

Rámcová dohoda Servis a rozvoj SW Quintiq

č. 2016/14914

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČ: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Pavlem Chylou, ředitelem divize ICT a eGovernment
zapsán v obchodním rejstříku: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.
č.ú.: 102639446/0300

jako Objednatel (dále jen „Objednatel“ nebo „ČP“)

T-Mobile Czech Republic a.s.

se sídlem: Tomíčková 2144/1, 149 00 Praha 4, Česká republika
IČO: 649 49 681
DIČ: CZ 649 49 681
Zastoupen/a: Liborem Komárkem, Senior manažerem prodeje státní správě
a Ing. Miroslavem Kláskem, Senior manažer presalesu, na
základě pověření
Zapsán/a v obchodním rejstříku: vedeném u Městského soudu v Praze oddíl B, vložka 3787
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., Budějovická 1912, Praha 4x
č.ú. 994404-242097001/0800
(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel dále jednotlivě jako „smluvní strana“, nebo společně jako „smluvní strany“) uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Rámcovou dohodu – servis a rozvoj SW Quintiq (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů výběrové řízení k veřejné zakázce „Technická podpora a rozvoj SW QUINTIQ v prostředí PNC“ (dále jen „Výběrové řízení“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Výběrového řízení.

Účelem této Smlouvy je zajištění provádění změn a úprav systému PostNetControl (dále jen „PNC“) dle požadavků Objednatele a zajištění poskytování služeb technické podpory nezbytné pro řádný provoz a fungování systému PNC.

PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmět Smlouvy

1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele

- a) provádět pro Objednatele Dílčí plnění (jak je tento pojem definován v Příloze č. 5 Smlouvy) v rámci rozvoje systému PNC za podmínek stanovených v části A Smlouvy, a
- b) poskytovat Objednateli služby technické podpory systému PNC za podmínek stanovených v části B Smlouvy

(dále společně jen „Plnění“, přičemž podle kontextu může tento pojem označovat jen plnění podle části A nebo B).

Pro větší přehlednost jsou oba celky Plnění rozděleny do dvou samostatných částí Smlouvy, kde každá řeší pouze konkrétní část Plnění. Pokud v jednotlivých částech Smlouvy, resp. jejich kapitolách (článcích) nebude uvedeno jinak, ustanovení obsažená v části Smlouvy „Společná ustanovení“ (tj. články 2 až 7 Smlouvy) se vztahují na část A i část B Smlouvy. Odkazy na Smlouvu a/nebo na články či odstavce Smlouvy použité v jednotlivých částech Smlouvy jsou odkazy na příslušnou část (A nebo B) Smlouvy a/nebo na články či odstavce příslušné části Smlouvy, není-li výslovně stanoveno, nebo nevyplývá-li z obsahu, jinak.

Význam pojmů používaných v částech A a B Smlouvy je uveden v Příloze č. 5 této Smlouvy.

ČÁST A: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC, VÝVOJ A IMPLEMENTACE ZMĚN SYSTÉMU“

I. Předmět části „A“ Smlouvy

I.1. Předmětem této části Smlouvy je povinnost Dodavatele poskytovat pro Objednatele Dílčí plnění na základě Objednávek v souladu s touto Smlouvou a povinnost Objednatele řádně poskytnuté výsledky Dílčích plnění převzít a zaplatit za ně cenu stanovenou dle článku II. Smlouvy. Objednávky jsou vystavovány buď na realizaci konkrétního Změnového požadavku, nebo obecně na poskytnutí služeb, které mohou být ve smyslu Přílohy č. 1 předmětem Dílčího plnění (např. konzultační služby) a které jsou vystavovány na poskytnutí určitého množství MD takovýchto služeb (dále jen „Jiný požadavek“).

Pro vyloučení pochybností se sjednává, že pojem „Změnový požadavek“ zahrnuje i pojem „Jiný požadavek“, není-li výslovně stanoveno nebo nevyplývá-li z kontextu jinak.

I.2. Objednatel v případě požadavku na Dílčí plnění v podobě realizace Změnového požadavku, který není Jiným požadavkem, předloží Dodavateli písemné (postačuje e-mail) zadání

- Dílčího plnění popsané ve formuláři Změnového požadavku - část Popis Změnového požadavku (viz Příloha č. 2 Smlouvy).
- I.3. Dodavatel do 7 pracovních dnů od obdržení zadání Dílčího plnění dle čl. I.2 zahájí práce na doplnění formuláře Změnového požadavku o návrh řešení – část Detail Změnového požadavku a Odhad Změnového požadavku obsahující plánovaný postup a délku realizace Dílčího plnění od analýzy až po rutinní provoz a včetně rozpočtu ceny za provedení Dílčího plnění.
- I.4. Na úrovni PM doplněný a odsouhlasený Změnový požadavek je chápán jako Finální zadání (potvrzení e-mailem). Pokud nevznikne Finální zadání Změnového požadavku do 60ti kalendářních dnů od obdržení zadání Dodavatelem, tento Změnový požadavek bez dalšího zaniká, případně vyžaduje nové zadání od Objednatele.
- I.5. Objednatel je oprávněn v souladu s podmínkami této Smlouvy předkládat Dodavateli písemné Objednávky za účelem realizování konkrétních Dílčích plnění, a to buď na realizaci Změnového požadavku zadaného v návaznosti na kroky popsané v čl. I.2, I.3 a I.4 části A. Smlouvy nebo jako samostatné Objednávky na realizaci Jiných požadavků. Každá Objedávka se řídí podmínkami této Smlouvy. Objedávka bude považována za návrh na uzavření dílčí (prováděcí) smlouvy na realizaci Dílčího plnění (potvrzená Objedávka dále též „Dílčí smlouva“).
- I.6. Dodavatel je povinen písemně (e-mailem) potvrdit Objednateli každou Objedávku do tří (3) pracovních dnů od data jejího obdržení. Potvrzením Objedávky dochází k uzavření Dílčí smlouvy na realizaci Dílčího plnění. Dodavatel není povinen potvrdit Objedávku, která neobsahuje náležitosti dle této Smlouvy, anebo svým obsahem odporuje této Smlouvě a/nebo Finálnímu zadání, resp. specifikaci Dodavatele dle čl. I.4 části A. Smlouvy. Potvrzení Objedávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí Objedávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky Objedávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli.
- I.7. Objednatel má právo vystavit Objedávku na realizaci Změnového požadavku po odsouhlasení Finálního zadání PM obou smluvních stran.
- I.8. Dodavatel má právo odmítnout Objedávku, pokud tato a) nesplňuje podmínky dle čl. I.9. části A. Smlouvy, nebo b) v případě Objedávky na realizaci Změnového požadavku, je Objedávka v rozporu s Finálním zadáním (podmínky v Objedávce jsou v rozporu s Finálním zadáním z pohledu obsahu, termínů, projektových postupů, ceny), nebo c) v případě Objedávky Jiného požadavku, pokud nedisponuje kapacitou požadovanou v Objedávce. O odmítnutí Objedávky a jeho důvodech informuje PM za Dodavatele PM Objednatele písemně (e-mailem) ve lhůtě dle čl. I.6.
- I.9. Objedávka bude obsahovat zejména tyto náležitosti:
- číslo Objedávky včetně odkazu na číslo Smlouvy,
 - obchodní firmu a sídlo Objednatele a Dodavatele,
 - IČ a DIČ Objednatele a Dodavatele,
 - údaje o zápisu Objednatele a Dodavatele do obchodního rejstříku,
 - popis požadované činnosti a/nebo požadovaných vlastností Dílčího plnění,
 - v případě Jiného požadavku rozsah požadované činnosti,
 - podpisy oprávněných osob Objednatele,

- orientační termín dokončení Dílčího plnění nebo dobu poskytování požadované činnosti, jedná-li se o Jiný požadavek,
 - celkovou cenu Dílčího plnění,
 - kontaktní údaje pro komunikaci.
 - Finální zadání ve formě vyplněného formuláře Změnového požadavku (jedná-li se o Dílčí plnění na realizaci Změnového požadavku, který není Jiným požadavkem).
- I.10. Pokud je rozpor mezi textem Objednávky a Finálním zadáním odsouhlaseným dle čl. I.4, a Dodavatel přesto Objednávku potvrdí, pak platí Finální zadání, nedohodnou-li se smluvní strany na úrovni PM nebo vyšší písemně jinak.
- I.11. Dodavatel se zavazuje předávat Dílčí plnění, včetně Dokumentace a podkladů pro provedení Akceptačních testů za podmínek a v termínech stanovených v této Smlouvě, popř. specifikovaných v Objednávce nebo dohodnutých na úrovni PM smluvních stran. Dílčí plnění Dodavatel předá Objednateli též na CD-ROM nebo zašle e-mailem ve formě instalačního zdroje včetně podpůrných modulů (knihoven apod.) nezbytných pro požadovanou funkci, pokud to povaha změny Systému bude umožňovat.
- I.12. Dodavatel zaručuje, že každé Dílčí plnění s výjimkou realizace Jiných požadavků:
- I.12.1. bude poskytnuto v souladu s Finálním zadáním,
 - I.12.2. bude mít minimálně ty funkce, které byly specifikovány Objednatelem ve Finálním zadání;
 - I.12.3. bude plně kompatibilní s operačními systémy (jejich verzemi), databázemi (jejich verzemi) a aplikacemi (jejich verzemi), uvedenými v aktuální verzi APD.
 - I.12.4. nenaruší způsobilost systému PNC pracovat minimálně na aktuálně instalovaném HW s minimální konfigurací dle doporučení Dodavatele.
- I.13. Nedodržení kteréhokoli z požadavků uvedených v odstavci I.12 může být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení Dílčí smlouvy týkající se daného Dílčího plnění.

II. Cena

- II.1. Způsob určení ceny za Dílčí plnění je uveden jako součin ceny za 1 MD ve výši 12 900 Kč bez DPH (slovy: dvanáct-tisíc-devět-set korun českých) a počtu MD potřebných pro provedení Dílčího plnění. Cena Dílčího plnění bude stanovena v Objednávce na základě kalkulace uvedené ve specifikaci Dodavatele dle čl. I.3 části A. Smlouvy, resp. v návaznosti na počet objednaných MD, s užitím ceny za MD uvedené v tomto článku. Cena Dílčího plnění stanovená v Objednávce je konečná a obsahuje již veškeré náklady související s plněním sjednaného Dílčího plnění.
- II.2. Ceny budou účtovány v Kč a bude k nim připočtena DPH, která bude stanovena na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- II.3. Cena za 1 MD podle tohoto článku je konečná a obsahuje již veškeré náklady související s plněním předmětu Smlouvy v místě plnění, včetně cestovních a jiných nákladů Dodavatele souvisejících s plněním Dílčího plnění.

III. Platební podmínky

- III.1. Po řádném převzetí každého Dílčího plnění Objednatel na základě Akceptačního protokolu je Dodavatel oprávněn vystavit Objednateli daňový doklad (fakturu) na 100 % ceny převzatého Dílčího plnění.
- III.2. Každá faktura vystavená Dodavatelem musí obsahovat veškeré náležitosti v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění (dále jen „Zákon o DPH“) a dále tyto náležitosti a údaje:
- číslo Smlouvy;
 - údaj o zápisu Dodavatele v obchodním rejstříku, a IČ;
 - číslo Objednávky
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou.
- III.3. Spolu s fakturou Dodavatel zašle Objednateli přehled o aktuálním stavu Zásobníku MDs , odsouhlaseném na úrovni PM (e-mailové odsouhlasení) v podobě dle Přílohy č.3 Smlouvy. Podrobná úprava platebních podmínek je dále obsažena v čl. 4 části „Společná ustanovení“ Smlouvy.

