

SMLOUVA
o rozvoji systému Microsoft Dynamics CRM
a o zajištění jeho podpory
(dále jen „smlouva“)

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) s přihlédnutím k příslušným ustanovením zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).

Agentura pro podporu podnikání a investic CzechInvest

se sídlem: Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
IČ: 71377999
DIČ: CZ71377999
jednatel, funkce: Ing. Patrik Reichl, MBA, generální ředitel
Osoba oprávněná
jednat ve věcech
technických: [REDACTED], ředitel Odboru IT
(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

a

ART&MIS, s.r.o.

Zapsaná v: OR vedeném MS v Praze, oddíl C, vložka 147884
se sídlem: Libčice nad Vltavou, 5. května 67, PSČ 25266
IČ: 28524322
DIČ: CZ-28524322
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 4004483001/5500
jednatel, funkce: Marie Nováková, jednatel
Osoba oprávněná [REDACTED], tel.: [REDACTED], email: [REDACTED]@artmis-
jednat ve věcech [\[REDACTED\]@artmis-crm.cz](mailto:[REDACTED]@artmis-crm.cz)
technických
(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

oba společně dále jen „**smluvní strany**“

Preambule

- (1) Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky zadávací řízení „*Servis a rozvoj Microsoft Dynamics CRM pro Agenturu CzechInvest*“, ev.č. VZ/09/19, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější, a proto Objednatel s Poskytovatelem uzavřel tuto smlouvu.
- (2) Cílem zadávacího řízení byl výběr Poskytovatele, který poskytne plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou.
- (3) Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou ke dni uzavření této 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 jednání oprávněny.
- (4) Poskytovatel prohlašuje, že je ve smyslu ust. § 5 odst. 1 občanského zákoníku schopen při plnění této Smlouvy jednat se znalostí a pečlivostí, která je s jeho povoláním nebo stavem spojena, s tím, že případné jeho jednání bez této odborné péče půjde k jeho tíži. Poskytovatel nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech smluvních stran.
- (5) Poskytovatel disponuje veškerými odbornými předpoklady potřebnými pro poskytnutí služeb dle Smlouvy, je k jeho plnění oprávněn a na jeho straně neexistují žádné překážky, které by mu bránily plnění dle této Smlouvy Objednateli poskytnout.

Čl. I.

Předmět smlouvy

- (1) Účelem této Smlouvy je stanovit vzájemná práva a povinnosti smluvních stran při poskytování řádné a kontinuální podpory provozu, rozvoje a individualizace provozního systému Microsoft Dynamics CRM Objednatele a souvisejících konzultací.
- (2) Předmětem této Smlouvy je poskytování:
 - a) služeb technické podpory, servisu a konzultací k systému Microsoft Dynamics CRM (dále jen „**systém**“) Poskytovatelem dle potřeb Objednatele a v souladu touto Smlouvou (dále jen „**služby**“) a
 - b) rozvoje a individualizace systému.
- (3) Objednatel se zavazuje poskytnuté plnění převzít a zaplatit za jeho provedení cenu podle článku VII. této Smlouvy.

Čl. II.

Práva a povinnosti smluvních stran

- (1) Poskytovatel se zavazuje provést pro Objednatele služby specifikované v předmětu této Smlouvy, a to s náležitou odbornou péčí, dle termínů stanovených touto Smlouvou, v souladu s platnými právními předpisy, řádně, včas a v dohodnuté kvalitě a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů s přihlédnutím k oprávněným zájmům Objednatele z hlediska optimalizace nákladů vynaložených na Služby.
- (2) K plnění předmětu Smlouvy je Poskytovatel povinen důsledně využívat a uplatňovat vše, co podle svého odborného přesvědčení a pokynů Objednatele pokládá za prospěšné.

