

Smlouva o servisu, údržbě a rozvoji aplikačního softwaru iFIS

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku
podle § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Název: **Vysoká škola ekonomická v Praze**
Se sídlem: náměstí Winstona Churchilla 1938/4, 130 67 Praha 3
Zastoupený: Ing. Libor Svoboda, kvestor
Zřízený: veřejná vysoká škola zřízená zákonem
IČO: 61384399
DIČ: CZ61384399
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Osoba oprávněna jednat ve
věcech provozně-technických: [REDACTED]
Tel.: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Číslo smlouvy Objednatele: 383.../VS/2016

dále také „Objednatel“

a

Zhotovitel:

Název: **BBM spol. s r. o.**
Se sídlem: Kocínova 5/138, 397 01 Písek
Zastoupený: Ing. Zdeněk Mareš, jednatel
Zapsaný: u Krajského soudu v Č. Budějovicích, oddíl C, vložka 386
IČO: 40755592
DIČ: CZ40755592
Bankovní spojení: [REDACTED]
Číslo účtu: [REDACTED]
Osoba oprávněna jednat ve
věcech provozně-technických: [REDACTED]
Tel.: [REDACTED]
E-mail: [REDACTED]
Číslo smlouvy Zhotovitele: SR-2017-4107

dále jen „Zhotovitel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Zhotovitel je výrobcem aplikačního softwaru iFIS a současně jeho dodavatelem pro informační systém Objednatele včetně datových rozhraní na okolní systémy podle smlouvy o dílo F-4107 (266/07/VŠE) ve znění dodatku č. 1 a navazujících servisních smluv: S-2008-4107 (0126/VŠ/2008) a SR-2013-4107 (0009/VŠ/2013).
- 1.2. Zhotovitel je držitelem veškerých majetkových práv k aplikacím iFIS včetně datových rozhraní na okolní systémy a je dále jediným poskytovatelem RunTime licencí technologií Oracle k provozu uvedeného software.
- 1.3. Aplikačním softwarem iFIS (dále jen „iFIS“) se pro účely této smlouvy rozumí tyto moduly a funkce poskytnuté Zhotovitelem Objednateli:
 - iFIS/Jádro a administrace (číselníky, administrace přístupů a rolí);
 - Účetnictví (hlavní kniha, výkazy);
 - Finance (pokladna, banka, závazky, pohledávky, saldo, DPH);
 - Rozpočty (plán, skutečnost a předběžná blokace rozpočtu);
 - Majetek (evidence drobného a dlouhodobého majetku, správa majetku);
 - Objednávky (vydané objednávky, blokace rozpočtu);
 - Registr smluv (evidence smluv);
 - Sklady (evidence skladových zásob);
 - Zakázky a projekty (evidence akcí a souvisejících informací);
 - WebMailer (reportovací automat);
 - Manažerské informace (archiv sestav, ekonomické ukazatele);
 - Inventarizace (podpora inventarizace systémem čárových kódů);
 - Tvůrce sestav (vytváření reportů v Oracle Discoverer);
 - datová integrační rozhraní podle přílohy č. 2 této smlouvy.
- 1.4. Vydáním softwaru se rozumí opravy chybných částí softwaru nebo rozšíření částí softwaru nebo dílčí úpravy částí iFIS. Verzí softwaru se rozumí nový software nebo software významným způsobem změněný v technologii řešení nebo v chování směrem k uživateli.
- 1.5. Objednatel je provozovatelem shora uvedeného aplikačního softwaru iFIS pro všechny jeho fakulty a součásti a to v rámci integrovaného univerzitního informačního systému (dále jen „IS Objednatele“).
- 1.6. Objednatel dle svých potřeb zlepšuje aplikaci iFIS dodávkami nových komponent do integrovaného řešení, výměnou jednotlivých komponent za nové či vyšší verze, výměnou technologického prostředí a systémové infrastruktury a rozšiřováním palety poskytovaných funkcí a implementovaných rozhraní stávajících komponent.
- 1.7. Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu na základě rozhodnutí Objednatele jako zadavatele veřejné zakázky „Servis, údržba a rozvoj aplikačního softwaru iFIS“ o přidělení této zakázky jedinému zájemci o tuto zakázku za podmínek této smlouvy.

2. Prohlášení Zhotovitele a Objednatele

- 2.1. Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý ve smyslu § 5 odst. 1 občanského zákoníku k zajištění předmětu této smlouvy.

- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn vykonávat majetková práva k dílu – programovému produktu, jehož poskytnutí Objednateli je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny.
- 2.4. Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatel vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.
- 2.5. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci servisu a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením prací potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
- 2.6. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

3. Předmět smlouvy

3.1. Předmětem plnění této smlouvy je zajištění pozáručního servisu aplikací iFIS, souvisejících rozhraní, technologií a specifických koncových zařízení v integrovaném prostředí IS Objednatele v tomto rozsahu:

- a) **poskytování paušálních servisních služeb (maintenance)** k aplikacím iFIS a souvisejícím datovým rozhraním včetně technologií Oracle v rámci IS Objednatele. Služby maintenance iFIS zahrnují odstraňování pozáručních vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných patch software, dodávky a instalace nových verzí software s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR, dodávky elektronické dokumentace a základního školení k novým verzím a poskytování služby HelpDesk k software. Rozsah služeb maintenance je specifikován takto:

Č. řádku	Služba / Úkon	Rozsah plnění
1)	Poskytování služby HelpDesk podle přílohy č. 1 této smlouvy včetně emailových a telefonních konzultací k provozu iFIS, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Počet konzultací není omezen.
2)	Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním iFIS realizovaných na základě Zhotovitelem akceptovaných požadavků uživatelů iFIS z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR zejména v oblasti účetnictví a DPH. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření rozvoj aplikací iFIS.	Nová verze 1x ročně, Nové vydání dle potřeb
3)	Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím iFIS.	V elektronické podobě
4)	Údržba a aktualizace Zhotovitelem dodávaných číselníků	Globální a lokální parametry, Číselník sítí, Číselník úloh, Číselník relací, Ekonomické jednotky, Konstanty-Doměny, Číselník států, Číselník Měn, Algoritmus pro DPH, Daňové odpisové plány, Kategorie majetku, Dokladové číselné řady
5)	Odstraňování chyb v aplikacích iFIS a opravy dat způsobených chybami v aplikacích iFIS.	Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi iFIS
6)	Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace, a to i pro budoucí verze iFIS.	
7)	Instalace nových verzí a vydání iFIS	24 hodin ročně
8)	Doškolování Objednatele k novým verzím a vydáním iFIS	4 hodiny ročně

b) **poskytování vyžádaných služeb souvisejících s provozem a údržbou** aplikace iFIS a technologií Oracle:

- 1) Školení uživatelů a administrace iFIS nad rámec hodin uvedených v předchozím odstavci a) řádku tabulky č. 8);
- 2) Služby instalace verzí a vydání software iFIS nad rámec hodin uvedených v předchozím odstavci a) řádku tabulky č. 7);
- 3) Služby instalace a administrace technologií Oracle;
- 4) Dodávky speciální dokumentace na míru Objednatele;
- 5) Změny parametrizace iFIS a technologií Oracle;
- 6) Optimalizace a čištění datového fondu, provádění vyžádaných zásahů do databáze;
- 7) Dílčí změny aplikačního software dle specifikace Objednatele;
- 8) Změny a úpravy datových rozhraní a související testování;
- 9) Reinstalace a převod systému na jiný HW Objednatele;
- 10) Součinnost Objednatele při zálohování systému a změnách koncepce IS Objednatele;
- 11) Součinnost při obnově systémů po havárii technických prostředků;
- 12) Konzultace k provozu a udržitelnému rozvoji IS Objednatele;

Služby podle tohoto odstavce b) budou poskytovány na základě objednávek Objednatele předávaných Zhotoviteli prostřednictvím systému HelpDesk a budou hrazeny podle skutečných výkonů Zhotovitele, a to v celkovém rozsahu maximálně **300 hodin ročně**. Objednatel má právo, nikoliv povinnost, objednat plnění dle bodu 3.1.b), a to až do rozsahu uvedeného v předchozí větě.

c) **poskytování služeb udržitelného rozvoje** aplikací iFIS, rozšiřování licencí a technického zhodnocení aplikací iFIS podle aktuálních potřeb Objednatele:

- 1) zakázkové programátorské práce na rozvoj funkcionality iFIS včetně integračních rozhraní na ostatní komponenty a implementace do IS Objednatele,
- 2) poskytování rozšířených služeb paušální podpory a údržby (maintenance) rozšířených modulů, funkcí a nových licencí v rozsahu dle skutečné implementace.

Služby podle tohoto odstavce c) budou poskytovány na základě objednávek Objednatele předávaných Zhotoviteli prostřednictvím systému HelpDesk a budou hrazeny podle skutečných výkonů Zhotovitele, a to v celkovém rozsahu maximálně **700 hodin ročně**. Objednatel má právo, nikoliv povinnost, objednat plnění dle bodu 3.1.c), a to až do rozsahu uvedeného v předchozí větě.

- 3.2. Předmětem této smlouvy nejsou dodávky operačních systémů, datových sítí ani hardware.
- 3.3. Předmět plnění dle této smlouvy poskytovaný Zhotovitelem Objednateli musí splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých platných zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
- 3.4. Součástí předmětu smlouvy jsou také všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony a služby, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění.