IV. Další práva a povinnosti smluvních stran

- IV.1. Obě smluvní strany se zavazují urychleně ve vzájemné spolupráci vyvíjet maximální úsilí k odstranění jakýchkoli překážek bránících splnění předmětu této Smlouvy.
- IV.2. Objednatel se dále zavazuje:
- IV.2.1. v termínech dohodnutých na úrovni PM, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Dílčích plnění, poskytnout Dodavateli součinnost potřebnou pro realizaci Dílčího plnění zejména v rozsahu dle Přílohy 11 této Smlouvy.
- IV.2.2. poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro poskytnutí Dílčího plnění, potvrzovat předložení předkládaných dokumentů ve lhůtě do 2 pracovních dnů od jejich doručení;
- IV.2.3. před započítáním poskytování Dílčího plnění prokazatelně seznámit pracovníky projektového týmu Dodavatele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními Objednatele a zvláštními předpisy platnými pro pracoviště Objednatele, na kterém bude Dodavatel Dílčí plnění poskytovat. O seznámení těchto osob s výše uvedenými opatřeními a předpisy bude učiněn písemný zápis, podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran;
- IV.2.4. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku Dodavatele, jeho pracovníků nebo třetích stran, za které odpovídá Dodavatel, anebo k poškození zdraví pracovníků Dodavatele nebo třetích osob, jimž by Dodavatel za takto způsobenou škodu odpovídal;
- IV.2.5. neprovádět změny v a/nebo zásahy do PNC systému, které by nebyly v souladu s Platnou dokumentací, ledaže by Dodavatel k takovému zásahu dal písemný (postačuje e-mailem) souhlas. Pokud Objednatel sám nebo prostřednictvím třetí osoby provede změnu v PNC systému či zásahy do PNC systému, které nejsou v souladu s Platnou dokumentací, ani k nim Dodavatel neposkytl souhlas, neodpovídá Dodavatel za řádné a bezvadné provedení Plnění a neuplatní se práva Objednatele podle čl. VIII. Objednatel je povinen v takovém případě na své náklady zajistit uvedení PNC systému do původního stavu před provedením změny Objednatele a po dobu, kdy PNC systém je ovlivněn změnou nebo zásahem

Objednatele, nemůže se Dodavatel ocitnout v prodlení s poskytnutím Dílčího plnění.

IV.2.6. Poskytovat součinnost podle Přílohy č. 11 této Smlouvy.

IV.3. Dodavatel se v souvislosti s realizací předmětu této Smlouvy zavazuje zejména:

IV.3.1. zajistit kontinuitu svých pracovníků v projektovém týmu v průběhu plnění předmětu Smlouvy a zejména určit osoby odpovědné za plnění předmětu Smlouvy. Bude-li ze závažných důvodů vzniklých na straně Dodavatele nutné nahradit kteréhokoliv člena projektového týmu, bude po předchozím projednání s Objednatelem nahrazen novým členem týmu s odpovídající nebo vyšší kvalifikací;

IV.3.2. dodržovat postupy odsouhlasené ve Změnových požadavcích u jednotlivých Dílčích plnění a spolupracovat s Odpovědnými osobami Objednatele při kontrole Plnění.

V. Předání a převzetí Dílčího plnění a Akceptační testy

V.1. Pravidla uvedená níže v tomto čl. V se nepoužijí pro akceptaci Dílčího plnění poskytnutého v rámci Jiných požadavků. Pro tyto účely Objednatel potvrdí poskytnutý rozsah činnosti Dodavatele na písemném výkazu činnosti předloženém Dodavatelem, přičemž se použije přiměřeně upravený formulář uvedený v Příloze č. 12 této Smlouvy. Podpisem uvedeného výkazu činnosti se má za to, že Dílčí plnění poskytnuté v rámci Jiného požadavku bylo Objednatelem akceptováno a tento dokument slouží jako Akceptační protokol dle čl. III.1. V případě, že z výkazu činnosti bude patrné poskytnutí menšího rozsahu, než je rozsah uvedený v Objednávce, je Dodavatel oprávněn fakturovat částku dle výkazu činnosti.

V.2. Po dokončení všech činností, které jsou předmětem Dílčího plnění, bude každé Dílčí plnění poskytnuto Dodavatelem k provedení Akceptačních testů Objednateli. Dodavatel v takovém případě vyzve Objednatele k akceptaci Dílčího plnění. Výzva bude odeslána elektronickou poštou z adresy PM Dodavatele na adresu PM Objednatele; zaručený elektronický podpis se nevyžaduje. Objednatel je povinen nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení uvedeného oznámení zahájit Akceptační testy, jejichž předmětem je ověření, zda Dílčí plnění vyhovuje akceptačním kritériím uvedeným ve Finálním zadání, resp. Objednávce, nebo v rámci Projektového plánu, vytvořeného na základě Dílčí smlouvy a odsouhlaseného PM obou smluvních stran.

V.3. Akceptační testy probíhají výhradně v souladu s akceptačními kritérii a postupem akceptace.

V.4. Akceptační kritéria a postup akceptace jsou stanoveny a odsouhlaseny pro každé Dílčí plnění na úrovni PM smluvních stran, a to v rámci Finálního zadání, resp. Objednávky nebo v rámci Projektového plánu, vytvořeného na základě Dílčí smlouvy a odsouhlaseného PM obou smluvních stran. Pokud je rozpor mezi akceptačními kritérii ve Finálním zadání a Objednávce, mají přednost akceptační kritéria ve Finálním zadání. Pokud je rozpor mezi Objednávkou, Finálním zadáním a projektovou dokumentací, pak platí akceptační kritéria, uvedená v projektové dokumentaci.

V.5. V případě, že Akceptační testy budou ukončeny podle čl. V.9 části A. Smlouvy výsledkem „Dílčí plnění vyhovuje“, je Objednatel povinen Dílčí plnění převzít. K převzetí Dílčího plnění dojde podpisem Protokolu o předání a převzetí (Akceptačního protokolu) PM (nebo jejich zástupci) obou smluvních stran. Objednatel je povinen Plnění protokolárně převzít nejpozději do 5 dnů ode dne, kdy akceptační procedura skončila.

V.6. Dílčí plnění se považuje za řádně předané a převzaté okamžikem, kdy bude podepsán příslušný Akceptační protokol. V případě, že nedojde k předání a převzetí Dílčího plnění výlučně z důvodů na straně Objednatele (pokud Objednatel neposkytne součinnost k převzetí, ačkoli Dílčí plnění je předáno včas a řádně), považuje se Dílčí plnění za převzaté Objednatelem (a potažmo Akceptační protokol za schválený a podepsaný Objednatelem) nejpozději v den, kterým uplyne třicátý pracovní den prokazatelného užívání výsledků Plnění Objednatelem pro jiné než testovací účely. Za takovéto prokazatelné užívání se považuje i nasazení výsledků Plnění v Produkčním prostředí. Objednatel se v takovém případě zavazuje Dodavatele neprodleně písemně informovat o datu zahájení užívání Plnění Objednatelem pro jiné než testovací účely.

V.7. Dodavatel je povinen každé Dílčí plnění poskytnout Objednateli k Akceptačním testům protokolárně v termínu odsouhlaseném na úrovni PM smluvních stran, přičemž součástí předávaného Dílčího plnění bude:

- Dílčí plnění, odeslané e-mailem nebo předané na instalačním médiu s pokyny pro instalaci;
- Dokumentace (provozní a uživatelská) v českém jazyce, v elektronické podobě;
- zdrojové kódy týkající se poskytnutého Dílčího plnění v rozsahu prací poskytnutých dle této Smlouvy;
- seznámení členů testovacího týmu Objednatele se všemi funkcemi Dílčího plnění, včetně praktického předvedení; pokud bude Objednatelem požadováno, všechny funkce musí být dále plně popsány v předané Dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů. Součástí poskytovaného Dílčího plnění budou i kritéria pro provedení akceptačních testů a testovací scénáře;
- nastavení potřebných parametrů Systému, pokud k jejich nastavení nedošlo během instalace. Nastavení parametrů musí být popsáno v Dokumentaci poskytované k zahájení Akceptačních testů; v této Dokumentaci musí být parametry, které je nutné nastavit po instalaci, jasně označeny a dále musí být jejich seznam součástí popisu instalace.

V případě, že nebudou splněny náležitosti uvedené v tomto článku k datu předání Dílčího plnění uvedeného v Objednávce, jde o porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a Objednatel je oprávněn odmítnout zahájení Akceptačních testů Dílčího plnění a má nárok na smluvní pokutu dle čl. VI.1 části A. Smlouvy. Smluvní strany se zavazují domluvit, je-li to možné a pro Objednatele přijatelné, náhradní termín poskytnutí Dílčího plnění.

V.8. Kategorizace Vad zjištěných v průběhu Akceptačních testů pro účely této Smlouvy:

Kategorie	Popis
A	Systém nemůže být vůbec používán, protože hlavní funkcionality je nedostupná. Kompletní ztráta konektivity mezi komponentami řešení. Zcela ztracená nebo chybná data v systému. Nemožnost pokračovat v procesu plánování tras nebo dodání zásilek. Nelze žádným způsobem problém obejít, je nutné práci zastavit a vyčkat na opravu. Nápravu stavu nelze provést pouhým zásahem administrátora nebo zkušeného uživatele za využití standardních nástrojů řešení nebo prostředí.

	Příklady: • pád serveru, server bez odezvy "zamrzlá" aplikace nebo výkonnostní kolaps kdy restart nepomůže • uživatel nemůže trvale vůbec pracovat • naprostá nefunkčnost integračních komponent • nelze spustit plánování • zaslanou trasu PDA nedokáže zpracovat
--	---

Kategorie	Popis
B	Se systémem lze pracovat, ale práce uživatelů může být významně omezena. Výstupy systému mohou být chybné, ale je možné je manuálními zásahy opravit. Závadu je možno napravit s využitím standardních nástrojů (součást řešení nebo prostředí) v rámci běžného pracovního dne (náprava neznemožná zahájit další plánovací nebo pracovní cyklus). Příklady: • špatně nebo vůbec nevypočítaná matice vzdáleností • prokazatelně chybné vzdálenosti bodů na trase • autoplanner nic nezaplánoval, ale lze zapláňovat ručně • neproběhl automatický roll-out taktického plánu

Kategorie	Popis
C	„Kosmetické“ vady, které mohou znepříjemňovat práci uživatele, ale v zásadě nebrání používání systému nebo lze najít alternativní cestu, jak chybnou funkci obejít. Chybné výstupy nebo chování v částech aplikace, které nemají přímý vliv na obsluhu procesů plánování a doručování. Vady C nevyžadují zastavení práce se systémem, není třeba čekat na opravu před dalším používáním systému. Příklady: • texty v komponentách, kde dle dohod musí být překlad proveden • ovládání map se chová zmateně, nefunguje např. správně zoomování • trasa se nezobrazuje na mapě, nesmyslné chybové hlášky a tooltipy

Kategorizaci Vad provádí Objednatel. O Vadách a jejich zařazení písemně (e-mailem) informuje Dodavatele. O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností Odpovědná osoba Objednatele. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě (e-mailem) do konce třetího (3.) pracovního dne následujícího po doručení oznámení Objednatele o zjištění Vady Dodavateli, jinak se k ní nepřihlíží. Objednatel je povinen na námitku odpovědět do konce pátého (5.) pracovního dne následujícího po obdržení námitky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje. V případě uplatnění námitky počíná běh termínu pro odstranění Vady až okamžikem doručení zamítavého stanoviska Objednatele Dodavateli.

Zastavení Akceptačních testů:

Pokud počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených Vad dosáhne v průběhu Akceptačních testů jakéhokoli z těchto limitů:

- jedna (1) Vada kategorie A;
- tři (3) Vady kategorie B;
- deset (10) Vad typu kategorie C,

má Objednatel právo zastavit Akceptační testy, a to až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než tyto limity, a o této skutečnosti neprodleně písemně uvedomí Dodavatele.

Oznamování Vad:

- Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Dílčího plnění bude Objednatel oznamovat Dodavateli v písemné formě (e-mailem) ihned po jejich zjištění;
- Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů bude Objednatel oznamovat Dodavateli písemně (e-mailem), v týdenní periodě (vždy nejpozději do 13 hodin posledního pracovního dne v příslušném kalendářním týdnu), nebude-li písemně dohodnuto jinak.

Termíny odstranění Vad:

- Vadu kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie A ve stanovené lhůtě má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve stanovené lhůtě Vadu kategorie A, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. VI.2 části A. Smlouvy.
- Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie B tak, aby jejich počet byl menší než tři (3) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve stanovené lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie B, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. VI.2 části A. Smlouvy.
- Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie C tak, aby jejich počet byl menší než deset (10) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve stanovené lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie C, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. VI.2 části A. Smlouvy.

Dodavatel může písemně (e-mailem) požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to nejméně dva (2) pracovní dny před uplynutím běžné lhůty pro odstranění Vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního (1.) pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele vyhovuje. Objednatel se též zavazuje vyhovět žádosti o prodloužení lhůty tehdy, pokud by bylo odstranění Vady ve výše stanovené lhůtě objektivně nemožné.

Obnovení Akceptačních testů po jejich zastavení:

Objednatel je povinen neprodleně zahájit zastavené Akceptační testy na základě písemného sdělení Dodavatele o odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro předání Dílčího plnění zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle čl. VI.1 části A. Smlouvy.

Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:

Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „Dílo nevyhovuje“ (viz níže), pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejméně dva (2) pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele vyhovuje.