- (3) Poskytovatel je povinen při provádění technické podpory dodržovat technické a jiné návody výrobců a dodavatelů software a hardware, zhotovitel je zejména povinen dodržet podmínky a návody pro instalaci a užívání software a hardware Objednatele, výrobců a dodavatelů software a hardware.
- (4) Poskytovatel se zavazuje, že Služby v rámci předmětu Smlouvy ani výsledky své poradenské a konzultační činnosti neposkytne bez předchozího písemného souhlasu Objednatele třetí osobě.
- (5) Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- (6) Poskytovatel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní odpovědnost. Poskytovatel nesmí pověřit jinou osobu k provedení prací daných touto Smlouvou v jakémkoli rozsahu.
- (7) Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen neprodleně podklady vrátit Objednateli.
- (8) Poskytovatel je povinen informovat Objednatele po zjištění a bez zbytečného prodlení o všech skutečnostech, jež mohou ovlivnit plnění jeho povinností v souvislosti s prováděním technické podpory, případně jež mohou mít vliv na změnu pokynů Objednatele nebo ohrozit jeho zájmy či majetek, dále je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli potřebu provedení úkonů nezbytných k předcházení hrozcím škodám.
- (9) Poskytovatel je povinen vést písemně průkaznou evidenci poskytnutých služeb jako podklad pro vyúčtování odměny dle článku VI. této Smlouvy. V případě poskytnutí emailových služeb se rozumí touto evidencí emailová korespondence mezi osobami pověřenými dle této Smlouvy. V případě poskytování služeb telefonicky bude touto evidencí písemný odsouhlasený záznam vyhotovený osobami pověřenými jednat ve věcech této Smlouvy. Bez potvrzení touto pověřenou osobou nemůže být evidence Poskytovatele použita jako podklad k fakturaci odměny.
- (10) Objednatel je oprávněn provést kontrolu plnění předmětu Smlouvy dle evidence poskytnutých služeb a Poskytovatel je povinen takovou kontrolu umožnit. Podpisem evidence poskytnutých služeb ze strany Objednatele dochází k převzetí plnění Poskytovatele. Poskytovatel je povinen předkládat evidenci poskytnutých služeb na měsíční bázi.
- (11) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro naplnění Smlouvy prostřednictvím kontaktních osob jejichž seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- (12) Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- (13) Součinnost smluvních stran představuje zejména:
 - a) spolupráci zaměstnanců Objednatele nezbytně nutnou pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
 - b) akceptace výstupů,
 - c) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědných) osob Objednatele,

- d) poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
 - e) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
 - f) zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- (14) V případě potřeby se Objednatel zavazuje zajistit zástupci Poskytovatele přístup na pracoviště Objednatele v potřebném rozsahu.
- (15) Objednatel je povinen informovat Poskytovatele o všech důležitých skutečnostech a změnách, které by mohly mít vliv na realizaci předmětu této Smlouvy.
- (16) Objednatel zajistí, aby jiné, než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy systému, který je předmětem plnění této Smlouvy.
- (17) Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podle této Smlouvy zasahovat do systému pouze v souladu s účelem a předmětem této Smlouvy a s pokyny Objednatele.
- (18) Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této Smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě ve výši minimálně 2 mil. Kč (slovy: *dva miliony korun českých*). Kopie pojistné smlouvy nebo pojistného certifikátu je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- (19) Existenci platného pojištění ve smyslu předchozího odstavce je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu kdykoliv v průběhu trvání smluvního vztahu doložit.
- (20) Po ukončení smluvního vztahu je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit Objednateli veškeré podklady, které mu Objednatel předal či přenechal v rámci plnění Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn pořizovat si z podkladů předaných mu Objednatelem kopie pro dokumentaci své činnosti s přihlédnutím k článku č. VIII. odst. 7 této Smlouvy.
- (21) Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a povinnosti z této Smlouvy nebo její části na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Objednatel si tímto vyhrazuje právo takový souhlas neudělit, a to i bez udání důvodu. Za účelem zvážení, zda takový souhlas s převodem Objednatel udělí či nikoli, je Poskytovatel povinen mu opatřit a dodat veškeré informace a dokumenty, o které Objednatel požádá. Tato Smlouva není převoditelná rubopisem.
- (22) Poskytovatel přebírá riziko změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku. Před uzavřením Smlouvy smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.

čl. III.

Místo, doba a způsob plnění

- (1) Místem plnění předmětu této Smlouvy je sídlo Objednatele Štěpánská 567/15, Praha 2, PSČ 120 00.
- (2) Poskytování veškerých prací, dodávek a služeb souvisejících s plněním předmětu Smlouvy dle článku I. odst. 2 písm. a) této Smlouvy v délce 48 měsíců započne ode dne její účinnosti a bude zajišťováno po celou dobu její platnosti.

