

Číslo smlouvy objednatele: 008-R/15
Číslo smlouvy zhotovitele: SR-2015-2604

„Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS, vč. podpory a údržby technologií Oracle“

Servisní smlouva

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku
podle § 1746 odst. 2. zák. č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, v platném znění

mezi níže uvedenými smluvními stranami:

Objednatel:

Název, sídlo: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.
110 00 Praha 1, Národní 1009/3
zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí
vedeném Ministerstvem školství, mládeže a
tělovýchovy
IČ: 604 57 856
DIČ: CZ60457856
Zastoupená: [redacted] ředitelem
Bank. spojení: Raiffeisenbank a.s. 1051041114/5500
Osoby oprávněné jednat
ve věcech provozně-
technických: [redacted] ředitel DIT
[redacted] ved. OIS
Tel.: [redacted]

dále jen „Objednatel“

a

Zhotovitel:

Název: BBM spol. s r. o.
Se sídlem: Kocínova 5, 397 01 Písek
Obchodní rejstřík: Zapsaná v OR vedeném Krajským soudem
v Českých Budějovicích, spis. zn. 386/C
IČ: 40755591
DIČ: CZ 40755592
Bankovní spojení: Komerční banka a.s.
Číslo účtu: 277847271/0100
Zastoupená: [redacted], jednatelem
Osoby oprávněné jednat
ve věcech provozně-
technických: [redacted], ved. odd. technické podpory
[redacted], ved. odd. uživatelské podpory
Tel.: [redacted]

dále jen „Zhotovitel“ nebo „Dodavatel“

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel je oprávněn užívat a provozovat ekonomický informační systém iFIS včetně Runtime technologií Oracle, a to na základě a v souladu se smlouvami o dodávce ekonomického informačního systému na technologiích Oracle podle smluv o dílo uzavřenými s Dodavatelem č. F-2604(SSČ), F-3105(ÚTIA), F-3205(KAV).
- 1.2. Objednatel zajišťuje provoz Ekonomického informačního systému pro pracoviště AV ČR. Pracoviště AV ČR jsou veřejné výzkumné instituce, jejichž zřizovatelem je Akademie věd ČR, jsou zapsány v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR a jsou oprávněny užívat a provozovat ekonomický informační systém, popř. další instituce, které splňují stanovené podmínky.
- 1.3. Společnost BBM spol. s r. o. je výrobcem aplikačního software iFIS a současně jediným dodavatelem oprávněným poskytovat služby údržby, technické podpory a rozvoje aplikačního software iFIS včetně datových rozhraní na okolní systémy a souvisejících Runtime technologií Oracle.
- 1.4. Aplikačním software iFIS (dále jen „software“ nebo „dílo“) se pro účely této smlouvy rozumí tyto implementované moduly a technologie Oracle:
 - *iFIS-EKONOMIKA v rozsahu modulů Finance, Účetnictví, Rozpočet, Majetek, Manažerské informace, Objednávky, Zásoby, Jádro a správa systému, Číselníky, Zakázky-Projekty, Registr smluv, Veřejné zakázky malého rozsahu, Inventarizace a WebMailer pro všechna pracoviště AV ČR*
 - *iFIS-SPISOVÁ SLUŽBA pro provoz s omezením na 3 pracoviště (SSČ, FZÚ, BTÚ)*
 - *Oracle DB EE 8 CPU ASFU (provozní servery)*
 - *Oracle iAS EE 2 CPU ASFU (Forms, Discoverer)*
 - *Oracle iAS FORMS 4 CPU ASFU (Forms)*
 - *Oracle Active Data Guard ASFU, 8CPU*
 - *Oracle Diagnostics Pack ASFU, 8CPU*
- 1.5. Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu na realizaci veřejné zakázky „Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS, vč. podpory a údržby technologií Oracle“ v souladu s ust. § 23 odst. 4 písm. a) zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a na základě rozhodnutí Objednatele jako veřejného zadavatele o přidělení této zakázky jedinému uchazeči 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 k zajištění předmětu této smlouvy.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, má právo 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 Objednatelem vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.