- 3.5.** Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, a pokud účel smluven není pak k obvyklému účelu, tj. budou funkční dle veškeré dodané dokumentace a dle specifikací dohodnutých mezi stranami a že si po dobu provozu zachovají smluvené vlastnosti.
- 3.6.** Předmětem plnění na straně Objednatele je poskytnutí potřebné součinnosti Zhotoviteli, převzetí předmětu plnění, který Zhotovitel řádně a včas dodal a zaplacení sjednané ceny.

4. Termíny plnění, obsah plnění, místo plnění

4.1. Služby maintenance iFIS

Zhotovitel bude poskytovat služby maintenance podle bodu 3.1.a) této smlouvy průběžně a samostatně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v těchto závazných reakčních termínech:

4.1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Zhotovitel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kategorie chyby	Servisní úkon	Pro hlášení přijatá v pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 2 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatelem nebo čas trvání vyšší moci.
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 pracovních dnů od nahlášení
	Odstranění chyby	Nejpozději do 10 pracovních dnů
D	Odstranění chyby	V následující verzi nebo vydání iFIS po přijetí hlášení

Pracovní dobou se rozumí doba od 8:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech. Pokud okamžik nahlášení chyby nastane mimo pracovní dobu, počínají tyto doby běžet od nejbližšího budoucího počátku pracovní doby.

Lhůty shora uvedené jsou pro Zhotovitele závazné za podmínky, že Zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob a že Objednatel umožní přístup pracovníkům Zhotovitele vzdálený přístup do informačního systému Objednatele ze servisních pracovišť Zhotovitele při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

Definice kategorií chyb:

Kategorie chyby	Vymezení	Priorita v HelpDesk
A Havárie systému	Za havárii systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.	Havárie
B Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části iFIS nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby iFIS nebezpečí ztrát.	Vysoká
C Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.	Střední
D Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání iFIS ani nepůsobí provozní obtíže.	Běžná

4.1.2. Instalace vydání iFIS při změně legislativy

Zhotovitel se zavazuje poskytnout příslušné vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace iFIS v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy, a to k funkcím, jež jsou součástí aplikačního softwaru iFIS. Při zpětné či okamžité účinnosti od data uveřejnění pak Zhotovitel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

4.1.3. **Poskytování nových a rozšířených verzí iFIS**

Zhotovitel poskytne nové a rozšířené Verze iFIS a seznámí Objednatele s rozsahem změn průběžně v termínech uvolnění Verze (1x ročně).

4.2. **Vyžádané služby poskytované nad rámec maintenance**

Zhotovitel bude poskytovat další Objednatelem vyžádané služby podle bodu 3.1.b) a technická zhodnocení aplikací iFIS podle bodu 3.1.c) po celou dobu platnosti této smlouvy a to v režimu objednávek.

Objednatel specifikuje svůj požadavek prostřednictvím služby HelpDesk 30 kalendářních dnů před požadovaným zahájením plnění. Požadavek musí obsahovat přesnou specifikaci plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).

Zhotovitel je povinen nejpozději **do 14-ti dnů** předloženou Specifikaci Objednateli potvrdit a stanovit cenu dle sjednaného ceníku a kvalifikovaného odhadu pracnosti, nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění a to i opakovaně.

Zhotovitel zahájí práce po oboustranném odsouhlasení Specifikace a ceny a dokončí a předá plnění Objednateli v termínu sjednaném ve Specifikaci.

Akceptace plnění vyžádaných služeb probíhá samostatně za každou objednávku. Případné odmítnutí akceptace jednoho plnění není důvodem k odmítnutí ostatních plnění.

4.3. **Místo plnění**

Místem plnění je sídlo Objednatele.

5. **Cena předmětu smlouvy a její splatnost**

5.1. **Obsah ceny**

5.1.1. **Cena poskytování paušálních servisních služeb** dle bodu 3.1.a) činí ročně **375000,- Kč** bez DPH.

Cena za tyto služby je splatná v pravidelných rovnoměrných čtvrtletních splátkách na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.a) služby maintenance bude navýšena v případě rozšíření licencí a funkcionality iFIS dle bodu 3.1.c) této smlouvy. Smluvní strany pro takový případ dohodly cenu rozšířeného maintenance sazbou nejvýše 19 % ročně z ceny rozšířených licencí a technických zhodnocení software bez DPH.

5.1.2. **Cena dalších vyžádaných služeb souvisejících s provozem a údržbou** dle bodu 3.1.b) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odstavce 4.2. této smlouvy. Cena bude kalkulována podle předpokládané pracnosti a **hodinové sazby ve výši 1400,- Kč** bez DPH.

Maximální roční plnění odpovídající 300 hodinám je 420000,- Kč bez DPH.

Cena za tyto vyžádané služby je splatná po oboustranné akceptaci na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

5.1.3. **Cena poskytování služeb udržitelného rozvoje** dle bodu 3.1.c) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odstavce 4.2. Cena bude kalkulována podle předpokládané pracnosti a **hodinové sazby ve výši 1400,- Kč** bez DPH.