čl. IV. Objednávky

- (1) Realizace předmětu plnění dle článku II. odst. 2 písm. b) v režimu stanoveném v Katalogovém listu č. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy bude individuální dle potřeb Objednatele na základě písemné objednávky.
- (2) Objednávka musí obsahovat alespoň:
 - specifikaci zadání rozvojových prací,
 - dobu požadovaného plnění (termín akceptace),
 - předpokládaný rozsah (pracnost) požadovaného plnění.
- (3) Poskytovatel je povinen Objednateli potvrdit objednávku do 3 pracovních dnů od jejího přijetí, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- (4) Objednávka se považuje za akceptovanou dnem potvrzení Poskytovatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelům ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy.
- (5) V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- (6) Provedení objednaného plnění bude potvrzeno předávacím protokolem, z něž bude vyplývat vazba na příslušnou objednávku, specifikace provedených činností a přesné určení časových úseků realizace jednotlivých činností.

čl. V. Rozsah podpory, řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- (1) Oznámení Poskytovateli s výzvou k provedení činnosti technické podpory lze učinit telefonicky (s pozdější evidencí v helpdeskové aplikaci) nebo prostřednictvím helpdeskové aplikace v režimu 365x5 x 8 v době od 9.00 hod. do 17.00 hod. Pro účely této Smlouvy je daný časový úsek (od 9.00 do 17.00 hodin) stanoven jako pracovní doba. Seznam kontaktních osob Poskytovatele a odkaz na helpdeskovou aplikaci je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- (2) Požadavky na Poskytovatele v souvislosti s poskytováním činností uvedených v odstavci 1 tohoto článku mohou vznášet pouze kontaktní osoby Objednatele, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- (3) Hlášení Objednatele musí obsahovat:
 - a) identifikaci Objednatele,
 - b) identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
 - c) závažnost chyby podle specifikace uvedené v odstavci 4 tohoto článku
 - d) u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace těchto požadavků požadována,
 - e) stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.
- (4) Poskytovatel zajišťuje:
 - a) přijetí požadavku Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti,
 - b) vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - c) evidenci požadavku,
 - d) oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
 - e) dohled nad postupem řešení požadavků,
 - f) oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

- (5) Poskytovatel je povinen reagovat/vyřešit nahlášený požadavek (incident) ve smluvené kvalitě poskytovaných služeb (dále jen „SLA“) uvedené v Katalogových listech Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- (6) Poskytovatel umožní Objednateli sledovat průběh řešení nahlášených problémů v helpdeskové aplikaci provozované Poskytovatelem.
- (7) V průběhu podpory se Poskytovatel zavazuje poskytovat měsíční reporty o provedených službách.
- (8) Pokud kterákoliv smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- (9) Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje zejména: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany jakýchkoliv osob jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež nebo ztrátu nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu nepřevyšující 8 hodin.

čl. VI.

Cena a platební podmínky

- (1) Cena za plnění předmětu této Smlouvy dle článku I. odst. 2. písm. a) tzn. poskytování služeb dle Katalogových listů č. 1 až 3 uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši:
 - ceny bez DPH 600 000,- Kč (slovy: *šestsettisíc korun českých*),
 - částky 21% DPH, která činí 126 000,- Kč,
 - celkové ceny, která je 726 000,- Kč vč. DPH (slovy: *sedmsetdvacetšesttisíc korun českých*).
- (2) Cena za plnění předmětu této Smlouvy dle článku I. odst. 2. písm. b) tzn. poskytování služeb dle Katalogového listu č. 4 uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy je dána hodinovou sazbou ve výši:
 - ceny bez DPH 1250,- Kč/hod (slovy: *tisícdvěstěpadesát korun českých*);
 - částky 21% DPH, která činí 262,50 Kč,
 - celkové ceny, která je 1512,50 Kč vč. DPH (slovy: *tisícpětsetdvanáct korun padesát haléřů českých*).
- (3) Cenová tabulka s rozpisem ceny plnění předmětu této Smlouvy je uvedena v příloze č. 4 této Smlouvy.
- (4) Ceny bez DPH uvedené v odstavci 1 a 2 tohoto článku jsou dohodnuty jako ceny nejvýše přípustné a platí po celou dobu platnosti Smlouvy.
- (5) Součástí sjednaných cen jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady (včetně případné dopravy do místa plnění) nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této Smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Poskytovatele na všech jednáních týkajících se plnění této Smlouvy.
- (6) Cena obsahuje i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění této Smlouvy.