- 2.5. Zhotovitel potvrzuje, že překontroloval podklady a dokumentaci, které zabezpečil Objednatel, a že Objednatel mu umožnil před předložením nabídky poskytnutí dodatečných informací a údajů, které má Objednatel k dispozici a které jsou, popř. by mohly být významné pro řádné plnění této smlouvy. Zhotovitel dále potvrzuje, že Objednatel mu umožnil prohlídku místa budoucího plnění.
- 2.6. Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatelem, prověřil si místo budoucího plnění, a tak získal všechny dostupné informace v míře, která ho uspokojí ve vztahu ke stanovení nákladů a doby potřebné k provedení dodávky. Před odevzdáním nabídky se Zhotovitel přesvědčil s ohledem na svoje odborné znalosti a zkušenosti o její správnosti a dostatečnosti včetně cenové specifikace. Zjištění případných nedostatků po podpisu této smlouvy nemá vliv na změnu termínů plnění ani zvýšení ceny.
- 2.7. Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace 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.
- 2.8. 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 na straně zhotovitele je

A) Paušální služby podpory a údržby implementovaných modulů iFIS, souvisejících datových rozhraní a technologií Oracle (maintenance) v rámci IS AV ČR od 1. 12. 2015 do 30. 6. 2019. Služby maintenance iFIS zahrnují odstraňování pozáručních vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných hotfixových úprav a 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.

A1) Rozsah služeb maintenance iFIS hrazených v paušálních sazbách je specifikován takto:

- Poskytování služby HelpDesk BBM podle přílohy č. 1 této smlouvy včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu iFIS, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích. Počet konzultací není omezen.
- Poskytování uživatelských práv ke všem budoucím verzím a vydáním iFIS realizovaných na základě Dodavatelem 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 daní. Nová verze minimálně 1x ročně.
- Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace podle přílohy č. 2 této smlouvy, a to i pro budoucí verze iFIS.
- Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím iFIS v elektronické podobě.
- Údržba a aktualizace Dodavatelem dodávaných číselníků.
- Odstraňování chyb v aplikacích iFIS a opravy dat způsobených chybami v aplikacích iFIS.
- Instalace opravných hotfixových úprav, patch, a nových verzí iFIS na předprodukčním, provozním a testovacím prostředí v rozsahu 180 hodin/rok.
- Školení nejsou předmětem paušálních služeb, ale jsou předmětem dalších služeb dle odst. B).

A2) Monitoring a vzdálená správa Oracle technologií jsou specifikovány takto:

- V rozsahu 152 hodin ročně:
 - monitoring a správa databázového serveru Oracle
 - monitoring a správa aplikačního serveru Oracle iAS
 - pravidelné sledování základních provozních parametrů databází a aplikačních serverů pro provoz aplikací iFIS, Elanor Global a VERSO a předkládání návrhů na případné změny instalací technologického software či rozšíření technických zařízení
 - poskytování správy a systémové podpory při konfiguraci centralizovaných služeb: replikace obsahu Oracle Internet Directory (OID) serverů EIS1 a EIS2 (LDAP) a zrcadlení obsahu Oracle databází serverů EIS1 a EIS2 pro vzájemné zálohování při havárii HW DB serverů.
- Zajištění přístupu Objednateli ke všem dostupným systémovým parametrům, objektům, datům a statistikám provozních databází EIS v režimu čtení.

A3) Technická podpora Oracle technologií je specifikována takto:

- Zprostředkování nových Verzí a Vydání produktů Oracle v termínech uvolnění společností Oracle. O aplikaci Verze či Vydání rozhoduje Dodavatel s cílem zajistit bezporuchový provoz informačního systému jako celku.
- Zprostředkování přístupu Objednateli na Metalink společnosti Oracle dle licence ASFU.
- Instalace nových Verzí technologického software Oracle a Vydání technologického software Oracle není předmětem paušálně poskytovaných služeb, je předmětem zakázkových prací dle odst. B).

B) Poskytování dalších vyžádaných služeb pro zajištění provozu IS AV ČR (zejména ale nejenom instalace nových verzí software iFIS a Oracle, školení, zakázková dokumentace a konzultace k provozu a rozvoji, úpravy a rozšiřování datových rozhraní, drobné úpravy SW funkcí dle specifikace zadavatele, vyžádané zásahy do dat, zálohování a obnova systému ze záloh, správa technologií Oracle, a to vše nad rámec paušálu dle odst. A) v rozsahu do 4000 hodin/do 30. 6. 2019.