- V.9. O průběhu Akceptačních testů Objednatel vyhotoví zápis. O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:

a) Dílčí plnění vyhovuje,

jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B či více než devět (9) Vad kategorie C, anebo byly všechny Vady, jejichž počet je stejný a/nebo překračuje tyto stanovené limity, odstraněny a jejich odstranění bylo prokazatelně ověřeno před ukončením Akceptačních testů (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů).

b) Dílčí plnění vyhovuje s výhradami,

jestliže i po ukončení Akceptačních testů Dílčí plnění obsahuje Vady kategorie B a/nebo C, jejichž počet je však nižší než počet vad bránících akceptaci Dílčího plnění, Objednatel se Dodavatelem se písemně dohodnou na termínu odstranění všech těchto zbývajících Vad s tím, že maximální lhůta na odstranění těchto Vad nepřesáhne 30 pracovních dnů od data podpisu Protokolu o předání a převzetí. Nedodržení této maximální lhůty z důvodů na straně Dodavatele bude považováno za podstatné porušení Dílčí smlouvy (Objednávky) ze strany Dodavatele.

c) Dílčí plnění nevyhovuje,

jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B či více než devět (9) Vad kategorie C s tím, že Vady, jejichž počet překračuje tyto limity, nebyly odstraněny nebo jejich odstranění nebylo prokazatelně ověřeno do konce Akceptačních testů (viz výše „Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad“) z důvodů ležících na straně Dodavatele (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „Dílčí plnění nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Dílčí smlouvy (Objednávky) ze strany Dodavatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady kategorie A nebo B, může to být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení Dílčí smlouvy (Objednávky).

- V.10. V případě výroku „Dílčí plnění nevyhovuje“ je Dodavatel nadále povinen pracovat na řádném odstranění zjištěných Vad, přičemž je povinen po jejich odstranění bez zbytečného odkladu vyzvat Objednatele k opakování Akceptačních testů v takovém termínu, aby bylo možné je provést a zároveň nebyla zmařena možnost splnit termín pro předání Dílčího plnění stanovený v Objednávce.
- V.11. Jestliže Dodavatel vyzve Objednatele k opakování Akceptačních testů v termínu, jenž byl dohodnut jako den pro předání smlouveného Dílčího plnění, a jestliže tyto Akceptační testy nebudou v tomto termínu předání ukončeny z důvodů na straně Dodavatele (zejména z důvodů Vad), má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve smyslu čl. VI.1.
- V.12. Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně, do doby patnácti (15) kalendářních dnů po vynesení výroku „Dílčí plnění nevyhovuje“, je toto považováno za podstatné porušení Dílčí smlouvy (Objednávky) ze strany Dodavatele.

VI. Smluvní pokuty, odpovědnost za škodu

- VI.1. V případě prodlení Dodavatele s předáním Dílčího plnění z důvodů na straně Dodavatele, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 % z ceny za každé jednotlivé Dílčí plnění, s jehož předáním je Dodavatel v prodlení, a to za každý započatý pracovní den prodlení, nejvýše však souhrnnou smluvní pokutu za všechna tato porušení za dobu trvání Dílčí smlouvy ve výši 100% z ceny Dílčího plnění uvedené v Dílčí smlouvě.
- VI.2. V případě prodlení Dodavatele s odstraňováním Vad ve lhůtách stanovených touto Smlouvou nebo dohodnutých mezi Objednatelem a Dodavatelem z důvodů na straně Dodavatele, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % z ceny toho Dílčího plnění, s odstraňováním jehož Vad je Dodavatel v prodlení, nejvýše však souhrnnou smluvní pokutu za všechna tato porušení za dobu trvání Dílčí smlouvy ve výši 100 % z ceny Dílčího plnění uvedené v Dílčí smlouvě.
- VI.3. V případě porušení jakékoli povinnosti Dodavatele a/nebo poskytnutí nepravdivého prohlášení Dodavatele dle čl. VII této Smlouvy, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 200 000,- Kč za každý takový případ, nejvýše však souhrnnou smluvní pokutu za všechna tato porušení za dobu trvání Dílčí smlouvy ve výši 100 % z ceny Dílčího plnění uvedené v Dílčí smlouvě.
- VI.4. Zaplacením smluvní pokuty podle této Smlouvy není dotčen nárok smluvní strany na náhradu škody nebo nemajetkové újmy v plném rozsahu.

VII. Práva užití

- VII.1. Vznikne-li v rámci poskytování Dílčího plnění dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), poskytuje Dodavatel k takovému Dílčímu plnění nebo jeho části (dále jako „Autorské dílo“) licenci za podmínek sjednaných dále v tomto článku VII. části A. Smlouvy pro příslušné Dílčí plnění:
1. Dodavatel poskytuje Objednateli, jeho právním nástupcům a všem osobám ovládaným Objednatelem a Objednatele ovládajícím na dobu trvání majetkových práv autora k Autorskému dílu nevýhradní, převoditelnou licenci k výkonu práva Autorské dílo užit, a to neomezeně co do místa a množství, času, způsobu a formy

- s tím, že toto oprávnění začne platit ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu k příslušnému Autorskému dílu. Objednatel není povinen využít poskytnutou licenci ani zčásti.
2. Objednatel je oprávněn poskytovat neomezený počet podlicencí ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Autorské dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn převést, respektive postoupit právo užívat Autorské dílo na třetí osobu ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je Autorské dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy.
 3. Objednatel je oprávněn opravovat, upravovat, modifikovat a měnit Autorské dílo či jinak do něj zasahovat a spojovat jej s jinými díly dle vlastního uvážení a zasahovat bez omezení do předaných zdrojových kódů.
- VII.2. Dodavatel poskytuje licenci a souhlasy k užití a zásahům ve výše uvedeném rozsahu ke každému Autorskému dílu bez ohledu na to, kdo je jeho autorem. Dodavatel prohlašuje, že vykonává, resp. bude vykonávat, ke všem Autorským dílům majetková autorská práva v plném rozsahu, a že je oprávněn výše uvedenou licenci a výše uvedená oprávnění a souhlasy Objednateli poskytnout v celém rozsahu. V případě, že je uvedené prohlášení Dodavatele nepravdivé, odpovídá Dodavatel Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za majetkovou i nemajetkovou újmu a povinnosti zaplatit smluvní pokutu. Cena za veškeré licence, svolení a souhlasy uvedené v tomto článku je již zahrnuta v ceně za poskytnuté Dílčí plnění nebo jeho část.
- VII.3. Pro vyloučení pochybností smluvní strany stanoví, že licence udělená podle této Smlouvy se nedotýká jiného plnění, než Autorského díla poskytnutého dle této Smlouvy.
- VII.4. Uplatní-li třetí osoba své právo k Autorskému dílu nebo jeho části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní, a nahradit veškerou majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou tím Objednateli. Pokud nebude Objednatel oprávněn z důvodu uplatnění práv třetí osoby Autorské dílo nadále užívat v rozsahu sjednaném v této Smlouvě, je Dodavatel povinen na vlastní náklady dodat Objednateli náhradní Autorské dílo (Dílčí plnění), ke kterému bude mít Objednatel všechna oprávnění dle tohoto článku.
- VII.5. V souvislosti s těmito ujednáními o licenční smlouvě ve smyslu tohoto článku Smlouvy smluvní strany výslovně vylučují použití ustanovení občanského zákoníku § 2378, § 2379, § 2380, § 2381 a § 2382. Licence dle tohoto článku Smlouvy je udělena Dodavatelem Objednateli v souvislosti se zhotovením Dílčího plnění a Dodavatel není oprávněn tuto licenci vypovědět ani ukončit jiným způsobem, než jak předpokládá tato Smlouva. Smluvní strany výslovně uvádějí, že bez ohledu na důvod a způsob ukončení této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení tohoto článku.

VIII. Záruka za jakost

- VIII.1. Dodavatel poskytuje záruku na každé Dílčí plnění po dobu 12 měsíců ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí Dílčího plnění.
- VIII.2. Vady Dílčího plnění, které vzniknou nebo se projeví v záruční době, je Dodavatel povinen odstranit na své náklady a bezplatně.
- VIII.3. Na Vady Dílčího plnění v záruční době se vztahuje obdobně kategorizace Vad dle čl. V.8. části A. Smlouvy. O zařazení do kategorie záručních Vad rozhoduje s konečnou platností Oprávněná osoba Objednatele dle Přílohy č. 8.

- VIII.4. Vada Dílčího plnění vzniklá a odhalená v záruční době je v době účinnosti Smlouvy Servisním incidentem, který bude ze strany Dodavatele řešen bezúplatně. Vada kategorie A představuje Servisní incident kategorie A, obdobně Vady kategorií B resp. C představují Servisní incidenty B resp. C.
- VIII.5. Vady Dílčího plnění vzniklé nebo odhalené v záruční době po ukončení účinnosti Smlouvy bude Dodavatel oznamovat Objednatel bez zbytečného odkladu elektronicky na e-mailovou adresu: dohled@t-mobile.cz nebo telefonicky na tel. č. 800 73 73 11. Jestliže bude Vada oznámena telefonicky, musí být následně do 2 pracovních dnů potvrzena písemně. Za okamžik oznámení Vady Dodavatel se považuje již telefonické nahlášení Vady. Doba odezvy a Reakční doba u Vad Dílčího plnění vzniklých nebo odhalených v záruční době po ukončení účinnosti Smlouvy se řídí ustanovením čl. III.9. a IV.6. části B. Smlouvy.
- VIII.6. V době účinnosti Smlouvy Objednatel Vady Dílčího plnění oznamuje Dodavatel jako Servisní incident v souladu s článkem III. části B. Smlouvy.
- VIII.7. Záruční opravy vzniklé nebo odhalené v záruční době po ukončení účinnosti Smlouvy budou prováděny v pracovní dny v době od 8:30 do 16:30 hodin. Vada nahlášená po 13:00 hodině se počítá jako Vada nahlášená nejbližší následující pracovní den v 8:30 hodin.
- VIII.8. V době účinnosti Smlouvy budou opravy řešeny jako Servisní incidenty v souladu s články III. a IV. části B. Smlouvy.
- VIII.9. Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení Vad až do jejich odstranění.
- VIII.10. Záruka Dodavatele se nevztahuje na Vady té části Dílčího plnění, která byla užívána v rozporu s jeho funkčním určením a písemnými doporučeními Dodavatele a/nebo způsobené neoprávněným zásahem třetí osobou (viz čl. IV.2.5. části A. Smlouvy), která není ve smluvním vztahu k Dodavatel.
- VIII.11. Pokud bude Vada kategorie A Objednatel přearžena do kategorie B nebo C, popřípadě Vada kategorie B přearžena do kategorie C, mění se příslušná lhůta k odstranění Vady na tu, jež se vztahuje k nové kategorii Vady. To neplatí, byl-li Dodavatel v okamžiku převedení Vady do nižší kategorie (tj. do kategorie méně závažné vady) již v prodlení s odstraňováním Vady.
- VIII.12. Zjistí-li Dodavatel v průběhu odstraňování Vady, že Vada je neodstranitelná, je povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení problému a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelné Vady může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení Dílčí smlouvy (Objednávky).
- VIII.13. Pokud považuje Dodavatel Vadu za odstraněnou, předá Dílčí plnění Objednateli, který je oprávněn ověřovat všechny funkce Dílčího plnění ve smyslu jeho specifikace. Odstranění Vady potvrdí Objednatel Dodavatel písemně (postačuje e-mailem).

IX. Odpovědné osoby

- IX.1. Pro realizaci Dílčích plnění obě smluvní strany určí PM, které mají následující kompetence:
- řídit realizaci Dílčích plnění v souladu se standardy projektového řízení v oblasti implementací informačních systémů;

- odsouhlasovat projektovou dokumentaci (zejména Projektový plán, pokud je jeho vypracování předmětem Změnového požadavku, Harmonogram Dílčího plnění, zápisy z jednání) ke konkrétnímu Dílčímu plnění
- posuzovat průběh realizace Dílčích plnění, zejména s ohledem na dodržování termínů realizace uvedených v Objednávce, resp. odsouhlasených na úrovni PM smluvních stran;
- projednávat připomínky každé ze smluvních stran k dodržování smluvních povinností druhé smluvní strany podle této Smlouvy;
- řešit případné spory vznikající v souvislosti se Smlouvou dle čl. 7.2 této Smlouvy.