Maximální roční plnění odpovídající 700 hodinám je 980000,- Kč bez DPH.

V případě plnění týkající se rozšiřování uživatelských práv k již existujícím modulům iFIS, nadstavbám a souvisejícím technologiím podle aktuálních potřeb Objednatele je cena stanovena dohodou smluvních stran do limitu maximálního ročního plnění uvedeného v přechodí větě.

Cena za toto plnění bude splatná po oboustranné akceptaci na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

5.1.4. **Celková cena předmětu smlouvy** za veškeré poskytované dodávky, práce a služby pro splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí ročně **nejvýše 1775000,- Kč** bez DPH.

5.1.5. Cena předmětu smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů. Cena předmětu této smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po dobu realizace předmětu smlouvy a po dobu platnosti této smlouvy.

5.1.6. Součástí cen sjednaných v této smlouvě 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 a servisních zásazích týkajících se předmětu plnění této smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které v této smlouvě uvedeny nejsou a Zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.

5.1.7. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

5.1.8. Zhotovitelem stanovená pracovní kapacita musí odpovídat obvyklé pracovní kapacitě, v případě pochybností ze strany Objednatele má Objednatel právo od Zhotovitele bezplatně požadovat detailnější rozbor stanovené pracovní kapacity.

5.2. Platební podmínky

5.2.1. Objednatel neposkytne Zhotoviteli zálohy.

5.2.2. Cena předmětu smlouvy bude hrazena v korunách českých na základě daňových dokladů (dále jen faktur) vystavených Zhotovitelem v souladu se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví a zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

5.2.3. Faktury musí obsahovat náležitosti daňového a účetního dokladu a k ceně Zhotovitel připočte daň z přidané hodnoty ve výši dle aktuálních platných obecně závazných právních předpisů dle data uskutečnění zdanitelného plnění.

5.2.4. Cenu za předmět plnění dle bodu 3.1.a) poskytování paušálních servisních služeb může Zhotovitel fakturovat již ve třetím měsíci daného čtvrtletí.

5.2.5. Cena za plnění dle odst. 3.1.b) a 3.1.c) bude hrazena na základě samostatných faktur vystavených Zhotovitelem po oboustranné akceptaci daného plnění.

5.2.6. Objednatel je povinen uhradit fakturu Zhotovitele nejpozději do 14-ti dnů ode dne následujícího po dni doručení faktury Objednateli, která má veškeré náležitosti stanovené touto smlouvou. V případě, že faktura nemá sjednané náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli k přepracování, či doplnění. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

5.2.7. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Objednatele. V pochybnostech se má za to, že doklad byl doručen třetí pracovní den po jeho odeslání.

- 5.2.8. Objednatel může fakturu vrátit do data její splatnosti, jestliže obsahuje nesprávné či neúplné údaje. Vrácením faktury přestává běžet doba splatnosti fakturované částky a nová doba splatnosti začíná běžet ode dne doručení opravené faktury.
- 5.2.9. Bude-li Objednatel požadovat změnu fakturované částky, informuje písemně Zhotovitele o této změně a důvodech pro ni bez zbytečného prodloužení.
- 5.2.10. Zhotovitel ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2) občanského zákoníku přebírá v plném rozsahu nebezpečí změny okolností po uzavření této smlouvy.
- 5.2.11. Faktura se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z účtu Objednatele a jejím směřováním na účet Zhotovitele.
- 5.2.12. Smluvní strany se dohodly, že nastane-li v souvislosti se Zhotovitelem jakákoliv skutečnost, v jejímž důsledku se může vůči Objednateli uplatnit ručení za daň odváděnou Zhotovitelem ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel oprávněn nezaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou DPH a odvést ji přímo správci daně a Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od této smlouvy.
- 5.2.13. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna navrhnout změnu cen v této smlouvě stanovených v návaznosti na vývoj indexu cen tržních služeb, stejné období předchozího roku = 100, konkrétně index J62 „Služby v oblasti programování a poradenství“, sloupec „Průměr od počátku roku“, a to průměr za předchozí kalendářní rok, který vyhláší Český statistický úřad. Ceny mohou být upraveny maximálně na částku odpovídající celkové inflaci za předchozí kalendářní roky, za které ještě nebyla provedena úprava cen ve smlouvě. Pro vyloučení pochybností platí, že k meziročnímu nárůstu inflace za rok, ve kterém byla uzavřena tato smlouva, se nepřihlíží. Úprava ceny může být provedena, pokud celková inflace za sledované roky bude přes 10 %. Úprava ceny by byla provedena formou dodatku k této smlouvě a nabude účinnosti dnem účinnosti dodatku.

6. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 6.1. Objednatel není povinen podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky podle bodu 3.1.b) a 3.1.c). Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.
- 6.2. Objednatel není oprávněn podle této smlouvy provádět žádné zásahy do kódu aplikačního software iFIS, datových rozhraní iFIS ani do databáze aplikace mimo dodaný software iFIS. Porušení tohoto ustanovení je porušením majetkových práv k software Zhotovitele a porušením záručních podmínek na dodávky a služby Zhotovitele.
- 6.3. Zhotovitel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem 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.
- 6.4. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 6.5. 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. Bude-li Zhotovitelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je Zhotovitel povinen ji s obvyklým předstihem před započatím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může Zhotovitel po předchozím upozornění Objednatele prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.

- 6.6. Odpovědnost za porušení součinnosti je vázána vždy na součinnost v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Vzájemná součinnost musí být jasně formulována, popř. bude popsána v příslušných specifikacích schválených oběma smluvními stranami.
- 6.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků uvedených v úvodu této smlouvy.
- 6.8. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany.
- 6.9. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, byly písemnosti zaslané na původní adresu doručeny řádně.
- 6.10. Zhotovitel je povinen ihned po nabytí účinnosti této smlouvy Objednateli předat seznam kontaktních osob Zhotovitele s uvedením jména, příjmení, funkce, telefonického a emailového spojení, případně kontaktní adresy. V případě změny údajů v tomto seznamu uvedených je po celou dobu účinnosti této smlouvy Zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat Objednatele.
- 6.11. Zhotovitel je povinen na místech plnění předmětu této smlouvy udržovat pořádek a čistotu, na svůj náklad odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé jeho činností, a to v souladu s příslušnými předpisy, zejména ekologickými a o likvidaci odpadů.
- 6.12. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví osob v prostoru prováděných prací, dodržování bezpečnostních, hygienických a požárních předpisů.
- 6.13. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění předmětu veřejné zakázky obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Povinnosti se Zhotovitel nemůže zprostit.
- 6.14. Zhotovitel se zavazuje spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů nebo z veřejné finanční podpory. Zhotovitel se zavazuje stejným způsobem zavázat i svoje případné subdodavatele.
- 6.15. Zhotovitel je povinen uchovávat všechny doklady a dokumenty po dobu a způsobem stanoveným platnými právními předpisy (zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů).
- 6.16. Objednatel je oprávněn, resp. stanoví-li tak právní předpis, povinen, uzavřenou smlouvu zveřejnit na profilu zadavatele.
- 6.17. Zhotovitel se zavazuje v souladu s § 147a odst. 4 a 5 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, předložit Objednateli seznam subdodavatelů podle § 147a odstavce 1 písm. c) tohoto zákona, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny veřejné zakázky, a to vždy za uplynulý kalendářní rok nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, je přílohou seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.

- 6.18.** Zhotovitel se řídí právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou nebo by mu mohly být známy.
- 6.19.** Zhotovitel se zavazuje informovat Objednatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být významné pro rozhodování Objednatele týkající se předmětu plnění a upozornit ho na případnou nesprávnost rozhodnutí a opatření, učiněných v souvislosti s jeho závazky podle této smlouvy.
- 6.20.** Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlením s placením jednotlivých peněžních závazků.
- 6.21.** Smluvní strany se zavazují plnit své závazky vyplývající z této smlouvy tak, aby byly šetřeny oprávněné zájmy druhé smluvní strany a aby nedocházelo k nadbytečnému zvyšování nákladů druhé smluvní strany.
- 6.22.** Pokud některá ze smluvních stran neplní povinnosti nebo nedodrží své závazky stanovené touto smlouvou, nevzniká tím druhé straně právo, aby rovněž neplnila své povinnosti nebo nedodržela své závazky kromě případů, které jsou výslovně upraveny touto smlouvou.
- 6.23.** Smluvní strana je oprávněna požadovat od druhé smluvní strany řádné a včasné plnění včetně náhrady za způsobenou škodu.

7. Sankční ujednání

7.1. Sankce za neplnění dohodnutých termínů

- 7.1.1. V případě prodlení Zhotovitele se zahájením odstraňování chyby Kategorie A až C v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v odstavci 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 7.1.2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie A až B v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v odstavci 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši až 2 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 7.1.3. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby Kategorie C v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v odstavci 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši až 1 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 7.1.4. V případě prodlení Zhotovitele je Objednatel oprávněn vyúčtovat k tíži Zhotovitele smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení při nedodržení termínů dokončení plnění dle odstavce 4.2. této smlouvy; to za předpokladu, že Objednatel poskytl Zhotoviteli vyžádanou součinnost dle této smlouvy.
- 7.1.5. Oprávněná smluvní strana je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

7.2. Úrok z prodlení

- 7.2.1. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury proti sjednanému termínu, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat k tíži Objednatele zákonný úrok z prodlení.