C) Poskytování upgrade iFIS, rozšiřování licencí a technického zhodnocení aplikací iFIS včetně Runtime Oracle technologií v předpokládaném rozsahu:

C1) Rozšíření licencí modulu SPISOVÁ SLUŽBA ze 3 pracovišť až na všechna pracoviště AV ČR (multilicence) včetně paušální podpory, a to na období od akceptace plnění do konce platnosti a účinnosti této smlouvy.

C2) Dodávky zakázkových vývojových prací k software iFIS jeho rozhraní v rozsahu max. 6000 hodin do 30. 6. 2019.

Specifikaci požadovaných služeb, úprav a rozšíření uživatelských práv k software iFIS podle bodu B) a C) oznámí Objednatel samostatně pro každou dílčí dodávku k této veřejné zakázce vždy nejpozději 30 kalendářních dnů před zahájením prací formou objednávky postupem dále v této smlouvě. Objednatel není touto smlouvou vázán k povinnosti cokoliv z plnění dle bodu B) a C) objednat.

3.2. Předmětem této smlouvy nejsou dodávky operačních systémů, datových sítí ani hardware.

- 3.3. Produkty a výsledky dodané Zhotovitelem Objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
- 3.4. Dohodnutým předmětem plnění Zhotovitele se pro účely této smlouvy rozumí souhrn všech prací, dodávek a souvisejících služeb, jak je vymezují výše uvedené dokumenty jakožto předmět smlouvy, včetně veškerých prací a dodávek nezbytných pro kvalitní splnění smlouvy.
- 3.5. 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 a k jeho úspěšnému uvedení do rutinního provozu v souladu s jeho účelovým určením.
- 3.6. Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, tj. že budou funkční, jejich součástí bude veškerá dokumentace a plnění budou odpovídat specifikaci dohodnuté mezi stranami a že si plnění po dobu provozu zachovají smluvené vlastnosti.
- 3.7. Předmětem plnění na straně objednatel je poskytnutí potřebné součinnosti zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.

4. Termíny plnění, dílčí plnění, místo plnění

4.1. Služby paušální podpory a údržby

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

4.1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Dodavatel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kat.	Pro hlášení přijata v pracovní dobu	Pro hlášení přijata mimo pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení
Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatel nebo čas trvání vyšší moci.		
	Pro hlášení přijata v pracovní dobu do 12:00	Pro hlášení přijata po 12:00 nebo mimo prac. dobu
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 10:00 následujícího pracovního dne po nahlášení
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne po přijetí hlášení
	Odstranění chyby	Nejpozději do konce pracovní doby následujícího pracovního dne po přijetí hlášení
D	Odstranění chyby	Nejpozději do 7 kalendářních dnů od přijetí hlášení
		V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení

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

Definice kategorií chyb:

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

4.1.2. Instalace Vydání iFIS při změně legislativy

Dodavatel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynucené změnou legislativy ČR včetně instalace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. V případě účinnosti od data uveřejnění, pak Dodavatel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

4.1.3. Poskytování nových a rozšířených verzí iFIS

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

4.1.4. Poskytování konzultací k provozu iFIS

Dodavatel poskytne telefonické a e-mailové konzultace (HotLine) v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00. Příjem hlášení (HelpDesk) bude zajištěn v době od 7:30 do 16:30. Způsob komunikace a kontaktní spojení jsou předmětem přílohy č. 1 této smlouvy.

Zhotovitel bude poskytovat další vyžádané služby pro zajištění provozu IS AV ČR podle bodu 3.1.B) a rozšířená užívací práva k aplikacím iFIS této smlouvy podle bodu 3.1.C) průběžně po celou dobu platnosti této smlouvy a to v režimu samostatných objednávek – výzev k poskytnutí plnění, jak je stanoveno dále:

4.2. Výzva k poskytnutí plnění dle 3.1B) a dle 3.1C)

- 4.2.1. Objednatel je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění nejpozději 20 kalendářních dnů před požadovaným zahájením prací. Výzva musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).
- 4.2.2. Zhotovitel je povinen nejpozději do 14-ti dnů po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.1. předloženou Specifikaci doplnit o cenu, termín možné realizace a

písemně potvrdit ve formě nabídky nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění. Stanovení ceny musí být v souladu s nabídkovými cenami uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy.

