

- B. Zajistit technickou podporu SW v pracovní dny od 7:30 - 15:30 zahrnující:
- Odstraňování Zadavatelem řádně nahlášených chyb zapsaných formou požadavků v Service Desk ČÚZK, které souvisejí se SW a které byly způsobeny nesprávnou funkcí systému SW či jeho části. Na vyžádání Dodavatele poskytne Zadavatel Dodavateli aktuální seznam nahlášených chyb zapsaných formou požadavků v Service Desk ČÚZK.
 - Poskytování služby umožňující zástupcům Zadavatele konzultovat požadavky související s podporovaným SW.
- 3) Způsob poskytování technické podpory pro činnosti podle čl. I odst. 2) písm. B. je popsán v příloze č. 2 Smlouvy.
- 4) Činnosti podle čl. I odst. 2) písm. A. budou realizovány v celkovém maximálním rozsahu 17 člověkodnů, cena 1 člověkodne činí 4 500 Kč bez DPH. Činnosti budou realizovány na vyžádání Zadavatele, a to na základě zapsání požadavku v Service Desk ČÚZK a vyplněného formuláře požadavku na úpravu SW, který je přílohou č. 3 Smlouvy. Účtováno bude podle skutečně realizovaného rozsahu provedených činností, celkový objem nemusí být Zadavatelem vyčerpán.

Čl. II – Termíny, místo a způsob plnění

1. Termín plnění:

Závazný termín plnění podle čl. I, odst. 2) písm. B. je v období od 18. 2. 2019 do 31. 12. 2019.

Závazný termín plnění podle čl. I, odst. 2) písm. A. bude stanoven na základě dohody Zadavatele s Dodavatelem podle charakteru konkrétního požadavku. V případě, že nedojde mezi zástupci ČÚZK a VÚGTK, v.v.i. ke shodě na termínu plnění nebo na klasifikaci požadavků zapsaných v Service Desk ČÚZK, dohodnou se na termínu plnění nebo na klasifikaci požadavků zapsaných v Service Desk ČÚZK místopředseda ČÚZK a ředitel VÚGTK, v.v.i.

2. Akceptace plnění podle čl. I odst. 2) písm. A.:

- 1) Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat se Zadavatelem nebo jím pověřenou osobou způsob realizace plnění. Zadavatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat součinnost.

V případě, že při klasifikaci požadavků zapsaných na Service Desk nedojde mezi zástupci ČÚZK a VÚGTK, v.v.i., ke shodě zda se jedná o chybu funkčnosti SW nebo o požadavek na rozvoj SW, se na klasifikaci dohodnou místopředseda ČÚZK a ředitel VÚGTK, v.v.i.

- 2) Akceptace vstupuje v platnost podpisem příslušného akceptačního protokolu, předaného Dodavatelem v rámci předání jednotlivého plnění. Akceptační protokol obsahuje podrobný popis plnění a celkovou cenu plnění. Nevznese-li Zadavatel do 25

pracovních dnů od předání plnění výhrady ani připomínky, považují smluvní strany plnění za akceptované. Poté Zadavatel vrátí do 27 pracovních dnů od předání Dodavateli podepsaný akceptační protokol. V případě, že bude plnění akceptováno s výhradami, budou tyto zapsány Zadavatelem jako požadavky na opravu vad do Service Desk ČÚZK a akceptačního protokolu. Dodavatel je povinen odstranit tyto vady v termínu dohodnutém se Zadavatelem. Pokud Zadavatel plnění neakceptuje, vrátí Dodavateli akceptační protokol s uvedenými důvody neakceptace.

- 3) Vady plnění zjištěné následně po akceptaci plnění musí Zadavatel uplatnit u Dodavatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Dodavatel je povinen vady plnění zjištěné po akceptaci plnění odstranit v termínu dohodnutém se Zadavatelem.
- 4) Dodavatel garantuje funkčnost SW v souladu se zadáním a zároveň se zavazuje odstranit na své náklady vady, které byly zjištěny při akceptaci nebo které se projeví po akceptaci.
- 5) Dodavatel poskytne Zadavateli záruku 1 rok na jednotlivá plnění. Záruční doba začne běžet dnem podpisu akceptačního protokolu.
- 6) Dodavatel je v prodlení se splněním svého závazku tehdy, pokud v dohodnutém termínu předání plnění nepředá plnění v kvalitě nebránící akceptaci, anebo v případě akceptace plnění s výhradami, pokud nepředá plnění s odstraněnými vadami v dohodnutém termínu.

3. Místo plnění:

Místem plnění Smlouvy jsou všechna sídla orgánů resortu Zadavatele.