7.3. Lhůta splatnosti sankcí, související náhrada škody

- 7.3.1. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou jsou splatné dnem porušení příslušné smluvní povinnosti.
- 7.3.2. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.
- 7.3.3. Stejná lhůta se vztahuje i na úhradu úroku z prodlení.
- 7.3.4. Celková výše všech sankcí nepřesáhne cenu díla.
- 7.3.5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinnosti Zhotovitele, na niž se sankce vztahuje a kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle i na výši škody.
- 7.3.6. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku za Zhotovitelem z titulu smluvní pokuty vůči jakékoli splatné pohledávce Zhotovitele za Objednatelem.
- 7.3.7. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 7.3.8. Pokud není uvedeno jinak, jsou částky v tomto článku uvedeny vždy bez DPH.

8. Provádění smlouvy

8.1. Řízení prací

- 8.1.1. Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění předmětu smlouvy a za tím účelem ukládat závazné pokyny. Zhotovitel se zavazuje respektovat veškeré pokyny Objednatele v souladu s touto smlouvou týkající se řádné realizace předmětu smlouvy a upozorňující na možné porušování smluvních povinností Zhotovitele.
- 8.1.2. Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od Objednatele nebo na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných mu Objednatelem k provedení předmětu smlouvy, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto Objednateli způsobenou. Zhotovitel je rovněž povinen aktivně hledat optimální řešení a upozornit Objednatele, pokud shledá, že zadaného cíle je možno dosáhnout výhodnějším způsobem než podle zadání Objednatele.

8.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

- 8.2.1. Zhotovitel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou nebo by mu mohly být známy. Respektuje ochranu osobních údajů (zejména zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů).
- 8.2.2. Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně.
- 8.2.3. Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o změně údajů týkajících se jeho identifikace, jakož i o změně ostatních údajů rozhodných pro řádné plnění této smlouvy. Obdobně postupuje Objednatel.

- 8.2.4. Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu způsobenou při realizaci předmětu plnění a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy a to minimálně do výše pojistného plnění odpovídajícího celkové maximální ceně předmětu plnění za 4 roky, tj. čtyřnásobek částky uvedené v odstavci 5.1.4 této smlouvy. Do 5 pracovních dnů od výzvy Objednatele je Zhotovitel povinen Objednateli prokázat, že má pojistnou smlouvu uzavřenou za podmínek uvedených v tomto odstavci.
- 8.2.5. Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

9. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení

- 9.1. O převzetí předmětu plnění bude smluvními stranami sepsán a podepsán předávací protokol. Požadované výstupní dokumenty k jednotlivým plněním jsou: Licenční list (je-li součástí plnění dodávka softwaru) a Akceptovaný výkaz služeb.
- 9.2. Objednatel není povinen převzít dílo, popř. jeho část, které vykazuje vady a nedodělky.

10. Záruka za jakost díla

10.1. Odpovědnost za vady

- 10.1.1. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 10.1.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí také jakékoliv chování systému, které neumožňuje provozovat krátkodobě či dlouhodobě některou úlohu systému nebo způsobuje chování systému, které je v rozporu s obvyklou praxí nebo způsobuje nesprávné výsledky. Vadou se rozumí i odezva systému delší než odezva uživatelsky přijatelná pro rutinní práci.
- 10.1.3. Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem nebo neodborným zásahem do dat, softwaru, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:
- 10.1.3.1. Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,
- 10.1.3.2. Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem,
- 10.1.3.3. při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.

10.2. Délka záruční doby

- 10.2.1. Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce 12 měsíců. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy, bez vad a nedodělků.

10.3. Způsob uplatnění reklamace

- 10.3.1. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, služby HelpDesk nebo poštovní služby. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v oddíle Smluvní strany uvedené v úvodu této smlouvy. V reklamaci musí být vady popsány nebo musí být uvedeno, jak se vady projevují. Dále v reklamaci Objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu.
- 10.3.2. Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.
- 10.3.3. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelem v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

10.4. Zdrojové tvary software

- 10.4.1. Za situace, kdy je Zhotovitel v prodlení se splněním nějaké povinnosti podle této smlouvy déle než 90 dnů a nespočívá-li překážka pro splnění povinnosti v okolnostech vylučujících odpovědnost, nebo kdy byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo kdy se Zhotovitel ocitl v likvidaci, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává Objednateli bezplatně zdrojové tvary aplikací iFIS s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

11. Změna smlouvy

11.1. Forma změny smlouvy

- 11.1.1. Jakákoliv změna nebo doplnění této smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.
- 11.1.2. Změny (doplnění) této smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.
- 11.1.3. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu formou písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.