- 4.2.3. V případě akceptace nabídky Objednatel vystaví objednávku, která je po potvrzení ze strany Zhotovitele pro obě smluvní strany závazná.
- 4.2.4. Pro objednávání služeb strany komunikují prostřednictvím služby HelpDesk dle přílohy č. 1.

4.3. Termín zahájení

- 4.3.1. Zhotovitel je povinen zahájit práce na části každého díla nejpozději v termínu sjednaném a potvrzeném ve Specifikaci akceptované dle odstavce 4.2.

4.4. Termín dokončení

- 4.4.1. Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části díla v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2.

4.5. Dílčí plnění

- 4.5.1. Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.
- 4.5.2. Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

4.6. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo Objednatele.

5. Cena předmětu smlouvy a její splatnost

5.1. Obsah ceny

- 5.1.1. Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.A) paušální služby podpory a údržby činí:
1.591.848,- Kč bez DPH ročně, tj. **5.699.455,-** Kč bez DPH celkem do 30. 6. 2019.

Cena za toto dílčí plnění je splatná v pravidelných rovnoměrných čtvrtletních splátkách na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.2. Cena dalších vyžádaných služeb dle bodu 3.1.B) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odst.4.2. – Výzva k poskytnutí plnění. K určení cen jednotlivých částí díla bude použit tento ceník výkonů Zhotovitele. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.B) činí:

1.400,- Kč bez DPH za **1 hodinu**, tj. maximálně **5.600.000,-** Kč bez DPH.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 5.1.3. Cena rozšířených uživatelských práv k dalším modulům a funkcím iFIS a Oracle dle bodu 3.1.C) bude stanovena dohodou smluvních stran v rámci akceptace Specifikace každé části díla podle odst. 4.2. – Výzva k poskytnutí plnění.

K určení cen jednotlivých částí díla bude použita nabídka Zhotovitele v jednacím řízení bez uveřejnění. Ceny jsou sjednány jako maximální po celou dobu platnosti této smlouvy.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.C1) činí maximálně **1.813.500,- Kč** bez DPH.

Cena za předmět plnění dle bodu 3.1.C2) činí **1.400,- Kč** bez DPH za **1 hodinu**, tj. maximálně **8.400.000,- Kč** bez DPH.

Cena za tato dílčí plnění bude splatná po oboustranné akceptaci dílčího plnění na základě faktur Zhotovitele doručených Objednateli.

- 4.1.1. Celková cena předmětu smlouvy za veškeré poskytované dodávky, práce a služby pro splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí nejvýše:
24.451.698,- Kč bez DPH.
- 4.1.2. Cena předmětu smlouvy je sjednána v souladu s ustanovením §2 zákona č.526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena předmětu smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a pro Zhotovitele závaznou po dobu realizace předmětu smlouvy.
- 4.1.3. 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 smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které ve výzvě, v zadávací dokumentaci nebo v této smlouvě uvedeny nejsou a zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.
- 4.1.4. Cena neobsahuje DPH. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

5. Platební podmínky

5.1. Zálohy

Objednatel neposkytne Zhotoviteli zálohy.

5.2. Postup plateb

- 5.2.1. Cena předmětu smlouvy bude hrazena v korunách českých na základě daňových dokladů (dále jen faktur) vystavených Zhotovitelem v souladu se zák. č. 563/1991 Sb. a zák. č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů. K účtované ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle platných právních předpisů ke dni zdanitelného plnění.
- 5.2.2. Faktury budou obsahovat náležitosti daňového dokladu a číslo této smlouvy.
- 5.2.3. Povinnou součástí faktur za plnění dle bodu 3.1A) této smlouvy bude výkaz paušálních služeb za předchozí čtvrtletí akceptovaný Objednatelem.
- 5.2.4. Součástí faktur za plnění dle 3.1B) a 3.1C) bude doklad o prokazatelně vykonaných pracích dle odstavce 4.5.
- 5.2.5. Součástí faktur za poskytnutí licence bude Licenční list.
- 5.2.6. Při akceptaci dílčího plnění pouze na vývojové nebo testovací instalaci je Objednatel oprávněn uhradit pouze 80 % z ceny dílčího plnění dle bodu 3.1.B)

a 3.1.C). Zbývajících 20 % ceny z dílčího plnění dle bodu 3.1.B) a 3.1.C) bude uhrazeno po akceptaci na provozní instalaci.