- (7) Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- (8) Zálohy nejsou sjednány.
- (9) V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené Objednatelům se považuje za samostatně zdanitelné plnění uskutečněné v termínech uvedených v odstavci 13. tohoto článku Smlouvy.
- (10) Sazba za hodinu bude účtována v celých hodinách za každou i započatou hodinu, v průběhu kalendářního měsíce se čerpání kratších časových úseků sčítá (v rámci měsíčního plnění je evidován skutečný vyčerpaný čas a fakturován je pouze do výše poslední započaté hodiny). Měsíční limit hodin podpory, servisu a konzultací je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- (11) Vyrovňovacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb za měsíc v případě služeb dle Katalogových listů č. 1 až 3 uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude zvlášť pro každý katalogový list přílohou každé faktury vystavené Poskytovatelem podle odstavce 12 tohoto článku.
- (12) Objednané a realizované služby dle Katalogového listu č. 4 Přílohy č. 1 této Smlouvy budou účtovány na základě ceny za hodinu uvedené v odstavci 2 tohoto článku, objednávek a předávacích protokolů dle článku IV. odst. 6 této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto objednávky a protokoly budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby tohoto typu poskytovány. Celkový limit čerpání rozvojových a individualizačních prací je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- (13) Na každé dílčí plnění vystaví Poskytovatel fakturu, která musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
- a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo Smlouvy a datum jejího uzavření,
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené Smlouvy),
 - d) označení banky a číslo účtu, na který má být zapláceno,
 - e) lhůtu splatnosti faktury,
 - f) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - g) IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele, jejich přesné názvy a sídlo.
- (14) Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
- a) dílčí plnění podle čl. I. odst. 2. písm. a), odsouhlasené Objednatelům za první rok podpory bude Objednatelům uhrazeno na základě faktury vystavené nejpozději do 10 dnů od účinnosti této Smlouvy,
 - b) dílčí plnění za následující roky podpory podle článku I. odst. 2. písm. a) této Smlouvy bude Objednatelům uhrazeno na základě faktury vystavené nejdříve 30 dnů a nejpozději 10 dnů před započátkem tohoto období,
 - c) dílčí plnění podle čl. I. odst. 2. písm. b) odsouhlasené Objednatelům v soupisu skutečně poskytnutých dodávek, prací a služeb včetně doložení protokolů o jejich předání a převzetí podepsaných zástupci obou smluvních stran budou uhrazena na základě faktur vystavených nejpozději do 10 dnů od akceptace.

- (15) Lhůta splatnosti dílčích faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejich doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady újmy aj.).
- (16) Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
- (17) Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

čl. VII. Odpovědnost za újmu

- (1) Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení a zmírnění újmy vzniklé plněním předmětu této Smlouvy.
- (2) Poskytovatel plně odpovídá Objednateli za újmu, která vznikne přerušením provozovaných informačních systémů Objednatele nebo jejich částí, pokud k takovému přerušení provozu došlo zaviněním Poskytovatele.
- (3) Poskytovatel Objednateli neodpovídá za újmu vzniklou z chybného užití dodaných produktů zaměstnanci Objednatele.

čl. VIII. Mlčenlivost a ochrana informací

- (1) Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se při plnění této Smlouvy dozvěděl. Povinnosti mlčenlivosti může Poskytovatele zprostit jen Objednatel svým písemným prohlášením či zmocněním a dále v případech stanovených zákonnými předpisy. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje ve stejném rozsahu i na zaměstnance Poskytovatele.
- (2) Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a které byly Poskytovatelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku.
- (3) Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.
- (4) Poskytovatel bude postupovat při poskytování služeb vždy v souladu s příslušnými ustanoveními Směrnice Evropského parlamentu a Rady 95/46/ES o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (dále jen „GDPR“) a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, zachová mlčenlivost o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl. Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- (5) Za důvěrné informace se považují zejména jakékoliv informace, které:
- a) tvoří obchodní tajemství Objednatele, zejména pak veškeré skutečnosti obchodní a technické povahy (např. software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů) související s činností Objednatele, které nejsou veřejně dostupné;
 - b) jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (zejména GDPR a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních

- údajů, ve znění pozdějších předpisů) nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel;
- c) se týkají:
 - (i) činnosti Objednatele, způsobu řízení a pracovních postupů Objednatele,
 - (ii) vnitřních předpisů Objednatele nebo rozhodnutí jakéhokoliv jeho orgánu, které nejsou veřejně dostupné,
 - d) budou označeny za důvěrné. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu, resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu;
 - e) by byly v případě jejich prozrazení způsobilé poškodit Objednatele.
- (6) Právo nakládat s důvěrnými informacemi mají smluvní strany pouze v rozsahu nezbytně nutném pro splnění předmětu této Smlouvy.
- (7) Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- (8) Za důvěrné informace se nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými nebo známými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě, popř. druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana, která takové informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a rovněž informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- (9) Poskytovatel se ve Smlouvě zavazuje:
- a) uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním své činnosti, přičemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů Objednatele,
 - b) nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto Smlouvou nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele,
 - c) neprodleně informovat statutární orgán Objednatele, pokud zjistí, že došlo nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace neoprávněné osobě.
- (10) Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- (11) Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- (12) Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku a udělují souhlas k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

čl. IX. Sankční ujednání

- (1) Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
- (2) V případě prodlení Objednatele s úhradou cen podle článku VI. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení v zákonné výši z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- (3) V případě porušení povinnosti podle článku VIII. odst. 4 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- (4) V případě porušení jakékoli další povinnosti podle článku VIII. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- (5) V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky nebo návrhem úprav v termínu dle článku III. odst. 5. této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- (6) V závislosti na plnění SLA dle Přílohy č. 1 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty za nedodržení SLA definované v téže příloze pomocí SLC (Service level credit) v rámci Katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb a smluvní pokuty za jejich nedodržení ze strany Poskytovatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	250,- Kč
SLA 2	1 den	1 000,- Kč

- (7) Pokud Poskytovatel nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.
- (8) Pro případ neprokázání existence platného pojištění ve smyslu článku II. odst. 18 této Smlouvy sjednávají smluvní strany ve prospěch Objednatele smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za předmět plnění za každý započatý týden, kdy nebyla existence pojištění prokázána.
- (9) V případě, že závazek z této Smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
- (10) Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.
- (11) Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení občanského zákoníku.
- (12) Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí, že sankce dle tohoto článku Smlouvy jsou započitatelné vůči pohledávkám povinné smluvní strany.

čl. X. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- (1) Obě smluvní strany jsou v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou oprávněny písemně odstoupit od této Smlouvy s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
 - a) opakované prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
 - b) prodlení Objednatelem se zaplacením ceny dle článku VI. této Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - c) opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
 - d) porušení povinnosti Poskytovatele podle článku II. odst. 19 této Smlouvy, jestliže pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyla Objednateli předložena ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytl;
 - e) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - f) případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do zadávacího řízení, na základě, kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.
- (2) Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od této Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněna smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- (3) Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, 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, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- (4) Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- (5) Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. V případě pochybností se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno ve lhůtě 14 kalendářních dnů od data odeslání.
- (6) V případě oprávněného odstoupení kterékoli ze smluvních stran od této Smlouvy jsou smluvní strany povinny uhradit si navzájem účelně vynaložené náklady spojené s plněním této Smlouvy.

čl. XI. Zvláštní ujednání

- (1) Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této Smlouvě neupravená se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Smluvní strany pro účely plnění této

Smlouvy výslovně sjednávají, že případné obchodní zvyklosti, týkající se plnění této Smlouvy nemají přednost před ujednáními v této Smlouvě, ani před ustanoveními zákona, byť by tato ustanovení neměla donucující účinky.

- (2) V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této Smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této Smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této Smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován.
- (3) Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- (4) Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této Smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Pro případ řešení sporu soudní cestou je příslušný obecný soud Objednatele.
- (5) Poskytovatel se zavazuje případnou pohledávku vzniklou z tohoto smluvního vztahu nepostoupit a/nebo nedat do zástavy třetím subjektům bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- (6) Smluvní strany se dohodly, že v případě nástupnictví jsou právní nástupci vázáni ustanoveními této Smlouvy v plném rozsahu.
- (7) Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této Smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.
- (8) Poskytovatel bere na vědomí, že tato uzavřená Smlouva nenabude účinnosti před jejím zveřejněním v centrálním registru podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů (o registru smluv). Pokud nebude tato podmínka zveřejnění podle citovaného zákona splněna do 3 měsíců ode dne jejího uzavření, ruší se tato Smlouva od počátku.
- (9) V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní přenosné oprávnění k výkonu práva jej užit, a to na území celého světa bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo za jakýmkoliv účelem. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Objednatel má právo výsledek činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy neomezeně měnit či upravovat, a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel má povinnost poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy k výsledku činnosti Poskytovatele dle Smlouvy, která má charakter počítačového programu, a to nejpozději do 10 dnů ode dne doručení související písemné výzvy Objednatele, případně při převzetí zákaznické úpravy, pokud byl požadavek na poskytnutí zdrojových kódů součástí objednávky Objednatele na zákaznické úpravy. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