11.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cese)

- 11.2.1. Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

12. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

12.1. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:

- 12.1.1. dohodou;
- 12.1.2. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 6 měsíců, která počne běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně;
- 12.1.3. Zhotovitel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu s výpovědní dobou 18 měsíců, která počne běžet prvního dne kalendářního roku následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně;

12.1.4. Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

12.2. Důvody odstoupení:

12.2.1. ze strany Zhotovitele:

- 12.2.1.1. Zhotovitel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění po dobu delší než 30 dnů.
- 12.2.1.2. Objednatel se dopustí prokazatelného závažného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zhotovitele takové porušení napravit, přičemž závažným porušením smlouvy ze strany Objednatele se pro účely výkladu této smlouvy považuje prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 60 dní a úhrnné prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti více než 60 dní.
- 12.2.1.3. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho Zhotoviteli větší újma.

12.2.2. ze strany Objednatele:

- 12.2.2.1. Zhotovitel je v prodlení s plněním déle než 30 dnů.
- 12.2.2.2. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této smlouvy v prodlení a/nebo v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval. Slovem „opakovaně“ se v tomto odstavci rozumí alespoň třikrát během dvanácti po sobě jdoucích kalendářních měsíců bezprostředně předcházející kalendářnímu měsíci, v němž došlo k prvnímu písemnému upozornění Objednatele adresované Zhotoviteli.
- 12.2.2.3. Objednatel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění po dobu delší, než 30 dnů.
- 12.2.2.4. Probíhá insolvenční řízení proti majetku Zhotovitele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Zhotovitele byl zcela nepostačující.
- 12.2.2.5. Zhotovitel vstoupí do likvidace.
- 12.2.2.6. Zhotovitel porušil povinnost mít po celou dobu trvání této smlouvy v platnosti pojistnou smlouvu podle odstavce 8.2.4. této smlouvy.

12.3. Za důvod vylučující odpovědnost dle odstavce 12.2.1.1 nebo 12.2.2.3 se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvíдалa. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů.

12.4. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou, nebude-li dohody dosaženo pak dle ustanovení obecně závazných právních předpisů.

- 12.5.** Odstoupení od smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvních pokut, úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od smlouvy.
- 12.6.** V případě předčasného ukončení této smlouvy způsobem stanoveným touto smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Zhotovitele týkající se poskytování služeb záručního servisu, které se týkají systému/řešení dodaného na základě této smlouvy.
- 12.7.** V případě předčasného ukončení smlouvy se smluvní strany zavazují poskytnout si vzájemně veškerou potřebnou součinnost k zamezení vzniku škody.

13. Ochrana informací, Ochrana osobních údajů a Informací

13.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti s touto smlouvou. To neplatí, mají-li být za účelem plnění předmětu smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům, kteří se podílejí na plnění dle smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy, či naplnění jejího účelu.

13.2. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:

- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
- smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
- smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
- je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.

13.3. Za důvěrné informace jsou dle smlouvy považovány 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 související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být dle vůle příslušné smluvní strany utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Zhotovitele, Objednatele nebo dodavatelů jejich licencí.

13.4. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.

13.5. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu neurčitou, tedy i po ukončení smlouvy.

13.6. Poskytnutí informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není porušením práv a povinností této smlouvy.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1.** Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé nebo s ní související, se řídí českým právním řádem. Právní vztahy mezi smluvními stranami založené touto smlouvou a zvláště v ní neupravené se řídí občanským zákoníkem, autorským zákonem, zákonem o veřejných zakázkách a zákonem o ochraně osobních údajů.
- 14.2.** Smluvní strany řeší případné spory především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, řeší spory věcně a místně příslušný soud.
- 14.3.** Smluvní strany se dohodly, že bez předchozího výslovného písemného souhlasu druhé strany nepostoupí ani nepřevедou jakákoliv práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu či osoby.
- 14.4.** Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu této smlouvy.
- 14.5.** Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost smlouvy jako celku. Smluvní strany se zavazují nahradit případná neplatná nebo neúčinná ustanovení smlouvy ustanoveními platnými a účinnými, která budou co do obsahu a významu neplatným nebo neúčinným ustanovením co nejbližší.
- 14.6.** Jednacím jazykem mezi Objednatелеm a Zhotovitelem bude pro veškerá plnění vyplývající ze smlouvy výhradně jazyk český.
- 14.7.** Veškerá dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy bude v českém jazyce, bez gramatických chyb, v odpovídající grafické a stylistické úpravě a zároveň bude Objednateli poskytnuta i v elektronické podobě (neodporuje-li to povaze věci).
- 14.8.** Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 14.9.** Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem 1. 1. 2017.
- 14.10.** Nabytím účinnosti této smlouvy pozbývá platnosti servisní smlouva č. SR-2013-4107 (9/VŠ/2013) uzavřená dne 21. 1. 2013 mezi oběma smluvními stranami.
- 14.11.** Zhotovitel prohlašuje, že žádné ustanovení této smlouvy a jejích příloh nepodléhá obchodnímu tajemství. Zhotovitel tímto uděluje bezvýhradní souhlas se zveřejněním plného znění této smlouvy ve smyslu příslušných právních předpisů.
- 14.12.** Tato smlouva bude zveřejněna podle zákona 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Zveřejnění provede strana Objednatele. Smluvní strany pro účely zveřejnění stanovily:
 - a) Předmětem plnění je poskytování služeb servisu, údržby a rozvoje aplikačního softwaru iFIS.
 - b) Cena předmětu plnění je cena maximálního ročního plnění podle odstavce 5.1.4. této smlouvy.
 - c) Text smlouvy bude zveřejněn bez přílohy č. 2 této smlouvy z důvodu obsahu neveřejných informací a informací snižujících kybernetickou bezpečnost Objednatele.
- 14.13.** Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
- 14.14.** Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Specifikace služby HelpDesk (předloží Zhotovitel)
 - Příloha č. 2 – Seznam aktivních vazeb iFIS na jiné systémy

