby rozvoje provést veškeré smluvní činnosti, služby a výkony, kterých je potřeba k provedení a dokončení služeb rozvoje uvedených v objednávce.

Příjemce nabývá vlastnické právo k výsledku služeb rozvoje převzetím tohoto výsledku.

Práva a povinnosti smluvních stran při provádění služeb rozvoje:

- Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených touto smlouvou a objednávkou služeb rozvoje na svůj náklad a na své nebezpečí ve sjednaném termínu splnit celý předmět objednávky. Poskytovatel se dále zavazuje dodat řádně a včas plnění podle této objednávky bez právních a faktických vad.
- Při plnění objednávky (resp. při provádění služeb rozvoje) se poskytovatel zavazuje počínat si s odbornou péčí tak, aby byl zcela naplněn předmět a účel smlouvy.
- Poskytovatel je povinen vynaložit maximální úsilí, aby docílil nejlepšího možného výsledku při plnění předmětu dané objednávky služeb rozvoje prostřednictvím využití svých znalostí a zkušeností.
- Při provádění služeb rozvoje postupuje poskytovatel samostatně, je však vázán zejména písemnými pokyny příjemce. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně upozornit příjemce na nevhodnost jeho pokynů k provedení služeb rozvoje. Pokud nevhodné pokyny brání v řádném provádění služeb rozvoje, je poskytovatel povinen v nezbytně nutném rozsahu přerušit provádění služeb rozvoje do doby změny pokynů příjemce nebo písemného sdělení, že příjemce trvá na provádění služeb rozvoje dle svých pokynů. V souvislosti s realizací služeb rozvoje po dobu takového přerušování má poskytovatel nárok na prokazatelně vynaložené náklady.
- Poskytovatel je povinen v průběhu provádění služeb rozvoje dodržovat obecně závazné předpisy a normy, postupovat s náležitou odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy příjemce.
- Poskytovatel je povinen v průběhu provádění služeb rozvoje neprodleně informovat příjemce o všech skutečnostech, které mají nebo mohou mít vliv na provedení služeb rozvoje.
- Pokud příjemce zjistí, že poskytovatel provádí služby rozvoje v rozporu se svými povinnostmi, je oprávněn požadovat, aby poskytovatel odstranil v příjemcem stanovené lhůtě vzniklé vady a služby rozvoje prováděl řádným způsobem.
- Poskytovatel se zavazuje v průběhu provádění služeb rozvoje postupovat v souladu se zásadami projektového řízení.
- Příjemce se zavazuje řádně a včas dokončený předmět objednávky (tj. výsledek služeb rozvoje) od poskytovatele protokolárně převzít a zaplatit poskytovateli sjednanou cenu.
- Poskytovatel se zavazuje zajišťovat všem osobám jím zaměstnaných v souladu s právními předpisy, které se budou podílet na plnění služeb rozvoje, férové pracovní podmínky při dodržování odpovídající úrovně bezpečnosti práce, rozvržení pracovní doby a odpočinku, zejména jim zajišťovat dostatek ochranných pracovních pomůcek nezbytných k řádnému výkonu činnosti. Dále se zavazuje, že při plnění služeb rozvoje bude v míře, kterou připouští řádné plnění služeb rozvoje, využívat pro komunikaci a korespondenci prostředky elektronické komunikace, bude minimalizovat spotřebu kancelářského materiálu, používat výrobky z recyklovaného materiálu nebo materiálu z obnovitelných zdrojů, nebo výrobky opakovaně použitelné.
- Poskytovatel je povinen při provádění služeb rozvoje jednat s náležitou odbornou péčí, čestně a svědomitě, přičemž je vázán pouze zákony a dalšími obecně závaznými právními předpisy, a v jejich mezích je povinen se řídit pokyny příjemce.
- Poskytovatel se zavazuje, že výsledek služeb rozvoje či jeho příslušenství, část ani výsledky (výstupy) ani dílčí výsledky (výstupy) své činnosti podle této smlouvy neposkytne bez písemného souhlasu příjemce dalším subjektům.
- Poskytovatel je povinen chránit zájmy příjemce, zejména je povinen upozornit příjemce na veškerá nebezpečí škod, která jsou mu známa a která souvisejí s prováděním služeb rozvoje.
- Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této smlouvy dozvěděl, a které současně příjemce při předání označil za důvěrné. Mlčenlivosti může poskytovatele zprostit jen příjemce svým písemným prohlášením či zmocněním a dále v případech

stanovených zákonnými předpisy. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti této smlouvy a vztahuje se i na zástupce a pracovníky poskytovatele či jeho poddodavatele. Poskytovatel je oprávněn použít informace, data a podklady předané mu příjemcem za účelem plnění této smlouvy pouze, a právě pro plnění předmětu této smlouvy, nikoliv pro jiný (příjemcem či osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických, příp. kontaktní osobou) písemně neodsouhlasený, účel.