PM Objednatele je:

xxx

Tel: +420 221 132 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

PM Dodavatele je:

xxx

Tel: +420 484 480 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

IX.2. Odpovědnými osobami Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

xxx

Tel: +420 267 196 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

Za Dodavatele:

xxx

Tel: +420 603 606 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

IX.3. Odpovědnými osobami Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

Za Objednatele:

xxx

Tel.: +420 267 196 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

Za Dodavatele:

xxx

Tel: +420 484 480 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

-
- IX.4. Pouze PM Objednatele a Dodavatele jsou oprávněni vznášet vůči druhé smluvní straně požadavky související s plněním této části A. Smlouvy.
 - IX.5. Odpovědná osoba za Objednatele je oprávněna zejména protokolárně přebírat Dílčí plnění, vyjadřovat se k průběhu Akceptačních testů Dílčího plnění a vystavovat a podepisovat Protokoly o předání a převzetí podle této Smlouvy.
 - IX.6. PM Dodavatele je oprávněna zejména protokolárně poskytovat Dílčí plnění k Akceptačním testům, vyjadřovat se k požadavkům Objednatele a podávat námitky.
 - IX.7. Smluvní strany v průběhu platnosti této Smlouvy nezmění PM a Odpovědné osoby bez závažných důvodů. V případě změny PM nebo Odpovědné osoby je smluvní strana povinná neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou smluvní stranu.

ČÁST B: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“

I. Předmět části „B“ Smlouvy

- I.1. Dodavatel se zavazuje za podmínek stanovených v této části Smlouvy poskytovat Objednateli služby technické podpory PNC ve vztahu k Systému PNC, jak je tento pojem definován v Příloze č. 5 Smlouvy. Technická podpora bude poskytována ve vztahu k Systému PNC jako celku, tzn. Systému PNC změněnému a/nebo upravenému formou Dílčích plnění dle části A Smlouvy. Technická podpora bude poskytována pro všechna depa Objednatele, na kterých bude Systém provozován po dobu trvání této Smlouvy. Přehled jednotlivých komponentů podporovaného Systému je uveden v Příloze č. 6 této Smlouvy; rozsah a podmínky poskytování služeb technické podpory PNC se liší v závislosti na komponentě Systému, pro který je technická podpora poskytována.
- I.2. Dodavatel bere na vědomí, že ke dni podpisu této Smlouvy není zřejmý celkový počet dep, na kterých bude Systém provozován; maximální počet dep činí 95.
- I.3. Prostřednictvím služeb technické podpory PNC může Objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací nebo provozem Systému, není-li v této Smlouvě uvedeno ve vztahu ke konkrétnímu komponentu jinak.
- I.4. Pro účely poskytování technické podpory PNC dle této Smlouvy je technická podpora rozčleněna do tří na sebe navazujících úrovní podpory a služby Maintenance následovně:
- i) Úrovně technické podpory
 - 1. úroveň podpory: Služba Hot-Line
 - 2. úroveň podpory: Služba Problem Support
 - 3. úroveň podpory: Podpora Systému specializovanými týmy
 - ii) Maintenance
- Rozsah jednotlivých úrovní služeb technické podpory a služeb Maintenance je definován v následujících článcích.
- I.5. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených v této části Smlouvy zaplatit za poskytnuté služby technické podpory dohodnutou odměnu.
- I.6. Po uzavření Smlouvy Objednatel sdělí Dodavateli tzn. číslo objednávky. Toto číslo má pouze evidenční charakter pro potřeby Objednatele a nemá žádný vliv na povinnost Dodavatele řádně plnit své povinnosti dle této Smlouvy.

II. Provozní prostředí Objednatele

- II.1. Provozní prostředí Objednatele je prostředí, ve kterém je nasazen Systém. Provozní prostředí lze rozdělit na Produkční prostředí, Testovací prostředí a dále Záložní prostředí.
- II.2. Pokud tato Smlouva používá pojem „všechna prostředí“, pak se tím rozumí Provozní prostředí.
- II.3. Dodavatel negarantuje zahájení prací v případě, kdy Systém v daném Provozním prostředí není dostupný (např. v situaci kdy pro Testovací prostředí a Záložní prostředí jsou využity stejné servery, tj. vždy může fungovat pouze jedno z uvedených prostředí na konkrétním serveru), či Objednatel neposkytuje potřebnou součinnost v rozsahu dle Přílohy č. 11, popř. zahájení prací brání události vyšší moci.

III. SLUŽBA HOT-LINE (1. úroveň podpory Dodavatele)

- III.1. Služba Hot-Line je 1. úrovní podpory Dodavatele a je poskytována pro Produkční prostředí, Testovací prostředí a též pro Založní prostředí, pokud je využíváno jako produkční.
- III.2. První úroveň podpory je primárním kontaktem (SPoC) pro koordinátora servisního týmu Objednatele, Administrátora PNC, Business specialisty nebo pracovníky call centra Objednatele v případě hlášení Servisního incidentu. Kontakty na pracovníky Objednatele, kteří jsou oprávněni hlásit Servisní incident, jsou uvedeny v Příloze č. 8 této Smlouvy.
- III.3. Cílem služby Hot-Line je řešení problémů spojených s instalací, konfigurací nebo provozem Systému. Služba Hot-Line umožní realizaci zejména následujících úkonů:
- Příjem hlášeného Servisního incidentu
 - Evidence hlášeného Servisního incidentu
 - Základní diagnostika Servisního incidentu
 - Rozhodnutí o dalším postupu pro nahlášený Servisní incident (Dodavatel)
 - Včasná a správná eskalace Servisního incidentu na 2. nebo 3. úroveň podpory Dodavatele
 - Spolupráce s týmy na 2. úrovni podpory při odstraňování Servisního incidentu.
- III.4. V rámci zajištění služeb Hot-Line bude realizován jediný kontaktní bod pro hlášení všech servisních incidentů (SPoC). Primárním místem pro zadávání Servisních incidentů je helpdeskový systém (tzv. „HelpDesk“) Dodavatele, který umožňuje problémy evidovat, eskalovat a sledovat postup řešení.
- III.5. Služba Hot-Line je poskytována a zajišťována formou trvalého operátorského dohledu v režimu: 365 x 24 x 7.
- III.6. V případě nahlášení Servisního incidentu po 18:00 hodině je za čas nahlášení považováno 6:00 hodin následujícího pracovního dne.
- III.7. Služba Hot-Line je realizována těmito **komunikačními kanály**:
- Telefon: 800 73 73 xx
 - webová aplikace: <https://portal.t-systems.cz/>
- Uvedený telefon musí být tuzemské číslo (v rámci České republiky), nebo v případě zahraničního čísla musí být linka bezplatná.
- Pro potřeby této Smlouvy má Objednatel v helpdeskovém systému zřízen účet. Po uzavření této Smlouvy budou Objednateli poskytnuty přihlašovací údaje do helpdeskového systému Dodavatele (uživatelské jméno, heslo).
- III.8. Postup hlášení a zpracování problémů je detailně popsán v Manuálu pro zpracování Servisního incidentu. Dodavatel se zavazuje připravit a Objednateli předat Manuál pro zpracování Servisního incidentu nejpozději do 14 dnů ode dne podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami. Manuálu pro zpracování Servisního incidentu nesmí být v rozporu s ujednáními této Smlouvy.
- III.9. Dodavatel telefonicky a následně prostřednictvím webového rozhraní aplikace HelpDesk včetně notifikace elektronickou poštou potvrdí koordinátorovi servisního týmu Objednatele příjem nahlášeného požadavku včetně definice předpokládaného způsobu

jeho řešení. Objednatel zajistí přítomnost odpovědného zaměstnance na pracovišti v dohodnutém termínu, v souladu s Přílohou č. 8 této Smlouvy, který bude k dispozici pro zajištění nutné součinnosti za účelem provedení služeb technické podpory PNC.

1. úroveň podpory Dodavatele	Režim	▪ 24 x 7 hodin
	Reakční doba	▪ Přesun Servisního incidentu na 2. nebo 3. úroveň maximálně do 1 hodiny od jeho nahlášení

IV. SLUŽBA PROBLEM SUPPORT (2. úroveň podpory Dodavatele)

- IV.1. Služba Problem Support je 2. úrovní podpory Dodavatele a je poskytována výhradně pro Produkční prostředí Systému a Založní prostředí, pokud je využíváno jako produkční, a to pro Servisní incidenty kategorie A a B (viz. čl. VIII. části B. této Smlouvy).
- IV.2. Pokud nahlášený Servisní incident vznikl na jiném než Produkčním prostředí a Založním prostředí, pokud je využíváno jako produkční, nebo spadá do kategorie C nebo D, je řešení automaticky posunuto na 3. úroveň podpory Dodavatele.
- IV.3. Pokud nahlášený Servisní incident není možné vyřešit na 1. úrovni podpory službou Hot-Line, operátor HelpDesku Dodavatele eskaluje Servisní incident na servisní tým Dodavatele zajišťující Službu Problem Support. Primárním posláním týmu 2. úrovně podpory je co nejrychlejší obnova základních funkcí systému do provozuschopného stavu nebo nalezení použitelného náhradního řešení nebo postupu.
- IV.4. Činnosti realizované týmy na 2. úrovni technické podpory jsou zejména:
- Evidence Servisních incidentů
 - Fixace problémů
 - Telefonní a e-mailová podpora oprávněných uživatelů Objednatele při řešení nahlášených Servisních incidentů.
- IV.5. V případě nutnosti, tj. pokud je vzdálený přístup nefunkční nebo pokud Objednatel výjezd požaduje, je zajištěn výjezd pracovníka Dodavatele na místo. Výjezd má automaticky charakter T&M ve smyslu čl. VI. části B. Smlouvy, nutnost výjezdu oznámí Dodavatel neprodleně Objednateli telefonicky. Čas tohoto oznámení se považuje z pohledu reakční doby za začátek práce technika. Objednatel vždy schvaluje výjezd formou SMS nebo e-mailu do 15-ti minut od oznámení nutnosti výjezdu. Bez schválení výjezdu není Dodavatel oprávněn výjezd uskutečnit, resp. Objednatel není povinen uhradit náklady spojené s takovým výjezdem, přičemž není-li možné Servisní incident, resp. problém vyřešit vzdáleným přístupem, není doba, po kterou nebylo možné uskutečnit výjezd pracovníka Dodavatele z důvodu jeho nepotvrzení Objednatelem, považována za prodlení s plněním povinností ani za porušení Smlouvy na straně Dodavatele a jakákoliv lhůta pro plnění povinností a reakční doba běží po odstranění překážek na straně Objednatele (po zprovoznění vzdáleného přístupu nebo poskytnutí souhlasu s výjezdem) znovu od počátku.
- IV.6. Řešení Servisních incidentů v rámci služby Problem Support (2. úroveň podpory Dodavatele) je poskytováno v následujícím režimu s konkrétní reakční dobou:

2. úroveň podpory Dodavatele	Režim	▪ 5 x 12 hodin (pondělí 6:00 – pátek 18:00)
	Reakční doba	▪ V době 6:00-9:00 pro Servisní incidenty kategorie A činí reakční doba nejdéle 1 hodinu vzdáleným

		přístupem ▪ V ostatní době pro vady kategorie A činí reakční doba nejdéle 4 hodiny vzdáleným přístupem ▪ V případě Servisního incidentu kategorie B činí reakční doba nejdéle 4 hodiny vzdáleným přístupem.
--	--	---

V. PODPORA SYSTÉMU SPECIALIZOVANÝMI TÝMY (3. úroveň podpory Dodavatele)

- V.1. Služba Podpora systému specializovanými týmy je 3. úrovní podpory Dodavatele a je poskytována pro všechna prostředí Systému.
- V.2. Pokud řešení Servisního incidentu vyžaduje:
- komplexnější diagnostiku a/nebo
 - složitější zásahy do Systému a/nebo
 - konfiguraci Systému
- a/nebo
- se jedná o Servisní incident kategorie A nebo B na jiném než Produkčním prostředí nebo Záložním prostředí, pokud je využíváno jako produkční
- a/ nebo
- se jedná o nebo Servisní incident kategorie C nebo D v kterémkoli prostředí,
- pak servisní tým na 2. úrovni vyžádá podporu týmů 3. úrovně s danou specializací.
- V.3. Činnosti realizované týmem na 3. úrovni podpory Dodavatele jsou zejména:
- Koordinace/management složitějších Servisních incidentů
 - Koncepční řešení Servisních incidentů
 - Konzultační podpora, údržba Dokumentace PNC, Knowledge base apod.
- V.4. Při řešení Servisních incidentů mohou nastat situace, kdy se Dodavatel neobejde bez spolupráce se společností Quintiq. Podrobnosti spolupráce jsou uvedeny v Příloze č. 10 této Smlouvy.
- V.5. V případě nutnosti, tj. pokud je vzdálený přístup nefunkční nebo pokud Objednatel výjezd požaduje, je zajištěn výjezd pracovníka Dodavatele na místo. Výjezd má automaticky charakter T&M ve smyslu čl. VI. části B. Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Nutnost výjezdu oznámí Dodavatel neprodleně Objednateli telefonicky. Čas tohoto oznámení se považuje z pohledu reakční doby za začátek práce technika. Objednatel vždy schvaluje výjezd formou SMS nebo e-mailu do 15-ti minut od oznámení nutnosti výjezdu. Bez schválení výjezdu není Dodavatel oprávněn výjezd uskutečnit, resp. Objednatel není povinen uhradit náklady spojené s takovým výjezdem, přičemž není-li možné incident resp. problém vyřešit vzdáleným přístupem, není doba, po kterou nebylo možné uskutečnit výjezd pracovníka Dodavatele z důvodu jeho nepotvrzení Objednatелеm, považována za prodlení s plněním povinností ani za porušení Smlouvy na straně Dodavatele a jakákoliv lhůta pro plnění povinností a reakční doba běží po odstranění překážek (po zprovoznění vzdáleného přístupu nebo poskytnutí souhlasu s výjezdem) na straně Objednatele znovu od počátku.
- V.6. Režim T&M se řídí podmínkami uvedenými v čl. VI. části B. Smlouvy této Smlouvy.