čl. XII. Závěrečná ujednání

- (1) Veškerá předchozí ujednání mezi stranami této Smlouvy týkající se jejího předmětu pozbývají podpisem této Smlouvy platnosti.
- (2) Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- (3) Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této Smlouvy.
- (4) Veškerá oznámení, žádosti, účetní doklady nebo jiná sdělení musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, datové schránky, doporučené pošty, kurýrní služby poskytující potvrzení o doručení na adresu příslušné smluvní strany uvedené v záhlaví této Smlouvy, případně osobním předáním, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- (5) Písemnosti doručované elektronickou cestou jsou přípustné pouze ve strojově čitelném formátu.
- (6) Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní.
- (7) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – Katalogové listy
 - Příloha č. 2 – Seznam kontaktních osob
 - Příloha č. 3 – Pojistná smlouva nebo pojistný certifikát
 - Příloha č. 4 – Cenová tabulka s rozpisem nabídkové ceny
- (8) Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- (9) Smlouva je vyhotovena ve třech (3) stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran, přičemž Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení a Poskytovatel jedno (1) vyhotovení.
- (10) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Její platnost a účinnost končí splněním všech závazků obou smluvních stran.

V dne:

V Praze dne:

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:

Marie Nováková,
jednatelka
ART&MIS s.r.o.

Ing. Patrik Reichl, MBA
generální ředitel
Agentura pro podporu podnikání a investic
CzechInvest

Limity

Standardní měsíční rozsah služeb poskytovaných dle Katalogových listů č. 1 - 3 v souladu s článkem č. VI. odst. 10. a 11. této Smlouvy činí **10 (deset)** hodin služeb měsíčně.

Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě Katalogového listu č. 4 v souladu s článkem č. VI odst. 12. této Smlouvy bude ukončeno nejpozději vyčerpáním částky **3.000.000,- Kč bez DPH (tři miliony korun českých)** za rozvojové práce. Objednatel není na základě Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací.

Katalogové listy

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb technické podpory, rozvoje a individualizace systému Microsoft Dynamics CRM dle potřeb Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Podpora a servis (Incident management)
2. Správa a údržba
3. Konzultace
4. Rozvoj

Výklad pojmů

SLC (Service level credit)	mechanismus, kterým se částka, která má být vyplacena na základě Smlouvy, sníží, pokud poskytovatel nesplňuje smluvně dohodnuté parametry úrovně služeb
SLA (Service level agreement)	dohoda o úrovni služeb mezi poskytovatelem a objednatelem

Katalogový list č. 1 – Podpora a servis

Popis služby

Cílem podpory a servisu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti systému a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele. Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek systému nebo snížení kvality služeb poskytovaných systémem.

Rozsah služby

Služba pokrývá servis v rozsahu:

- o identifikaci nestandardního chování systému, lokalizace a odstraňování příčin tohoto chování,
- o řešení provozních a konfiguračních problémů,
- o odstraňování potenciálně chybných funkcí systému ať již byly dodány jako součást standardní funkcionality systému, nebo vyvinuty na základě požadavku Objednatele a dodány Poskytovatelem,
- o komunikace s výrobcem systému a zajišťování patchů při odstraňování příčin chybových stavů,
- o nasazování a/nebo podpora při testování a nasazování opravných balíčků systému,
- o opravy či podpora při opravách chybných dat.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu platformy a provozovaných aplikací. Při hodnocení musí být brán ohled na to, zda příčina problému spočívala v zařízeních, která jsou či nejsou (např. hardwarová a softwarová infrastruktura) předmětem plnění této Smlouvy.