14.15. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně, určitě a srozumitelně, že si ji přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

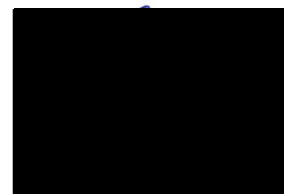
V Praze dne **30 -11- 2016**

V **PRAZE** dne **30 -11- 2016**



Ing. Libor Svoboda
kvestor
za Objednatele

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ
V PRAZE
KVESTOR
nám. Winstona Churchilla 4
130 67 Praha 3



Ing. Zdeněk Mareš
jednatel
za Zhotovitele



BBM spol s r.o.
Kocínova 5/138
Písek 397 01
Česká republika
DIČ CZ40755592
OR Č.Budějovice zrn 386/C

BBM HelpDesk

Popis služby, říjen 2016

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

Dodavatel	Společnost BBM spol. s r. o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejich subdodavatelů
Zákazník	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
Klient	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
Uživatel	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
Produkt	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

3.3 Konzultace

Klient zařadí hlášení do kategorie „KONZULTACE“ v případě, kdy požaduje konzultaci k aplikacím iFIS*.

3.4 Ostatní hlášení

3.4.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Námět“. Požadavky ve stavu „Námět“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

3.4.2 Objednání zakázkové služby

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

3.5 Doplnění hlášení

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

3.6 Opětné podání

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

3.7 Uzavření hlášení

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/konzultace/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby bere klient zpět

4. Přístup na BBM Helpdesk

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu <https://helpdesk.bbm.cz>. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je klient informován automaticky generovanými e-mailovými zprávami.

4.1 Postup při zápisu nového hlášení

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	Produkt (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	Instalace (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	Předmět – anotace (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	Kategorie hlášení (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole. V případě změny kategorie hlášení je zákazník upozorněn e-mailovou notifikací.
2.e)	Část produktu (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	Místo výskytu: Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	Ekonomické jednotky (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.
2.h)	Navrhovaná priorita (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
2.i)	Vaše označení: Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Informace je součástí předmětu všech generovaných e-mailových zpráv.
2.j)	Požadovaný termín: Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	Pouze koncept ? Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	Podrobný popis: Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejvýstižnější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	Připojit soubory Jsou-li součástí hlášení opisy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. U každé komunikace lze vložit i více příloh.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systém - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

4.1.1 Formulář Nové hlášení

Statistika
Přehled
► Nové
Vyhledávání
CRP SIT-F 2013
CRP 2014
CRP 2015
O aplikaci
Přehled úprav

:: Nové hlášení ::
Uložit Vyčistit formulář

* **Produkt:** internetFIS

Instalace: BBM - 11.13

Předmět - anotace:

* **Kategorie hlášení:** Chyba aplikace Ek. jednotky - všechny -

Část produktu: vyberte hodnotu...

Místo výskytu:

Navrhovaná priorita: Běžná

Vaše označení:

Požadovaný termín:

Pouze koncept:

Podrobný popis

Připojit soubory

Procházet...

Procházet...

+

4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.2 Námět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zakázkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo převzato k řešení“

4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Bylo vyžádáno doplnění zadání“

4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo odmítnuto“

4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo vyřešeno/předáno“

4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „HelpDesk: č. __ Hlášení bylo předčasně uzavřeno“

4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

4.3.1 E-mailová schránka

██████████

4.3.2 Telefonicky, faxem

Písek: ██████████, fax ██████, Praha: ██████████, fax dtto., Ostrava: ██████████, fax ██████

4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgency vyřízení):

4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu ██████████. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory ██████████. Urgence musí obsahovat:

- a) heslo „2. ESKALACE“ a
- b) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- c) kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: [REDACTED], [REDACTED], mobil: [REDACTED], adresa: 397 01 Písek, Kocínova 5. Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatáž zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.

	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	■	■		■	■				
	■	■		■	■			■	
	■	■							
	■			■					■
	■			■	■				
	■		■	■	■	■	■		
	■	■	■	■	■	■	■		■