Čl. III – Cena, platební a sankční podmínky

- 1) Celková cena předmětu plnění činí 195 000 Kč bez DPH, tato cena je nepřekročitelná a je členěna takto:

Předmět plnění	Cena v Kč bez DPH
a) Řešení požadavků podle čl. I odst. 2) písm. A.	76 500
b) Plnění podle čl. I odst. 2) písm. B.	118 500

- 2) Pro zabezpečení plnění předmětu Smlouvy nebude poskytnuta záloha.
- 3) Veškeré výše uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci Dodavatel vystaví daňový doklad, ve kterém uvede aktuální výši DPH a připočte ji k ceně.
- 4) Dodavatel se zavazuje, že uvedená cena pokryje veškeré výdaje s plněním Smlouvy.
- 5) V případě prodlení Dodavatele s dodáním plnění má Zadavatel právo požadovat po Dodavateli slevu z ceny. Na základě tohoto požadavku je Dodavatel povinen tuto slevu z ceny poskytnout. Sleva z ceny za prodlení proti koncovému termínu předání plnění je

- stanovena ve výši 0,5 % z celkové ceny předmětu plnění podle čl. III odst. 1) Smlouvy, a to za každý i započatý den prodlení.
- 6) V případě prodlení Dodavatele s poskytováním technické podpory podle čl. I odst. 2) písm. B. Smlouvy v termínech podle přílohy č. 2 Smlouvy má Zadavatel právo požadovat po Dodavateli slevu z ceny. Na základě tohoto požadavku je Dodavatel povinen tuto slevu z ceny poskytnout. Sleva z ceny za takové prodlení je stanovena ve výši 1 000,- Kč, a to za každý i započatý pracovní den prodlení.
 - 7) Platby za činnosti uvedené v čl. I odst. 2) písm. A. budou provedeny na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Dodavatelem a doručených Zadavateli po akceptaci plnění, v případě akceptace plnění s výhradami po dodání plnění s odstraněnými vadami.
 - 8) Platba za činnost uvedenou v čl. I odst. 2) písm. B. bude provedena na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Dodavatelem a doručeného Zadavateli zpětně za celé období.
 - 9) Daňový doklad (faktura) je splatný do 21 kalendářních dnů ode dne jeho doručení Zadavateli. V případě předložení faktury v období od 12. prosince do 31. prosince bude splatnost faktury stanovena na 30 dnů ode dne doručení Zadavateli.
 - 10) Daňový doklad musí obsahovat číslo jednacích smlouvy, číslo účtu Dodavatele a pojmenování akce, které se daňový doklad týká ve znění: „Rozšíření funkcionality a podpora softwarové aplikace DIKAT“.
 - 11) Pokud platba Zadavatele neproběhne do termínu uvedeného v čl. III, odst. 9) Smlouvy, bude za každý den tohoto prodlení účtována sankce ve výši 0,5% z celkové ceny předmětu plnění.
 - 12) V případě, že nebude Zadavatelem zajištěna potřebná součinnost, Dodavatel tuto skutečnost neprodleně písemnou formou sdělí Zadavateli. Jestliže Zadavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě k tomu účelu určené Dodavatelem a tím znemožní dodržení termínů plnění Dodavatele podle Smlouvy, je Zadavatel v prodlení. Po dobu prodlení Zadavatele není Dodavatel v prodlení s plněním podle Smlouvy.
 - 13) Daňové doklady budou vystaveny v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Zadavatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností: lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů.

Čl. IV – Součinnost smluvních stran

Každá strana jmenuje své oprávněné zástupce (dále jen „zástupce“) ve věcech plnění Smlouvy. Zástupci smluvních stran budou zodpovídat za příslušné smluvní strany v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v příloze č. 1 Smlouvy.

Čl. V – Dodací podmínky

- 1) Zadavatel je oprávněn kontrolovat plnění Smlouvy.
- 2) Předání a převzetí jednotlivých plnění se uskuteční v sídle Zadavatele.
- 3) Práva k předmětu plnění přechází na Zadavatele okamžikem podpisu příslušného akceptačního protokolu.

Čl. VI – Závěrečná ustanovení

- 1) Závazkový vztah upravený touto Smlouvou a právní vztahy ve Smlouvě výslovně neupravené a z ní vyplývající, se řídí právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
- 2) Veškeré změny nebo doplňky Smlouvy musí být učiněny písemnou formou a se souhlasem obou smluvních stran.
- 3) Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá zveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Smlouvu zveřejní Zadavatel.
- 4) Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž Dodavatel obdrží jedno vyhotovení a Zadavatel tři vyhotovení.
- 5) Tato smlouva nabývá účinnosti zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 6) Nedílnou součástí Smlouvy je příloha č. 1 - Seznam zástupců, příloha č. 2 - Evidence požadavků a přehled priorit a příloha č. 3 - Formulář požadavku.