V.7. Pro práce na jiném než Produkčním prostředí platí tato omezení:

- Veškeré práce na Servisních incidentech jsou prováděny v režimu T&M (viz čl. VI. části B. Smlouvy této Smlouvy).
- Dodavatel negarantuje zahájení prací v případě, kdy Systém v daném prostředí není v provozu nebo není v souladu s Platnou dokumentací (např. Záložní prostředí, kdy pro provoz Testovacího a zároveň Záložního prostředí jsou využity stejné servery, tj. vždy může běžet pouze jedno z uvedených prostředí na konkrétním serveru), v takovém případě pak není Dodavatel v prodlení s plněním svých povinností ani neporušuje Smlouvu.

V.8. Řešení Servisních incidentů v rámci služby Podpora systému specializovanými týmy je poskytováno v následujícím režimu s konkrétní reakční dobou:

3. úroveň podpory Dodavatele	Režim	▪ 5 x 8 hodin (po – pá 8:30 – 16:30)
	Reakční doba	▪ Nejdéle následující pracovní den.

V.9. Součástí 3. úrovně podpory Dodavatele je i poskytování Konzultační podpory v následujícím rozsahu:

- Konzultační činnost je zaměřena na oblast IT architektury, integrace, konfigurace, business procesů ve vztahu k Systému.
- V rozumné míře, tj. maximálně v rozsahu 1 hodiny za týden, mohou být konzultovány nové produkty Objednatele a jejich dopad na Systém.
- Konzultační podpora je primárně zaměřená na funkčnost Systému na Produkčním prostředí v rozsahu maximálně 4 hodiny týdně. V rozumné míře, tj. v rozsahu maximálně 2 hodin za týden, může být využívána i pro podporu Testovacího prostředí a/nebo Záložního prostředí, event. pro zamýšlené změny v Systému.
- Součástí Konzultační podpory je i uvolnění (uvolněním se rozumí schválení a odeslání Objednateli) nové a/nebo upravené Dokumentace PNC za předpokladu, že úprava je nutným důsledkem vyřešení Servisního incidentu.

VI. REŽIM T&M (Time & Material):

VI.1. Je uplatněn vždy v těchto případech:

- Práce Dodavatele na zpracování reportů vyžádaných Objednatelem nad rámec povinné evidence uvedené v této Smlouvě.
- Veškeré práce na Servisních incidentech v jiném než Produkčním prostředí.
- Řešení Servisních incidentů v části Quintiq bude probíhat v souladu s Přílohou č. 10 této Smlouvy.
- Pokud je Servisní incident prokazatelně způsoben některou z těchto příčin:
 - Systém PNC z hlediska architektury, integrace, funkcionality nebo dat není v souladu s Platnou dokumentací;

- Systém byl modifikován Objednatelem nebo třetí stranou na pokyn Objednatele;
- Systém nebyl použit obvyklým způsobem event. pro obvyklé účely v souladu s Platnou dokumentací;
- Chybou, neznalostí nebo nesprávným užíváním ze strany zaměstnance Objednatele nebo třetí strany, jednající na pokyn Objednatele;
- Nedodržení povinností Objednatele specifikovaných v čl. XII. části B. Smlouvy této Smlouvy;
- Nedodržení instrukcí, postupů, podmínek a pravidel uvedených v Dokumentaci PNC;
- Servisní incident byl způsoben komponentou, která není uvedena v Příloze č. 6;
- Servisní incident není prokazatelný počítačovými výstupy (např. logy) a není reprodukovatelný;
- Servisní incident vznikl z důvodu změny produktu Objednatele a/nebo vnitřních procesů Objednatele;
- Neoprávněnými zásahy do Systému (např. z důvodu chybně nastavených přístupových práv);
- Servisní incident je způsoben počítačovými viry;
- Jakékoli předchozí patche nebo opravy chyb Systému nebyly implementovány Objednatelem nebo instrukce Dodavatele při implementaci nebyly dodrženy;
- Objednatel neposkytne Dodavateli dostatečné informace k identifikaci a reprodukci vady – tj. Dodavatel není schopen bez možnosti reprodukce vady posoudit vadu Systému;

pak Dodavatel:

- Negarantuje Fixaci problému ani poskytnutí Koncepčního řešení, přičemž není v prodlení s plněním svých povinností.
- Písemně (postačuje e-mailem) informuje Objednatele o skutečnosti, že některé nebo všechny služby nemohou být hrazeny v rámci pravidelných plateb a má právo pozastavit práce na Servisním incidentu po dobu, než Objednatel schválí režim T&M a potvrdí, že uhradí cenu nad rámec pravidelných plateb.
- Pokud služba technické podpory bude poskytnuta nad rámec pravidelné platby, je Dodavatel povinen písemně (postačuje e-mailem) sdělit Objednateli předpokládanou výši ceny za služby v režimu T&M. Výši ceny musí Objednatel písemně (postačuje e-mailem) odsouhlasit před zahájením prací v režimu T&M. Pokud Objednatel nevyjádří souhlas, pak Dodavatel negarantuje Fixaci problému ani poskytnutí Koncepčního řešení, přičemž není v prodlení s plněním svých povinností. Pokud objednatel nevyjádří souhlas do 5 pracovních dnů, Servisní incident se bere za uzavřený.

VII. MAINTENANCE

- VII.1. Dodavatel po dobu účinnosti této Smlouvy poskytuje nebo zprostředkovává službu Maintenance.
- VII.2. V rámci Maintenance zajišťuje Dodavatel:
- Nové release Standardního software v rozsahu software Quintiq (odpovídá komponentům uvedeným v Příloze č. 6 – Podporované systémy v prvním a třetím bodě nad tabulkou) v ceně Plnění.
 - Na žádost Objednatele pro konkrétní pracovníky přístup do e-Learningu Quintiq.
- VII.3. V ceně Maintenance vysloveně není zahrnuto:
- přizpůsobení modelu Quintiq nové verzi Standardního software
 - instalace nové verze Standardního software
 - jakékoliv školení pracovníků Objednatele vyjma zabezpečení přístupu do e-Learningu uvedeného v čl. VII.2. části B. Smlouvy této Smlouvy
 - relevantní úpravy Dokumentace PNC.
- VII.4. Komunikačním kanálem pro službu Maintenance je Hot-Line Dodavatele (viz čl. III.7. části B. Smlouvy této Smlouvy).
- VII.5. Objednatel výslovně bere na vědomí, že služba Maintenance je pro něj zajišťována prostřednictvím Dodavatele od společnosti Quintiq, přičemž její podmínky mohou být podrobněji definovány v aktuálních pravidlech společnosti Quintiq umístěných na webových stránkách www.quintiq.com. Objednatel je povinen se vždy s aktuálními pravidly Maintenance seznámit a dodržovat je při poskytování Maintenance.

VIII. KATEGORIE A KATEGORIZACE SERVISNÍCH INCIDENTŮ

- VIII.1. Pro účely Smlouvy jsou definovány 4 kategorie Servisních incidentů, a to dle jejich závažnosti. Charakteristiku kategorií uvádí tabulky níže.
- VIII.2. Kategorizaci Servisních incidentů provádí Objednatel.
- VIII.3. Kategorie a kategorizace Servisních incidentů je následující:

Servisní incident kategorie	Popis/kategorizace
A	Showstopper. Systém nemůže být vůbec používán, protože hlavní funkcionality je nedostupná. Kompletní ztráta konektivity mezi komponentami řešení. Zcela ztracená nebo chybná data v systému. Nemožnost pokračovat v procesu plánování tras nebo dodání zásilek. Nelze žádným způsobem problém obejít, je nutné práci zastavit a vyčkat na opravu. Nápravu stavu nelze provést pouhým zásahem administrátora nebo zkušeného uživatele za využití standardních nástrojů řešení nebo prostředí.

	Příklady: • pád serveru, na kterém je provozován Systém, server, na kterém je provozován Systém je bez odezvy "zamrzlá" aplikace nebo výkonnostní kolaps, kdy restart nepomůže • uživatel nemůže trvale (tj. více jak 1 den) vůbec pracovat • naprostá nefunkčnost integračních komponent uvedených v Příloze č. 6 této Smlouvy • nelze spustit plánování • zaslouhou trasu PDA nedokáže zpracovat
B	Závažná závada, která není showstopper. Se systémem lze pracovat, ale práce uživatelů může být významně omezena. Výstupy systému mohou být chybné, ale je možné je manuálními zásahy opravit. Závadu je možno napravit s využitím standardních nástrojů (součást řešení nebo prostředí) v rámci běžného pracovního dne (náprava neznemožní zahájit další plánovací nebo pracovní cyklus). Příklady: • špatně nebo vůbec nevypočítaná trasa dodávky okrsku balíkového doručování -DIMA • prokazatelně chybné vzdálenosti bodů na trase • autoplanner nezaplanoval zásilky, tyto však lze zaplánovat ručně • nepracuje automatický roll-out taktických plánů
C	„Kosmetické vady“, které mohou znepříjemňovat práci uživatele, ale v zásadě nebrání používání systému nebo lze najít alternativní cestu, jak chybnou funkci obejít. Chybné výstupy nebo chování v částech aplikace, které nemají přímý vliv na obsluhu procesů plánování a doručování. Vady C nevyžadují zastavení práce se Systémem, není třeba čekat na opravu před dalším používáním Systému. Příklady: • texty v angličtině, ačkoli měl být pořízen překlad textu to češtiny • ovládání map se chová zmateně, nefunguje např. správné zoomování • trasa se nezobrazuje na mapě, nesmyslné chybové hlášky a interaktivní nápověda/ tooltipy
D	Servisní incidenty, které nemají charakter závady. Příklady: • požadavky na konzultační podporu Dodavatele • žádosti o zřízení přístupu na e-Learning Quintiq.

IX. TECHNICKÁ PODPORA – JAZYKOVÉ POŽADAVKY

- IX.1. Komunikace bude probíhat výhradně v jazyce českém.
- IX.2. Veškerá Dokumentace PNC, jakož i jiná dokumentace související s předmětem plnění dle této Smlouvy, bude vedena v češtině, nebude-li smluvními stranami písemně dohodnuto jinak.
- IX.3. Veškerá evidence Servisních incidentů vedená Dodavatelem bude výhradně v češtině.
- IX.4. Společnost Quintiq pro oblast podpory aplikace Quintiq vede svoji vlastní evidenci Servisních incidentů, která není předmětem této Smlouvy, a ta je vedena výhradně v angličtině.
- IX.5. Zdrojem informací zejména pro roli IT Administrátor PNC mohou být webové stránky supportu Quintiq <http://support.quintiq.com/>. Veškeré zde dostupné informace jsou výhradně v angličtině.
- IX.6. E-Learning Quintiq, tj. bezplatné školení pro zaměstnance Objednatele, je dostupný výhradně v jazyce anglickém.

X. PŘEDMĚTEM SMLOUVY NENÍ

- X.1. Administrace, servis a podpora pro jiné komponenty Systému než ty, které jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy.
- X.2. Evidence Servisních incidentů v interních systémech Objednatele.
- X.3. Realizace zásahů do Systému, které mají charakter Změnového požadavku ve smyslu části A Smlouvy. Tyto zásahy jsou řešeny formou poskytování Dílčího plnění ve smyslu části A Smlouvy.
- X.4. Dodavatel má právo odmítnout zpracování Servisního incidentu, pokud Servisní incident nahlásí pracovník Objednatele, který není uveden v Příloze č. 8 této Smlouvy. O odmítnutí zpracování Servisního incidentu Dodavatel neprodleně informuje e-mailem koordinátora servisního týmu na straně Objednatele uvedeného v Příloze č. 8 této Smlouvy.
- X.5. Zpracování interních dokumentů Objednatele jako jsou zejména instalační protokoly, migrační plány a dokumenty obdobného charakteru. Dodavatel provádí pouze revize těchto dokumentů.
- X.6. Jakékoliv práce na instalaci, konfiguraci, administraci či optimalizaci databáze PNC Objednatele.
- X.7. Zpracování jakýchkoliv administrátorských servisních postupů a procesů pro víceserverový stav (tj. stav, kdy je Systém provozován na více než 1 serveru), zejména postupy nasazování modelu Quintiq, řešení výpadků serverů, přemísťování datasetů dep mezi Quintiq servery, disaster recovery plány a postupy.
- X.8. Rutinní administrace PNC specifikovaná v Příloze č. 7 této Smlouvy.
- X.9. Jakékoli integrační testy v jiném než popsaném rozsahu, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- X.10. Disaster recovery test.