6.3. Lhůty splatnosti

- 6.3.1. Objednatel je povinen uhradit fakturu Zhotovitele nejpozději do 21 dnů ode dne následujícího po dni doručení faktury se všemi náležitostmi Objednateli.
- 6.3.2. 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.
- 6.3.3. Objednatel je oprávněn vrátit fakturu před uplynutím lhůty splatnosti, pokud nebude obsahovat všechny požadované náležitosti, popř. bude obsahovat chyby. Pro opravenou nebo doplněnou fakturu běží nová lhůta splatnosti dle bodu 6.3.1 tohoto článku.

7. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. 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.
- 7.4. Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 7.5. 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 povinen ji před započítím 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 prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
- 7.6. Odpovědnost za porušení součinnosti je vázána vždy na součinnost v rozsahu stanoveném smlouvou. Vzájemná součinnost musí být jasně formulována, popř. bude popsána v příslušných specifikacích schválených oběma smluvními stranami.
- 7.7. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou či faxem nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků podle oblastí:

Oblast	Kontaktní osoby	Spojení
Správa HW serverů, OS a zálohování	[redacted]	[redacted]
Správa sítě a koncových stanic	[redacted]	[redacted]
Administrace iFIS	[redacted]	[redacted]
Administrace Oracle	[redacted]	[redacted]
Objednávání dalších služeb	[redacted]	[redacted]

- 7.8. Pracovníci podle odst. 7.7. tohoto článku jsou oprávněni předkládat návrhy na změny této smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat veškeré akceptační protokoly v rámci akceptačního řízení.
- 7.9. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího osobního převzetí druhou smluvní stranou nebo dnem, kdy byla doručena prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany.
- 7.10. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, byly písemnosti zaslané na původní adresu doručeny řádně.
- 7.11. Seznam kontaktních osob zhotovitele s uvedením jména, příjmení, funkce, telefonického a e-mailového spojení, případně kontaktní adresy je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. V případě změny údajů v tomto seznamu uvedených je po celou dobu účinnosti smlouvy zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat objednatele.
- 7.12. 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.
- 7.13. Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví osob v prostoru prováděných prací, dodržování bezpečnostních, hygienických a požárních předpisů.
- 7.14. 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.

8. Sankční ujednání

8.1. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

- 8.1.1. V případě prodlení Zhotovitele se zahájením odstraňování chyby Kategorie A až C ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie A ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.3. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie B ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby Kategorie C a D ve lhůtě uvedené v bodě 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši až 1000,- Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 8.1.5. V případě prodlení Zhotovitele s plněním dle čl. 4 odst. 4.4. této smlouvy bez zavinění Objednatele je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny plnění, minimálně 1000,- Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení, maximálně však 100% z ceny plnění.
- 8.1.6. Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje Zhotovitele povinnosti splnit povinnost smluvní pokutou utvrzenou a není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody smluvní pokutou utvrzené, kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle v plné výši.

8.2. Úrok z prodlení

Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury proti sjednanému termínu, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat k tíži Objednatele úrok z prodlení v zákonné výši za každý i započatý kalendářní den prodlení.

8.3. Lhůta splatnosti vyúčtování smluvní pokuty, úroku z prodlení a náhrady škody

Strana povinná je povinna uhradit vyúčtovanou smluvní pokutu, úrok z prodlení a náhradu škody nejpozději **do 21 dnů** ode dne obdržení příslušného vyúčtování.

9. Provádění předmětu smlouvy

9.1. Řízení prací

- 9.1.1. Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění služeb 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.
- 9.1.2. 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.