Parametr	Hodnota reakce/vyřešení	Úroveň SLC
Režim podpory	365x5x8	-
Doba vyřešení incidentu Kritická vada	4 h / 8 h	SLA 1
Doba vyřešení incidentu Výpadek	8 h / 16 h	SLA 1
Doba vyřešení incidentu Běžná porucha	16 h / 32 h	SLA 2

Kategorie incidentů

Úroveň problému	Popis
Kritická vada	Stav znemožňující nebo ohrožující funkčnost systému – stav aplikace, kdy nelze z důvodu závady tuto provozovat nebo závada má závažný vliv na provozovanou aplikaci tzn. stav, který neumožňuje plnění základních funkcí.
Výpadek	Stav výrazně omezující funkčnost systému – stav aplikace umožňující plnění základních funkcí, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
Běžná porucha	Ostatní závady, poruchy či požadavky na změnu.

Katalogový list č. 2 – Správa a údržba

Popis služby

Správa a údržba spočívá v identifikaci a řešení (odstraňování) příčin opakujících se chybových nebo jinak nežádoucích stavů nastávajících při provozu systému.

Rozsah služby

Služba pokrývá poskytování řešení, součinnosti a informací Poskytovatelem o:

- důležitých vlastnostech nových verzí systému,
- zjištěných chybách systému, které mohou mít závažný vliv na funkčnost a výkon systému v produkčním prostředí Objednatele,
- vydaných opravách chyb systému, jež mohou mít závažný vliv na jeho funkčnost a výkon v produkčním prostředí Objednatele,
- možných řešeních eliminujících konkrétní problémy.

Kvalita služby

Problém management je ze své podstaty dlouhodobý, nikdy nekončící proces sledování a optimalizace předmětného systému. Z tohoto důvodu lze jen těžko stanovit měřitelná kritéria kvality poskytování této služby, přičemž tato budou určována v závislosti na konkrétní situaci. Za nedostatečnou kvalitu služby / neposkytnutí součinností Objednateli ze strany Poskytovatele lze považovat například neposkytnutí Poskytovateli dostupné informace o příčinách či existenci opravy konkrétní chyby systému, která je zdrojem problémů v prostředí Objednatele.

Katalogový list č. 3 – Konzultace

Popis služby

Služba pokrývá zejména konzultace:

- při plánovaných změnách konfigurace produkčního provozního prostředí systému;
- k návrhu vhodných postupů implementace podpory konkrétních procesů popsaných Objednatelem;
- k možnostem a vlastnostem předmětného systému a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele;
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětného systému v testovacím a produkčním prostředí;
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy.

Dále pak:

- Poskytování dohodnutých školení týkajících se předmětné platformy zaměstnancům zadavatele v místě plnění u Objednatele.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota reakce/vyřešení	Úroveň SLC
Režim podpory	365x5x8	-
Doba odezvy	8 h	SLA 1
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 dnů	SLA 2

Katalogový list č. 4 – Rozvoj

Popis služby

Rozvoj systému je řízený proces realizace požadovaných, schválených změn jeho funkcionalit. Využívá standardizované metody a procedury. Cílem je zajistit hladkou, finančně a časově efektivní implementaci změn a minimalizovat riziko vzniku incidentů zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení Objednatele. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních procesů a požadavků popsaných Objednatelem;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Poskytování nových verzí vzniklých při technologickém vývoji systému, případně implementací použitelných požadavků Objednatele.
- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému.

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota reakce/vyřešení	Úroveň SLA
Režim podpory	365x5x8	-
Doba odezvy	8 h	SLA 2
Doba stanovení termínu vyřešení požadavku	1 týden	SLA 2
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

Seznam kontaktních osob

Za Objednatele:

titul, příjmení a jméno	telefonní číslo	e-mail
██████████	██████████	████████████████████
██████████	██████████	████████████████████

Za Poskytovatele:

titul, příjmení a jméno	telefonní číslo	e-mail
██████████	██████████	████████████████████
██████████	██████████	████████████████████
██████████	██████████	████████████████████

URL na helpdesk Poskytovatele: <https://artshowroom.crm4.dynamics.com>

Příloha č. 3 Smlouvy o rozvoji systému Microsoft Dynamics CRM a o zajištění jeho podpory

Pojistná smlouva nebo pojistný certifikát

Příloha č. 4 Smlouvy o rozvoji systému Microsoft Dynamics CRM a o zajištění jeho podpory

Cenová tabulka s rozpisem nabídkové ceny