- Poskytovatel je povinen oznámit příjemci všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu této smlouvy, které mohou mít vliv na změnu pokynů příjemce. Zjistí-li poskytovatel, že pokyny příjemce jsou nevhodné či neúčelné pro plnění předmětu této smlouvy (resp. poskytování služeb rozvoje), je povinen na to příjemce neprodleně písemně upozornit.
- Po ukončení plnění objednávky služeb rozvoje je poskytovatel bez zbytečného odkladu povinen předat příjemci veškeré podklady, které mu příjemce předal nebo které pro příjemce získal od třetích osob.

Záruka za výsledky služeb rozvoje:

10. Poskytovatel odpovídá za to, že výsledek služeb rozvoje je proveden řádně v souladu se smlouvou, objednávkou, jejími přílohami, pokyny příjemce a příslušnými platnými a účinnými právními předpisy v době provádění služeb rozvoje. Poskytovatel je povinen zajistit, aby provedením služeb rozvoje nebyla porušena práva příjemce, poskytovatele nebo jiných osob.
11. Poskytovatel poskytuje příjemci záruku za jakost výsledku služeb rozvoje, jíž se poskytovatel zavazuje, že výsledek služeb rozvoje bude po záruční dobu způsobilý pro použití k účelu sjednanému smlouvou a objednávkou a že si zachová vlastnosti sjednané smlouvou a objednávkou a nebude mít právní vady. Výsledek služeb rozvoje má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo jiná osoba. Záruční doba činí 5 let.
12. Výsledek služeb rozvoje dle této smlouvy bude ke dni předání a převzetí příjemcem způsobilý k řádnému užití a bude mít vlastnosti stanovené touto smlouvou a objednávkou. Tato záruka se vztahuje i na vady právní. Záruční ustanovení se vztahují na každý proces jako součást výsledku služeb rozvoje.
13. Poskytovatelem poskytovaná záruka se vztahuje na kompletní rozsah procesů jako plnění služeb rozvoje, jakož i na jeho vlastnosti požadované příjemcem.
14. Záruční doba počíná běžet ode dne následujícího po dni převzetí (akceptaci) výsledku služeb rozvoje příjemcem. V případě, že výsledek služeb rozvoje byl předán s drobnými vadami a nedodělkami, počíná záruční doba běžet ode dne odstranění všech takových vad a nedodělků. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou měl výsledek služeb rozvoje vadu bránící jeho řádnému užívání příjemcem, nebo po kterou bylo plnění mimo provoz z důvodu vady, na kterou se vztahuje záruka.
15. Poskytovatel dále poskytuje příjemci záruku za soulad zhotoveného plnění s legislativou a konkrétními zákony, včetně jejich prováděcích předpisů a na prováděcí předpisy navázané pokyny, metodiky a standardy.
16. Veškeré zjištěné nedostatky, nedodělkami a vady výsledku služeb rozvoje, které se vyskytnou v záruční době, je příjemce povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit poskytovateli.
17. Vadou výsledku služeb rozvoje se pro účely této smlouvy rozumí rozpor mezi sjednanými podmínkami provedení výsledku služeb rozvoje, jeho parametry a skutečným stavem výsledku služeb rozvoje.
18. Příjemce má vůči poskytovateli tato práva z odpovědnosti za vady:
 - právo na bezplatné odstranění reklamovaných vad, a to bezprostředně po oznámení vady příjemcem, nejpozději ve lhůtě 30 dnů od oznámení vady příjemcem,
 - právo na poskytnutí přiměřené slevy z ceny odpovídající rozsahu reklamovaných vad či nedodělků,
 - právo na odstoupení od smlouvy vzniklé na základě objednávky, kdy vady či nedodělkami jsou takového charakteru, že ztěžují či dokonce brání v užívání výsledku služeb rozvoje, nebo
 - právo na zaplacení nákladů na odstranění vad v případě, kdy si příjemce vadu či nedodělek odstraní sám nebo použije třetí osoby k jejich odstranění. K použití třetí osoby k odstranění vady je příjemce oprávněn v případě, kdy poskytovatel neodstraní reklamovanou vadu ve lhůtě 30 dnů od oznámení vady příjemcem dle tohoto odstavce.
19. Uplatněním nároků z odpovědnosti za vady není dotčeno právo na náhradu škody. Poskytovatel odpovídá příjemci za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vady výsledku služeb rozvoje poskytovatelem ve stanoveném termínu.
20. Záruka je poskytována v souladu s ustanovením § 2113 a násl. občanského zákoníku.