XI. PODMÍNKY TECHNICKÉ PODPORY

- XI.1. Dodavatel se zavazuje řešit každý Servisní incident až do jeho uzavření, nebude-li Objednatel požadováno jinak.
- XI.2. Dodavatel vede evidenci Servisních incidentů v elektronické podobě v systému HelpDesk a poskytuje výstupy v dohodnutém formátu, tj. formou souboru MS Excel alespoň jednou měsíčně, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- XI.3. O průběhu poskytování služby Problem Support bude Dodavatel informovat Objednatele formou aktualizace údajů, dostupných pracovníkům Objednatele v helpdeskovém systému.
- XI.4. Technická podpora je poskytována pro Systém, který byl pro Objednatele zhotoven v souladu se Smlouvou o dílo, resp. změněn a/nebo upraven formou poskytnutí Dílčího plnění ve smyslu části A Smlouvy. Dodavatel nenese žádnou odpovědnost za závady vzniklé zásahem do Systému v rozporu s čl. IV.2.5 části A. Smlouvy, instalací na nevhodném hardware či nevhodnou verzi operačního systému.
- XI.5. Podmínky technické podpory definované v této Smlouvě jsou podmíněny provozováním jednoho stejného aktuálního modelu Quintiq. Tento model Quintiq bude společný pro všechna depa. Služby technické podpory PNC nezahrnují řešení problémů s vývojem Systému a jeho implementací. Prostřednictvím těchto služeb nelze žádat pomoc s návrhem dalších informačních systémů. Služba neobsahuje podporu pro aplikace návazné, které rozšiřují nebo doplňují funkčnost Systému.
- XI.6. Dodavatel v žádném případě neodpovídá za jakoukoliv ztrátu, poškození nebo únik dat ze Systému nebo jiných systémů Objednatele, ledaže by ztráta, poškození nebo únik dat byly prokazatelně způsobeny Dodavatelem nebo jím pověřenou třetí osobou.
- XI.7. Dodavatel poskytuje technickou podporu na Produkčním prostředí. Pro práce na jiném než Produkčním prostředí platí omezení, že veškeré práce zejména na Servisních incidentech jsou prováděny v režimu T&M (viz čl. VI části B této Smlouvy).
- XI.8. O poskytnutí služby technické podpory bude vyhotoven Protokol o provedení technické podpory, jehož vzor je uveden v Příloze č. 12 Smlouvy.

XII. POVINNOSTI OBJEDNATELE

- XII.1. Pouze osoby uvedené v Příloze č. 8 této Smlouvy jsou oprávněny požadovat od Dodavatele poskytování technické podpory dle této Smlouvy.
- XII.2. Objednatel zajišťuje svými silami službu call-centra, která je primárním kontaktem pro uživatele Systému.
- XII.3. Objednatel vlastními silami zajišťuje veškerý servis a support pro všechny komponenty PNC prostředí, které nejsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy. Tým Objednatele provádí zejména následující úkony:
- Vede vlastní evidenci Servisních incidentů.
 - Provádí základní diagnostiku Systému.
 - Řeší veškeré Servisní incidenty, související s:
 - koncovými stanicemi uživatelů;
 - hardware a systémovým software serverů Systému;
 - databází PNC Objednatele;

- počítačovými sítěmi;
- řeší Servisní incidenty na/v Systému, pokud jsou k řešení postačující znalosti, uvedené v Platné dokumentaci;
- informuje Dodavatele o závažných Servisních incidentech na/v PNC prostředí v případě, kdy Servisní incident nebyl způsoben Systémem a/nebo byl vyřešen Objednatelem;
- zodpovídá za včasnou a věcně správnou eskalaci Servisního incidentu na Dodavatele;
- aktivně spolupracuje s týmem Dodavatele na 2. a 3. úrovni při odstraňování Servisních incidentu tak, aby celý proces řešení Servisního incidentu byl efektivní.

- XII.4. Objednatel garantuje zajištění role Business specialistů/metodiků PNC uvedených v Příloze č. 8 této Smlouvy v dostatečném počtu tak, aby byla zajištěna podpora uživatelů Systému v potřebném rozsahu a aby nebyly na Dodavatele eskalovány Servisní incidenty a požadavky na Konzultační podporu, které nevyžadují znalosti nad rámec Platné dokumentace a/nebo se týkají primárně obchodních procesů Objednatele nikoliv Systému.
- XII.5. Objednatel vlastními silami, zejména prostřednictvím svých Business specialistů uvedených v Příloze č. 8 této Smlouvy, zajistí konzultační a servisní podporu svých uživatelů tak, aby na Dodavatele byly směřovány pouze takové Servisní incidenty a takové žádosti o Konzultační podporu, které vyžadují specifické znalosti Systému a/nebo představují prokazatelně chybnou funkčnost Systému a řešení je mimo možnosti Business specialistů a Administrátorů Objednatele.
- XII.6. Objednatel zajišťuje vlastními silami Disaster recovery plánování a ověřování postupů. Vlastními silami též řeší situace výpadků velkého rozsahu, které vyžadují přepnutí Systému z Produkčního prostředí na Záložní prostředí i přechod zpět na Produkční prostředí.
- XII.7. Objednatel respektuje návrh uživatelských rolí a řešení přístupových práv dle Platné dokumentace a bere na vědomí, že nevhodné přidělení či omezení práv může vést k výraznému navýšení počtu Servisních incidentů.
- XII.8. Po oznámení Dodavatele o vyřešení Servisního incidentu provede Objednatel bez zbytečných prodlev otestování relevantní funkcionality a v případě, že Servisní incident je odstraněn, potvrdí e-mailem uzavření Servisního incidentu. Pokud Objednatel na informaci o vyřešení nezareaguje do 3 pracovních dnů, má se za to, že Servisní incident byl proveden správně a je uzavřený.

XIII. PROHLÁŠENÍ A POVINNOSTI DODAVATELE

- XIII.1. O každé zjištěné modifikaci Systému oproti Platné dokumentaci Dodavatel neprodleně informuje Objednatele.
- XIII.2. Dodavatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že na základě smlouvy, kterou uzavřel se společností Quintiq Applications BV, je oprávněným k poskytování servisních prací a služeb „maintenance“ na území České republiky k aplikační části Quintiq v rámci Quintiq softwarového řešení „PNC“. Dodavatel je povinen mít oprávnění k poskytování servisních prací a služeb „maintenance“ na území České republiky k aplikační části Quintiq dle předchozí věty po celou dobu účinnosti této Smlouvy.
- XIII.3. V případě, že se během plnění této Smlouvy ukáže, že potvrzení Dodavatele dle čl. XIII.2 bylo ke dni podpisu této Smlouvy nepravdivé nebo pozbude-li Dodavatel oprávnění k

poskytování servisních prací a služeb „maintenance“ na území České republiky k aplikační části Quintiq v rámci Quintiq softwarového řešení „PNC“ kdykoli během účinnosti této smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli veškerou újmu, která mu v této souvislosti vznikla.

XIV. ODMĚNA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

XIV.1. Smluvní strany se dohodly na těchto odměnách/cenách za technickou podporu poskytnutou dle této části B Smlouvy. Podrobná úprava platebních podmínek je dále obsažena v čl. 4 části „Společná ustanovení“ Smlouvy. Objednatel hradí Dodavateli formou pravidelných plateb služby technické podpory a Maintenance ve výši uvedené v následujících tabulkách:

Pravidelné platby a kalendář úhrad na rok 2017

Fakturovaná služba	Výše částky za fakturovanou službu (Kč bez DPH)	Termín fakturace	Plnění poskytnuto v době
Maintenance	2 575 000,00	9.1.2017	1.1.2017-31.12.2017
Služby technické podpory PNC 1. platba 2017	498 750,00	31.3.2017	1.1.2017-31.3.2017
Služby technické podpory PNC 2. platba 2017	498 750,00	30.6.2017	1.4.2017-30.6.2017
Služby technické podpory PNC 3. platba 2017	498 750,00	30.9.2017	1.7.2017-30.9.2017
Služby technické podpory PNC 4. platba 2017	498 750,00	31.12.2017	1.10.2017-31.12.2017

Pravidelné platby a kalendář úhrad na rok 2018

Fakturovaná služba	Výše částky za fakturovanou službu (Kč bez DPH)	Termín fakturace	Plnění poskytnuto v době
Maintenance	2 575 000,00	8.1.2018	1.1.2018-31.12.2018
Služby technické podpory PNC 1. platba 2018	498 750,00	31.3.2018	1.1.2018-31.3.2018
Služby technické podpory PNC 2. platba 2018	498 750,00	30.6.2018	1.4.2018-30.6.2018
Služby technické podpory PNC	498 750,00	30.9.2018	1.7.2018-30.9.2018

3. platba 2018			
Služby technické podpory PNC 4. platba 2018	498 750,00	31.12.2018	1.10.2018-31.12.2018

XIV.2. V případě, že tato část B Smlouvy předvídá, že k poskytnutí služby dojde v rámci režimu T&M, budou ceny za poskytnutí těchto služeb stanoveny podle písm. a) tohoto článku - tabulka Sazby T&M, vyjma Servisního incidentu pro komponenty Quintiq, u kterého je pro určení ceny podstatná kategorizace Servisního incidentu a lhůta stanovená Objednatel pro vyřešení Servisního incidentu (viz písm. b) tohoto článku - tabulka Sazby pro komponentu Quintiq).

Tyto ceny budou Dodavatelem fakturovány nad rámec dohodnutých paušálních plateb, a to po poskytnutí služby na základě samostatného daňového dokladu - faktury, která bude obsahovat částky za tato plnění.

Veškeré cestovní náklady Dodavatele při poskytování služby v režimu T&M jsou kalkulované v ceně za MD v režimu T&M (tabulka pod písm. a)), resp. v sazbě za MD pro komponentu Quintiq, resp. v hodinové sazbě pro komponentu Quintiq (tabulky pod písm. b)).

a) Sazby T&M:

Kč (bez DPH) / člověkodenní (MD)*)
12 900,00

*) Za jeden člověkodenní je považována práce jednoho pracovníka v rozsahu 8 hodin.

b) Sazby pro komponentu Quintiq:

Quintiq, práce ad-hoc	Kč (bez DPH) / hodina
Quintiq, Servisní incidenty kategorie A	7 078,00
Quintiq, Servisní incidenty kategorie B	4 299,00
Quintiq, Servisní incidenty kategorie C, D	3 544,00

Quintiq, práce plánované min. 5 týdnů dopředu	Kč (bez DPH) / člověkodenní (MD)*)
Sazba Quintiq na plánované činnosti (podléhá vždy procesu nabídka-schválení)	26 500,00

*) Za jeden člověkodenní je považována práce jednoho pracovníka Dodavatele resp. společnosti Quintiq v rozsahu 8 hodin.

XIV.3. Odměnu za poskytování služeb podle této části B. Smlouvy se Objednatel zavazuje zaplatit na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Dodavatelem dle uvedeného termínu úhrady (viz tabulka čl. XIV.1 části B. Smlouvy) a na základě vystavených Protokolů o provedení technické podpory.

XIV.4. Jednotlivé platby za technickou podporu poskytnutou dle čl. XIV.2 části B. Smlouvy budou evidovány v Zásobníku MDs uvedeném v Příloze č. 3.

XIV.5. Spolu s fakturou Dodavatel zašle Objednateli přehled o aktuálním stavu Zásobníku MDs v podobě dle Přílohy č. 3 Smlouvy.

XV. SANKCE/SMLUVNÍ POKUTY

XV.1. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím služby technické podpory dle této Smlouvy z důvodů na straně Dodavatele je Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé prodlení s poskytnutím služeb technické podpory dle čl. III.9 a/nebo IV.6 a/nebo V.8 části B. Smlouvy. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a nemajetkové újmy v plném rozsahu.