9.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

- 9.2.1. Zhotovitel bude mít úplnou kontrolu nad plněním smlouvy, bude práce účinně řídit a dohlížet na ně tak, aby zajistil, že plnění bude odpovídat smlouvě. Výlučně bude Zhotovitel zodpovědný za metody, techniky, užití technologie a za koordinaci dílčích činností.
- 9.2.2. Zhotovitel není odpovědný, není-li touto smlouvou stanoveno jinak, za dokumentaci, kterou nezpracovává a nedodává. Za ostatní dokumentaci, kterou Zhotovitel zpracoval nebo dodal a k jejímuž zpracování a dodání je oprávněn nebo povinen podle zákona či této smlouvy, nese plnou zodpovědnost.
- 9.2.3. S ohledem na dodržování smluvních termínů podle ustanovení předchozích odstavců se Zhotovitel zavazuje pro všechny fáze provádění prací zajistit dostatečný počet pracovníků tak, aby nebyly zdrženy termíny plnění.
- 9.2.4. Zhotovitel je organizací a řízením prací na předmětu plnění povinen pověřit kvalifikovanou osobu, oprávněnou k výkonu této činnosti podle nabídky.
- 9.2.5. 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 (zejm. zákon č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 9.2.6. Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně.
- 9.2.7. Zhotovitel odpovídá, že poskytnutím licencí k užití SW třetích stran nebudou porušena práva třetích stran po dobu autorskoprávní ochrany. Objednatel z titulu nabyvatele licence není povinen licenci využít.
- 9.2.8. Zhotovitel není oprávněn poskytnout projektovou dokumentaci díla dle této smlouvy jiné osobě než Objednateli. Tím není myšlena systémová, uživatelská a provozní dokumentace.
- 9.2.9. 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.
- 9.2.10. Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu způsobenou při realizaci předmětu plnění **ve výši nejméně 15.000.000,- Kč** a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy a kdykoliv po dobu účinnosti smlouvy je povinen tuto skutečnost na vyžádání prokázat.
- 9.2.11. Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.

10. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení

- 10.1.** O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol. Požadované výstupní dokumenty k jednotlivým dílčím plněním jsou: Licenční list (je-li součástí dílčího plnění dodávka SW), Akceptovaný výkaz služeb a příslušná dokumentace, pokud byl požadavek na její zpracování součástí akceptované výzvy.
- 10.2.** Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje vady a nedodělky.

11. Záruka za jakost díla

11.1. Odpovědnost za vady

- 11.1.1.** Vadou pro účely této smlouvy se rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 11.1.2.** 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.
- 11.1.3.** Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena neodborným zásahem do dat, softwaru, rozhraní, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:
- 11.1.3.1.** Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,
- 11.1.3.2.** Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem,
- 11.1.3.3.** při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.

11.2. Délka záruční doby

- 11.2.1.** Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby dle odstavce 3.1B) a 3.1C) v délce 12 měsíců ve smyslu a podle odst. 11.1 tohoto článku. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy nebo jeho části, bez vad a nedodělků.

11.3. Způsob uplatnění reklamace

- 11.3.1.** Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, faxu 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.
- 11.3.2.** Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.
- 11.3.3.** Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelům v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

11.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad

- 11.4.1. Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace, a to i v případě, že reklamaci neuznává. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do rozhodnutí oprávněných zástupců smluvních stran a v případě, že se nedohodnou do rozhodnutí věcně a místně příslušného soudu. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu způsobenou Zhotovitelem, nese náklady Objednatel.
- 11.4.2. V případě reklamované Vady předmětu plnění dle 3.1B) a 3.1C) se postupuje stejně jako při odstraňování závad kategorie A, B nebo C dle charakteru, které jsou definovány v bodě 4.1.1.
- 11.4.3. Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na Díle bez zbytečného odkladu.
- 11.4.4. Zhotovitel zaručuje, že předané dílo nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Zhotovitele podle této smlouvy, pokud Objednatel:
- 11.4.4.1. oznámí Zhotoviteli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
 - 11.4.4.2. neuzná sám předmětný nárok,
 - 11.4.4.3. zplnomocní Zhotovitele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,
 - 11.4.4.4. neučiní bez předchozí konzultace se Zhotovitelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.
- 11.4.5. Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou.
- 11.4.6. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup do informačního systému a do prostor nezbytných pro odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem nastoupení na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