Ve Zdíbech dne: 18. 2. 2019

V Praze dne: 18. 2. 2019

.....
Ing. Karel R a d ě j , CSc.

za Dodavatele

.....
Ing. Karel Š t e n c e l

za Zadavatele

Seznam zástupců

Smluvní strana	Jméno a příjmení zástupce	Kontaktní údaje
Dodavatel	████████████████████	████████████████████
Zadavatel	Ing. Pavel Doubek	████████████████████
	Ing. Jitka Podhůrská	████████████████████
	Ing. Andrea Jančíková	████████████████████

Evidance požadavků a přehled priorit**1. Evidence požadavků v Service Desku ČÚZK**

- 1) Zdrojem evidence chyb SW, zapsaných formou požadavků, je Service Desk ČÚZK, kde jsou zpracovávány a aktualizovány po celý jejich životní cyklus, přičemž Dodavatel se zabývá chybami ve stavu "Řeší dodavatel".
- 2) Každý požadavek je ohodnocen stupněm priority ze strany Zadavatele. Každému stupni priority odpovídá určitá doba pro vyřešení chyby, tj. doba, ve které je Dodavatel povinen vyřešit chybu. U požadavku se stupněm priority 3 až 5 může být mezi Zadavatelem a Dodavatelem dohodnut jiný termín vyřešení chyby.

2. Přehled a klasifikace priorit

Priorita	Doba vyřešení chyby
1 – nejvyšší (používána jen výjimečně v mimořádných případech)	Bezodkladně v nejkratším realizovatelném termínu, nejdéle však do 2 pracovních dnů.
2	5 pracovních dnů
3 - střední	20 pracovních dnů
4	40 pracovních dnů
5- nejnižší	60 pracovních dnů

Klasifikace priorit požadavků

Pro stanovení závažnosti požadavků bude používána klasifikace podle níže uvedených stupňů priorit:

Priorita 1 - Havárie – SW není použitelný ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující jeho činnost - některá aplikace nebo její část je zcela nefunkční, požadovanou činnost nelze realizovat jinak, nebo aplikace umožňuje porušit konzistenci dat. Tento stav může ohrozit činnost Zadavatele jako orgánu státní správy, nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona.

Priorita 2 - Vážný problém - Činnost SW je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav může ohrozit činnost Zadavatele jako orgánu státní správy, nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. Modul nebo jeho část je nefunkční, požadovanou činnost lze realizovat náhradním způsobem nebo modul povoluje vykonat nepovolenou činnost nebo některé funkce modulu nefungují korektně, ale základní funkčnost je zajištěna. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech.

Priorita 3 - Problém - Některé funkce SW pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit činnost Zadavatele jako orgánu státní správy, nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. Modul nereaguje správně na chybné akce uživatele, poskytuje nesrozumitelná chybová hlášení, chyby uživatele nejsou indikovány okamžitě. Nemůže dojít k nekonzistencím v datech.

Priorita 4 - Vada - nedostatky do určité míry komplikující využití SW nebo neumožňující jeho plnohodnotné využití, nemohou však ohrozit činnost Zadavatele jako orgánu státní správy, nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. Systém neposkytuje jasná chybová či informativní hlášení nebo je naopak vypisuje na místě, kde by se vyskytnout neměla. Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna.

Priorita 5 - Drobná vada - nedostatky nekomplikující využití SW, nemohou ohrozit činnost Zadavatele jako orgánu státní správy, nebo jeho povinnosti vyplývající ze zákona. V názvu položky menu nebo v textu nápovědy se vyskytuje překlep, pravopisná chyba apod. Správná funkčnost a konzistence dat je zajištěna.

V případě následného vzniku problému se stejným či vyšším stupněm priority mohou strany po dohodě přehodnotit dříve dohodnuté termíny řešení problému.

Formulář požadavku na úpravu SW

<p>Číslo požadavku:</p> <p>Název produktu SW:</p> <p>Priorita:</p> <p>Datum vzniku:</p> <p>Kontaktní osoba:</p> <p style="text-align: right;">Vyplní Zadavatel</p>
<p>Požadavek: (popis navrhované změny, důvod navrhované změny, dopad navrhované změny a důsledky jejího neprovedení , souvislosti)</p> <p style="text-align: right;">Vyplní Zadavatel</p>
<p>Zprávu přijal:</p> <p>Datum a čas:</p> <p>Vyplní Dodavatel</p>
<p>Analýza požadavku: (výsledky analýzy provedení požadavku a dopadů na projekt, cenu, doporučené následující kroky apod.)</p> <p>Termín:</p> <p>Cena:</p> <p>Vyplní Dodavatel</p>
<p>Akceptace návrhu řešení, vyjádření zadavatele:</p> <p>Schválil:</p> <p>Datum:</p> <p>Vyplní Zadavatel</p>