XVI. ODPOVĚDNÍ ZAMĚSTNANCI

XVI.1. Odpovědní zaměstnanci Objednatele a Dodavatele ve věcech obchodních pro účely této Smlouvy jsou:

xxx

Tel: +420 267 196 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

Za Dodavatele:

xxx

Tel: +420 484 480 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

XVI.2. Odpovědní zaměstnanci Objednatele a Dodavatele ve věcech technických pro účely této Smlouvy jsou:

xxx

Tel.: +420 267 196 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

Za Dodavatele:

xxx

Tel: +420 603 606 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

XVI.3. Projektoví manažeři (kompetence projektových manažerů jsou buď výslovně uvedeny v této Smlouvě, jinak se má za to, že je projektový manažer oprávněn činit všechny úkony

související s touto Smlouvou; pokud by však měla být změněna tato Smlouva, jsou k jednání oprávněni pouze odpovědní zaměstnanci ve věcech obchodních):

Za Objednatele:

xxx

Tel: +420 221 132 xxx

E-mail: xxx@cpost.cz

PM Dodavatele je:

xxx

Tel: +420 484 480 xxx

E-mail: xxx@t-mobile.cz

XVI.4. Pouze odpovědní zaměstnanci a projektoví manažeři Objednatele a Dodavatele jsou oprávněni vznášet vůči druhé smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy.

SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

2. Obchodní tajemství a důvěrné informace

- 2.1. Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se smluvními stranami, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou považovány za obchodní tajemství. Pro účely této Smlouvy jsou obchodním tajemstvím zejména: údaje technické a bezpečnostní povahy, manuály, projektová dokumentace, obchodní údaje jako jsou cenová ujednání. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace výše uvedené povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
- 2.2. Smluvní strany se zavazují, že informace výše uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu, zachovají je v přísné tajnosti, a že učiní potřebná opatření pro jejich ochranu a zamezení úniku včetně zajištění jejich použití pouze pro činnosti související s přípravou a plněním této Smlouvy v souladu s účelem stanoveným touto Smlouvou. Smluvní strany jsou oprávněny sdělit tyto informace výlučně těm svým pracovníkům, kteří jsou pověřeni přípravou a plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost. Smluvní strany zabezpečí, aby veškeré převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány, nebyly zhotovovány neevidované kopie a před ukončením smluvního vztahu byly všechny dokumenty včetně kopií vráceny druhé smluvní straně.
- 2.3. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, použijí smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
- 2.4. Poškozená smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí porušením mlčenlivosti druhou smluvní stranou vznikne.
- 2.5. Povinnost plnit ustanovení této Smlouvy týkající se obchodního tajemství a důvěrných informací se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
 - byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
 - jsou známy nebo byly zveřejněny či získány jinak, než následkem zanedbání povinnosti či úmyslným jednáním jedné ze smluvních stran,
 - příjemce je zná dříve, než je sdělí smluvní strana,
 - jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím, příslušným správním orgánem či orgánem veřejné moci na základě a v souladu se zákonem,
 - jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím),
 - jsou-li uvedené informace sděleny třetí straně, která se podílí na plnění předmětu této Smlouvy, a to za účelem plnění předmětu této Smlouvy – např. spol. Quintiq, a dále informace, které je Objednatel povinen poskytnout svému zakladateli,
 - Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 2.6. Smluvní strany jsou povinny zachovávat povinnost mlčenlivosti dle tohoto čl. 2 i po ukončení této Smlouvy.

- 2.7. Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se ochrany obchodního tajemství či důvěrných informací ze strany a z důvodů na straně Dodavatele, je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti, bez ohledu na to, zda Dodavatel úmyslně nebo z nedbalosti porušil své povinnosti.

3. Další povinnosti Dodavatele

3.1. Dodavatel je povinen:

- 3.1.1. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění svých povinností dle této Smlouvy, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, o nichž se Dodavatel dozví a které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
- 3.1.2. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu účelně vynaložených nákladů dle pravidel pro nepříkázané jednání dle občanského zákoníku;
- 3.1.3. zajistit, že pracovníci Dodavatele budou v prostorách, v nichž se budou v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy pohybovat, udržovat čistotu a pořádek a dodržovat všechna opatření, s nimiž je Objednatel prokazatelně seznámil;
- 3.1.4. pověřit poskytováním plnění povinností z této Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří k tomu mají dostatečnou odbornou způsobilost;
- 3.1.5. při poskytování plnění dle této Smlouvy postupovat podle pravidel obvyklých pro poskytování plnění podobného charakteru;
- 3.1.6. poskytovat plnění svědomitě, s řádnou a odbornou péčí a potřebnými odbornými schopnostmi pro poskytování tohoto plnění. Při plnění povinností z této Smlouvy je Dodavatel vázán zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v příčinné souvislosti s těmito pokyny. Dodavatel bude při své činnosti dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst Objednatele. Při plnění této Smlouvy musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele spojené s předmětem této Smlouvy;
- 3.1.7. pokud v průběhu plnění této Smlouvy vznikne na straně Dodavatele potřeba využít služeb třetí strany - subdodavatele, jehož identifikační údaje Dodavatel neuvedl v seznamu subdodavatelů předloženém v rámci Zadávacího řízení, je Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany – subdodavatele jen po předchozím souhlasu Objednatele. Objednatel není oprávněn souhlas odepřít bezdůvodně či bez podstatného důvodu. Odepře-li Objednatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany. V případě souhlasu Objednatele a následného využití služeb třetí strany bude Dodavatel odpovídat za třetí stranu, jako by plnil sám, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu;

- 3.1.8. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou škodu ze zákona odpovídal;
- 3.1.9. pro realizaci plnění povinností z této Smlouvy neužívat zaměstnance Objednatele ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou požadované součinnosti dle této Smlouvy, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak;
- 3.1.10. informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy a plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;
- 3.1.11. požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy;
- 3.1.12. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit;
- 3.1.13. bez předchozího písemného souhlasu Objednatele nepostoupit ani nepřevést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy, ani nepostoupit tuto Smlouvu, na třetí osobu;
- 3.1.14. nepoužít v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy ve svých marketingových a propagačních materiálech jakýkoliv odkaz na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl být i nepřímou cestou k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tento závazek se nevztahuje na skutečnosti, při nichž Dodavatel čerpá z veřejně dostupných zdrojů informací, a které nemají přímou souvislost s předmětem této Smlouvy. Tento závazek se dále nevztahuje na poskytování informací Dodavatelem dalším společností, které jsou s ním propojeny v rámci koncernu. Závazek se nevztahuje ani na poskytnutí informací v nezbytném rozsahu externím poradcům, auditorům a dále subdodavatelům, jejichž plnění Dodavatel používá pro splnění svých povinností podle této Smlouvy
- 3.1.15. zúčastnit se na výzvu Objednatele bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostními požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT ČP od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován. Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP Dodavatelem;
- 3.1.16. po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za majtkové i nemajtkové újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši Celkové ceny všech plnění dle odst. 4.1 této Smlouvy. Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce Smlouvy. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech;

3.1.17. odčinit nemajetkovou újmu vzniklou Objednateli činností, nečinností anebo opomenutím Dodavatele anebo jeho pracovníků či subdodavatelů.

4. Společná ustanovení o platebních podmínkách

- 4.1. Smluvní strany sjednávají, že Celková cena plnění poskytnutého dle této Smlouvy Dodavatelem nepřekročí částku 11.400.000,- Kč bez DPH (slovy: jedenáctmilionůčtyřistatisíc korun českých).
- 4.2. Přehledem o aktuálním stavu čerpání Celkové ceny dle čl. 4.1 Smlouvy čerpané na úhradu Dílčích plnění dle části A Smlouvy a na úhradu plnění části B Smlouvy poskytované v režimu T&M dle čl. XIV.2 části B Smlouvy bude po celou dobu trvání Smlouvy tzv. Zásobník MDs (definice pojmu-viz Příloha č. 5 Smlouvy).
- 4.3. Počáteční stav Zásobníku MDs („Počáteční disponibilní částka Zásobníku MDs“) pro celé Plnění Smlouvy odpovídá Celkové ceně dle čl. 4.1 Smlouvy ponížené o součet cen za pravidelné platby dle čl. XIV.1. části B Smlouvy.
- 4.4. Počáteční stav Zásobníku MDs tedy znamená disponibilní částku určenou k čerpání na:
 - 4.4.1. Plnění části A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“
 - 4.4.2. Plnění části B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (práce v režimu T&M dle čl. XIV.2 části B Smlouvy)
- 4.5. Spolu s každou fakturou Dodavatel zašle Objednateli přehled o aktuálním stavu Zásobníku MDs, odsouhlasený na úrovni PM (e-mailové odsouhlasení) v podobě dle Přílohy č.3 Smlouvy.
- 4.6. Veškeré faktury vystavené na základě této Smlouvy budou zasílány na následující adresu Objednatele:

Česká pošta, s.p.
Skenovací centrum
Poštovní 1386/20
701 06 Ostrava 1
- 4.7. Splatnost všech faktur vystavených na základě této Smlouvy činí šedesát (60) kalendářních dnů od jejich vystavení. Dodavatel odešle fakturu Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů od jejího vystavení. Zaplacením faktury se rozumí připsání příslušné částky na účet druhé smluvní strany.
- 4.8. V případě, že vystavený daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení s úhradou ceny Plnění. Nová lhůta splatnosti činí šedesát (60) kalendářních dnů a počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 4.9. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy.
- 4.10. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených faktur je Dodavatel oprávněn požadovat od Objednatele zákonný úrok z prodlení z dlužné částky.
- 4.11. Smluvní pokuty účtované na základě této Smlouvy jsou splatné na základě vyúčtování, které musí být zasláno doporučeně s dodejkou povinné smluvní straně. Smluvní pokuty jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování.

- 4.12. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 4.13. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel zdanitelného plnění, tj. Dodavatel, je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona o DPH, nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněná Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění, tj. Objednatel, oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a Zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.
- 4.14. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 Zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) Zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.
- 4.15. V případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu.

5. Nemožnost plnění

- 5.1. Jestliže vznikne na straně jedné ze smluvních stran nemožnost plnění ve smyslu § 2006 a násl. občanského zákoníku, je tato smluvní strana povinna písemně uvědomit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do pěti (5) dnů od jejího vzniku, o této skutečnosti a její příčině druhou smluvní stranu. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude smluvní strana, u které nastala nemožnost plnění, pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 dní, je smluvní strana, u které nemožnost plnění nenastala, oprávněna od Smlouvy odstoupit.
- 5.2. Ustanovení tohoto článku nezabývá žádnou ze smluvních stran její povinností k úhradě plateb v té době již splatných.
- 5.3. Objednatel bere na vědomí, že neposkytne-li Objednatel řádně a včas potřebnou součinnost, není Dodavatel v prodlení s plněním svých závazků z této Smlouvy, které na takové součinnosti závisí.

6. Doba trvání Smlouvy

- 6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami s účinností od 1.1.2017. Tato Smlouva je sjednána na dobu určitou, a to 24 měsíců ode dne její účinnosti nebo vyčerpání Celkové ceny plnění dle odst. 4.1 Smlouvy, podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve. Tím nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se záruk za poskytnutá plnění.
- 6.2. Smluvní strany berou na vědomí, že plnění podle části A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“ nebo Plnění části B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ poskytované v režimu T&M dle čl. XIV.2 části B Smlouvy nemůže být dále poskytováno, pokud zbývající disponibilní částka Zásobníku MDs dosáhne hodnoty 0 Kč před dobou stanovenou v čl. 6.1. Smlouvy. Za rozhodný se považuje okamžik, ve kterém byla Objednateli doručena faktura, jejíž přílohou bude přehled o aktuálním stavu Zásobníku MDs dle čl. 4.5 Smlouvy, z něhož bude vyplývat, že disponibilní částka Zásobníku MDs byla vyčerpána. Vyčerpání (dosažení 0 Kč hodnoty) v Zásobníku MDs nemá vliv na poskytování Plnění části B Smlouvy hrazené formou pravidelných plateb dle čl. XIV.1 části B Smlouvy.
- 6.3. Ukončit trvání této Smlouvy lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 6.4. Za podstatné porušení této Smlouvy, kdy je možno od Smlouvy nebo její části odstoupit, se, kromě případů vymezených na dalších místech této Smlouvy, považují zejména, avšak nikoli výlučně, případy, kdy:
- 6.4.1. je Objednatel v prodlení s úhradou faktury vystavené na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než šedesát (60) dnů;
 - 6.4.2. se jedna smluvní strana dopustila vůči druhé smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže;
 - 6.4.3. podstatné nebo opakované (tj. nejméně 2x) porušení povinností Dodavatele podle této Smlouvy;
 - 6.4.4. opakované (tj. nejméně 2x) prodlení Dodavatele s odstraňováním Vad Dílčího plnění ve lhůtách stanovených v části A Smlouvy nebo dohodnutých mezi Objednatel a Dodavatelem. Objednatel může z důvodů stanovených v čl. 6.4.4 odstoupit pouze od části A Smlouvy;
 - 6.4.5. opakované (tj. nejméně 2x) prodlení Dodavatele s plněním reakční doby podle čl. III.9 a/nebo IV.6 a/nebo V.8 části B. Smlouvy z důvodů na straně Dodavatele, za významné prodlení se přitom považuje prodlení delší než 1 den u Servisních incidentů kategorie A, 3 dny u Servisních incidentů kategorie B, 5 dnů u Servisních incidentů kategorie C. Objednatel může z důvodů stanovených v čl. 6.4.5 odstoupit pouze od části B. Smlouvy;
 - 6.4.6. je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
 - 6.4.7. je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
- 6.5. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Marné uplynutí lhůty k nápravě porušení není považováno za odstoupení od Smlouvy. Smluvní strany se vypořádají nejpozději do 30 dnů ode dne, ve kterém nastaly účinky odstoupení od Smlouvy. Plnění ze Smlouvy řádně poskytnutá ke dni zániku Smlouvy odstoupením, si smluvní strany nebudou vracet.