12. Užití díla

12.1. Licence software

- 12.1.1. Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), přecházejí práva užití k tomu dílu na Objednatele dnem jeho protokolárního předání Objednateli v rozsahu sjednaném dále v této smlouvě. Ostatní majetková práva spojená s tímto dílem na Objednatele nepřecházejí.
- 12.1.2. Objednatel předáním a převzetím díla nebo jeho části se stává Nabyvatelem licence a získává nevýhradní právo na užití díla časově a teritoriálně neomezené, právo na užití díla výhradně pro provoz v rámci svého informačního systému, právo provádět záložní a kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.

12.1.3. Objednatel je oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu pouze v rámci pracovišť AV ČR a v souladu s touto smlouvou.

12.2. Zdrojové tvary software

12.2.1. V případě prodlení Zhotovitele se splněním povinností dle této smlouvy déle než 90 dnů a prokáže-li Zhotovitel, že mu ve splnění povinností ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná, nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli, nebo pokud byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo se Zhotovitel ocitl v likvidaci nebo byla platnost smlouvy ukončena způsobem dohodnutým v čl. 14 této smlouvy, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává objednateli zdrojové tvary aplikací iFIS s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

13. Změna smlouvy

13.1. Forma změny smlouvy

13.1.1. Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.

13.1.2. Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.

13.1.3. 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.

13.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)

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

14. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

14.1. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:

14.1.1. dohodou,

14.1.2. kterákoliv ze smluvních stran může uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.

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

14.2. Důvody odstoupení:

14.2.1. ze strany Zhotovitele:

14.2.1.1. Zhotovitel nemůže z důvodů mimořádné, nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na jeho vůli pokračovat v plnění po dobu delší než 30 dnů.

14.2.1.2. 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.

14.2.1.3. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a majetková práva k duševnímu vlastnictví.

14.2.2. ze strany Objednatele:

14.2.2.1. Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 90 dnů.

14.2.2.2. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této Smlouvy v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této Smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval.

14.3. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou, a to nejpozději do 90 dnů od ukončení smlouvy.

14.4. Dokumenty související s ukončením platnosti smlouvy musí být písemně prokazatelně doručeny druhé smluvní straně. V případě nemožnosti doručení platí fikce doručení, a to třetí den od prokazatelného odeslání.

15. Ochrana informací, Ochrana osobních údajů a Informací

15.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti se 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 smluvními stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy, či naplnění jejího účelu.

15.2. 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

15.3. 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.

- 14.4. 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.
- 14.5. Smluvní strany se zavazují utajovat důvěrné informace, vymezené v tomto článku, po celou dobu pokud budou mít charakter důvěrných informací, tj. i po ukončení platnosti této smlouvy.

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé nebo s ní související, se řídí českým právním řádem. Právní vztahy týkající se licence k počítačovému programu se řídí zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Ostatní právní vztahy ze smlouvy o dílo vznikající, vyplývající nebo s ní související se řídí zejména zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.2. Smluvní strany řeší případné spory především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, řeší spory věcně příslušný soud.
- 15.3. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do **30. 6. 2019** nebo do vyčerpání finančního limitu plnění dle odst. 5.1. bodu 5.1.2. nebo 5.1.3. této smlouvy.
- 15.4. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran a nabývá účinnosti dnem **1. 12. 2015**.
- 15.5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
- 15.6. Nabytím účinnosti této smlouvy pozbývá platnost servisní smlouva č. 003-R/2013, ve znění pozdějších dodatků uzavřená mezi Střediskem společných činností AV ČR, v. v. i. a BBM, s.r.o. dne 26. 7. 2013. Paušální služby byly uhrazeny dle této smlouvy na celé 4. čtvrtletí 2015 dle faktury Zhotovitele č. 215010400 ve výši 492.770.38 Kč včetně DPH. Zhotovitel bude dobropisovat do 4. 12. 2015 částku 162.614,-Kč včetně DPH z faktury č. 215010400 ke dni 30. 11. 2015 za období prosinec 2015.
- 15.7. Nedílnou součástí smlouvy se stanou samostatné dokumenty:
Příloha č. 1 – Popis služby HelpDesk
Příloha č. 2 – Seznam implementovaných datových rozhraní iFIS
Příloha č. 3 – Specifikace nabídkových cen

V Praze dne 30 -11- 2015

za Objednatele

Střed

v. i.