Licenční ujednání k výsledkům služeb rozvoje:

21. Poskytovatel je povinen při provádění služeb rozvoje dodržovat veškeré platné a účinné právní předpisy.
22. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody vzniklé v důsledku činnosti či opomenutí poskytovatele nebo jeho poddodavatelů při provádění služeb rozvoje nebo v souvislosti s prováděním služeb rozvoje.
23. Poskytovatel uděluje příjemci v dále uvedeném rozsahu licenci ve smyslu § 2358 a násl. občanského zákoníku (dále jen „**Licence**“) ke všem částem výsledku služeb rozvoje, které budou autorským dílem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorské dílo**“ nebo „**Autorská díla**“), a to k okamžiku, kdy příjemce příslušné Autorské dílo převezme.
24. Poskytovatel prohlašuje, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění předmětu smlouvy (resp. objednávky) předaným poskytovatelem příjemci v souvislosti s plněním předmětu smlouvy (resp. objednávky) přechází na příjemce dnem jejich předání příjemci.
25. Odměna (úplata) za poskytnutí jakékoliv Licence je součástí ceny uvedené v objednávce služeb rozvoje.
26. Poskytovatel poskytuje příjemci Licenci:
 - a) jako neodvolatelnou a výhradní,
 - b) v případě software (jakéhokoliv), který je součástí plnění poskytovatele dle této smlouvy, se licence vztahuje ve stejném rozsahu i na případné další verze tohoto softwaru upraveného na základě smlouvy jako výhradní,
 - c) jako úplatnou,
 - d) ke všem známým způsobům užití,
 - e) z hlediska časového rozsahu na dobu trvání majetkových práv k příslušnému Autorskému dílu,
 - f) z hlediska územního rozsahu jako neomezenou,
 - g) z hlediska množství rozsahu jako neomezenou.
27. Příjemce není povinen Licenci využít, a to ani z části, je oprávněn udělovat podlicence a Licenci nebo její část též postoupit třetí osobě, to vše i bez souhlasu poskytovatele.
28. Poskytovatel tímto jménem všech autorů Autorských děl uděluje příjemci bezplatně oprávnění Autorská díla zveřejnit a jakýmkoliv způsobem měnit, tedy zejména je jakkoliv upravovat, dělit, rozšiřovat, spojovat s díly jinými, zařadit do díla souborného apod.
29. Příjemce oprávnění dle tohoto článku přijímá.
30. Je-li součástí plnění služeb rozvoje tzv. proprietární software (dále jen „**Proprietární software**“), u kterého poskytovatel nemůže poskytnout příjemci výše uvedená oprávnění nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, postačí, aby příjemce nabyl k takovému software nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoliv způsobem nejméně po dobu trvání smlouvy, bez územního omezení a v množstevním rozsahu, která je nezbytný pro pokrytí všech potřeb příjemce ke dni akceptace objednávky.
31. Je-li součástí plnění poskytovatele dle objednávky tzv. open source software, u kterého poskytovatel nemůže poskytnout příjemci výše uvedená oprávnění nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, je poskytovatel povinen zajistit, aby se jednalo o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně zdrojových kódů, úplné původní uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva takový software změnit a zároveň možnost užití takového software příjemcem k účelu sjednanému smlouvou a/nebo objednávkou podle podmínek smlouvy.
32. Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku nelze ze strany poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti smlouvy a/nebo smlouvy vzniklé na základě akceptace objednávky služeb rozvoje.
33. Poskytovatel prohlašuje, že veškeré jím dodané plnění podle smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši příjemce v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění dle smlouvy. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním poskytovatele podle smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání výsledku služeb rozvoje či jeho části, zavazuje se poskytovatel zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou v objednávce služeb rozvoje, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky příjemce na náhradu škody.
34. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací plnění dle smlouvy je poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy příjemcem v rozsahu definovaném tímto článkem.
35. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá příjemci dle tohoto článku je již zahrnuta v ceně uvedené v objednávce služeb rozvoje.

36. Poskytovatel je povinen příjemci uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že příjemce nemohl předmět plnění smlouvy užívat řádně a nerušeně. Jestliže se jakékoliv prohlášení poskytovatele v tomto článku smlouvy ukáže nepravdivým nebo poskytovatel poruší jinou povinnost dle tohoto článku, jde o podstatné porušení smlouvy.
37. Poskytovatel je oprávněn používat výsledek služeb rozvoje pro následnou prezentaci své tvorby, a to v přiměřeném rozsahu.