.....

V Praze dne 27 -11- 2015

za Zhotovitele
BBM spol. s r. o.

.....

BBM HelpDesk

Popis služby, srpen 2015

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

Dodavatel	Společnost BBM 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 dodavatel.

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 [redacted]. 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.

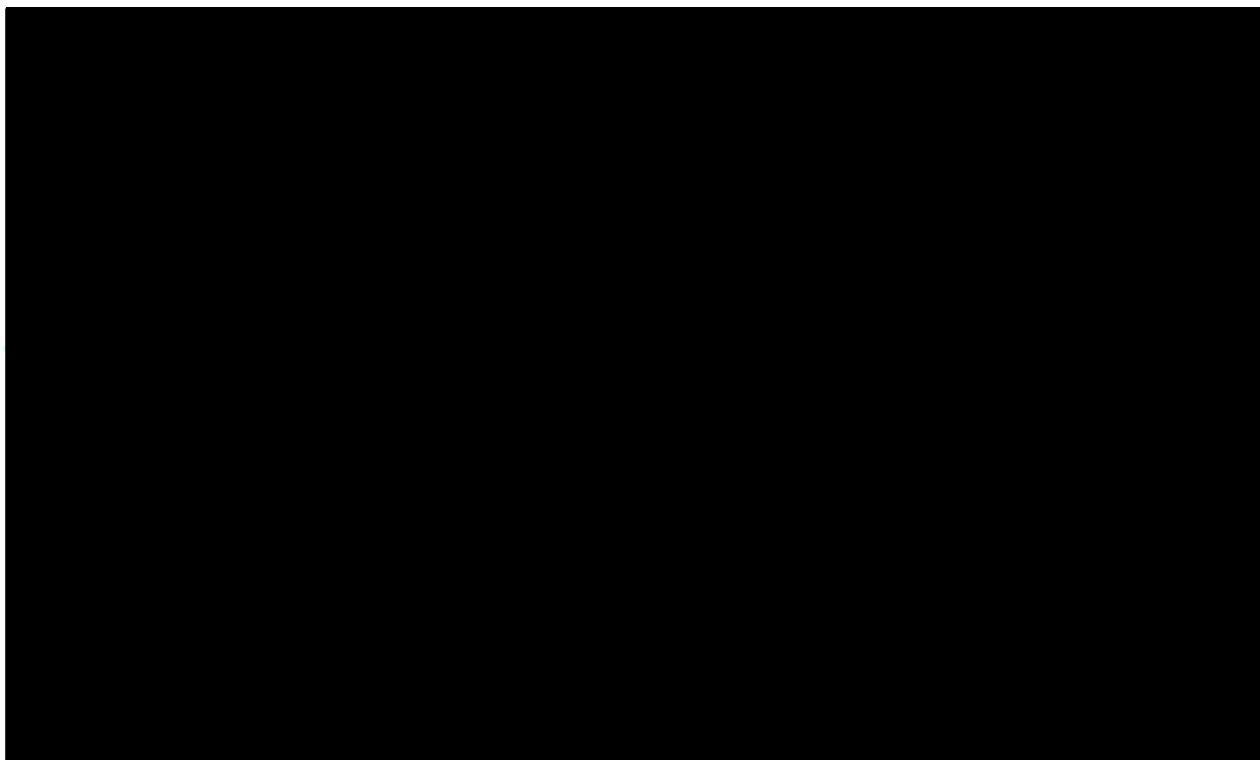
4.1 Postup při zápisu nového hlášení

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 upozomen 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	Cinnost 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-mallových 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 objednávaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejužitečnější 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



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: ██████████, Praha: ██████████, Ostrava: ██████████

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: [REDAKCE], mobil: [REDAKCE], adresa: [REDAKCE]. 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.