- 6.6. Každá Smluvní strana je oprávněna vypovědět tuto Smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta je 3 měsíce a začíná prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně. Účinností výpovědi není dotčen nárok na náhradu újmy vzniklé porušením Smlouvy, ani nárok Dodavatele na zaplacení odměny za plnění poskytnuté před účinností výpovědi. Vypovědět za podmínek stanovených tímto článkem je možno samostatně též část A nebo část B Smlouvy.
- 6.7. Výpovědí ani odstoupením není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této Smlouvy týkajících se povinnosti mlčenlivosti, náhrady škody, smluvních pokut, záruk, licencí a autorských práv a dalších povinností, které vzhledem ke své povaze mají přetrvávat i po zániku této Smlouvy.
- 6.8. Při ukončení této Smlouvy poskytne Dodavatel na vyžádání Objednateli jednorázově Knowledge base v její aktuálně existující podobě.
- 6.9. Předčasným ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu není dotčena povinnost Objednatele uhradit Maintenance Standardního software pro daný kalendářní rok v plné výši, tzn., že cena Maintenance se v této souvislosti nekrátí. Uvedené rovněž platí i pro Maintenance Standardního software Quintiq pro kalendářní rok následující, pokud k předčasnému ukončení účinnosti Smlouvy dojde po 1. listopadu aktuálního kalendářního roku. Dodavatel na žádost Objednatele přiměřeným způsobem zpřístupní plnění poskytované výrobcem Standardního software v rámci uhrazené Maintenance i po předčasném zániku účinnosti Smlouvy, pokud tím Dodavateli nevzniknou nepřiměřené náklady či pracnost.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající i vztahy Smlouvou neupravené se řídí právním řádem České republiky.
- 7.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Odpovědných osob nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 7.3. Tuto Smlouvu lze měnit pouze výslovným písemným ujednáním smluvních stran, v podobě dodatku číslovaného číselnou vzestupnou řadou, podepsaného osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany. Výjimky se uplatní pouze v těchto případech: (i) úprava Harmonogramu Dílčích plnění a Projektového plánu, která bude probíhat na základě vzájemné dohody PM; (ii) změna Odpovědných osob, pracovníků smluvních stran, adres a kontaktních údajů, která probíhá na základě jednostranného oznámení smluvní strany druhé smluvní straně, (iii) změna v pořadí Dílčích plnění nebo změna lokality či doby poskytnutí Dílčího plnění, která probíhá na základě předchozí vzájemné dohody PM, která musí být v listinné podobě a písemné formě a (iv) v dalších případech, kdy tato Smlouva předvídá dohodu na úrovni PM. Jakákoliv smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy.
- 7.4. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 7.5. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.

- 7.6. Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a jeho schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
- 7.7. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, Smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
- 7.8. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy
- 7.9. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 7.10. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Ustanovení § 573 občanského zákoníku se nepoužije.
- 7.11. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení, Dodavatel obdrží dvě (2).
- 7.12. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva, jakož i její dodatky a další dohody, které na ni navazují či z ní vycházejí, bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Dle dohody smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 7.13. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchaní trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Smluvní strany, zavazuje se Smluvní strana o tomto bez zbytečného odkladu druhou Smluvní stranu písemně informovat.
- 7.14. Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.15. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s

- podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 7.16. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
- 7.17. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující Přílohy:
- Příloha č. 1: Podmínky poskytování Dílčího plnění
 - Příloha č. 2: Změnový požadavek – formulář
 - Příloha č. 3: Zásobník MDs - vzor
 - Příloha č. 4: Protokol o předání a převzetí Dílčího plnění – formulář
 - Příloha č. 5: Definice pojmů užívaných v částech A a B Smlouvy
 - Příloha č. 6: Systém – podporované komponenty
 - Příloha č. 7: IT Administrátor PNC, role a zodpovědnosti
 - Příloha č. 8: Zaměstnanci Objednatele oprávnění k zadávání Servisních incidentů
 - Příloha č. 9: Zaměstnanci Dodavatele oprávnění k řešení a zadávání Servisních incidentů
 - Příloha č. 10: Quintiq – specifika technické podpory
 - Příloha č. 11: Potřebná součinnost Objednatele
 - Příloha č. 12: Protokol o provedení technické podpory – formulář
- 7.18. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určité a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

Objednatel V Praze, dne _____	Dodavatel V Praze, dne _____
..... Česká pošta, s.p. Ing. Pavel Chyla ředitel divize ICT a eGovernment	 T- Mobile Czech Republic a.s. Libor Komárek Senior manažer prodeje státní správě na základě pověření

	 T- Mobile Czech Republic a.s. Ing. Miroslav Klásek Senior manažer presalesu na základě pověření
--	---

Za formální správnost a dodržení všech interních postupů a pravidel ČP:
xxx, ředitel sekce provoz ICT

Příloha 1: Podmínky poskytování Dílčího plnění

1. Dodavatel v rámci Dílčího plnění může poskytnout služby související s modifikací, úpravou, změnou, podporou Systému PNC, a to formou:
 - Realizace požadované modifikace, úpravy, změny či podpory Systému PNC (s výjimkou Standardního software – toto plnění je předmětem části B smlouvy v rámci Maintenance)
 - Poskytnutím konzultačních služeb
 - Zpracováním projektových dokumentů
 - Poskytnutím dalších služeb souvisejících s modifikací, úpravou, změnou, podporou Systému PNC.
2. O poskytování Dílčích plnění rozhoduje Objednatel dle svých potřeb a priorit. Pravidla pro poskytování Dílčích plnění jsou následující:
 - 2 typy Objednávek:
 - a) Objedávka na realizaci modifikace, úpravy, změny či podpory Systému PNC, – Dodavatel dodává ve formuláři Změnového požadavku návrh řešení, odhad pracnosti, termín zahájení a termín dokončení, Objednatel objedná, odhad MD je fix.
 - b) Objedávka na realizaci Jiného požadavku na poskytnutí dalších služeb ve smyslu čl. 1 této Přílohy č. 1 - Objednatel objednává konkrétní počet MD na poskytnutí těchto služeb; Dodavatel potvrzením takové Objednávky potvrzuje požadovanou dostupnost kapacit MD, nikoliv skutečnost, že požadovaný počet MD je pro poskytnutí takové služby dostatečný.
 - Objednatel objedná Dílčí plnění nejpozději 3 týdny přede dnem, kdy má být poskytování Dílčího plnění zahájeno.
 - Pokud je Objedávka doručena tak, že lhůta pro zahájení poskytování Dílčího plnění je kratší, než dle předchozí odrážky, má Dodavatel právo odmítnout provedení zahájení prací a je oprávněn požadovat dodržení termínu uvedeného v předchozí odrážce.
 - Zrušení Objednávky poté, co již bylo její plnění zahájeno, je možné jen v případě, že se tak smluvní strany dohodnou nebo dojde k odstoupení od Dílčí smlouvy některou ze smluvních stran. V takovém případě není dotčen nárok Dodavatele na úhradu ceny té části Dílčího plnění, která již byla Dodavatelem řádně splněna. V případě Objednávky Jiných požadavků je Objednatel oprávněn doobjednat další MD. V případě, že Objednatel nedoobjednal další MD, je Dodavatel oprávněn přerušit práce, pokud byl vyčerpán původní rozsah MD, a to až do doby doobjednání. Dodavatel je oprávněn jednostranně rozhodnout o tom, že tyto MD nebudou poskytnuty před uplynutím lhůty uvedené v druhé odrážce tohoto článku a k dalším požadavkům přistupovat jako k nové Objedávce.
3. Dodavatel v rámci Dílčích plnění vysloveně neposkytuje:
 - Rutinní administrace PNC specifikovaná v Příloze č. 7 Smlouvy.
 - Prodlužování záruky v případě úprav systému PNC.
 - Standardní softwarové produkty své ani třetích osob.
 - Změny, úpravy ani modifikace Standardního software.

Příloha č. 2: Změnový požadavek – Formulář

Změnový požadavek	
Projekt: PostNetControl	Strana: 42 / 2

Změnový požadavek		
Název změnového požadavku:		
Číslo Změnového požadavku:	CR_XX	Požadavek iniciován:

Popis Změnového požadavku		
Důvod:	Datum vzniku:	
Priorita:	ZP bude mít vliv na:	
Změna požadována k datu:		
Popis Změnového požadavku		
Obchodní přínos Změnového požadavku (změn):		

Detail Změnového požadavku = dodatek k definici Změnového požadavku (doplnění, změny nebo odstranění)	
Doporučení:	
Plán/Cíle dopadu:	
Rozsah:	
Přístup / Způsob realizace:	
Dodávky:	
Milníky / Datum: (harmonogram do přílohy-pokud je nutný)	
Předpoklady:	
Překážky:	

Odhad Změnového požadavku		
Fáze projektu	Pracnost (MDs)	Cena (Kč bez DPH)
Projektový management		
Požadavky + Analýza		
Vývoj		
Testování		
Uživatelská dokumentace		
celkem	MDs	Kč
CR_XX - CELKEM		MDs / Kč

Poznámka	
Způsob úhrady změnového požadavku:	

Schválení Změnového požadavku, odmítnutí nebo odložení
--

_____ Akceptováno _____ Odmítnuto _____ Odloženo

Objednatel:

Podpis za
Objednatele:

Datum:

Dodavatel:

Podpis za
Dodavatele:

Datum:

Důvod pro odmítnutí/odložení:

Příloha č. 3: Zásobník MDs – vzor

Zásobník MDs	
Maximální celková cena za realizaci částí A.+B. Smlouvy (Kč bez DPH)	0 Kč
Odměna za část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (Pravidelné platby dle čl.XIV.1 Smlouvy)	
rok 2017	
rok 2018	
Počáteční disponibilní částka Zásobníku MDs určená k čerpání na: 1/ část A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“ 2/ část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (práce v režimu T&M dle čl.XIV.2 Smlouvy)	0 Kč
Čerpání ze Zásobníku MDs na Dílčí plnění = část A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“	
Změnový požadavek/Jiný požadavek	Kč (bez DPH)
Poř. č. [x]: CR_XX, akceptován dne [x]	
Poř. č. [x]: CR_XX, akceptován dne [x]	
Celkem v Kč (bez DPH)	0 Kč
Čerpání ze Zásobníku MDs na práce v režimu T&M = část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“	
Servisní požadavek	Kč (bez DPH)
XXXXX	
XXXXX	
Celkem v Kč (bez DPH)	0 Kč
Zbývající disponibilní částka Zásobníku MDs určená k čerpání na: 1/ část A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“ 2/ část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (práce v režimu T&M dle čl.XIV.2 Smlouvy)	0 Kč

Příloha č. 4: Protokol o předání a převzetí Dílčího plnění

**Akceptační Protokol
o předání/převzetí Dílčího plnění dle Rámcové smlouvy – Servis a rozvoj systému PNC
č.....**

Předmět Dílčího plnění: Změny PNC dle objednávky č.....

Počet zjištěných Vad:

Kategorie A:

Kategorie B:

Kategorie C:

Závěr: Dílčí plnění vyhovuje

Dílčí plnění vyhovuje s výhradami

Dílčí plnění nevyhovuje

Datum:

Předal za Dodavatele:

Datum:

Přebral za Objednatele:

Příloha č. 5 – Definice pojmů užívaných v částech A a B Smlouvy

Pojem	Definice
Akceptačním protokolem nebo Protokolem o předání a převzetí	Protokol, kterým Objednatel akceptuje převzetí Dílčího plnění po provedení Akceptačních testů a jeho podpisem Objednatel potvrzuje, že Dílčí plnění bylo poskytnuto v souladu s Objednávkou. Vzor tohoto protokolu tvoří Přílohu č. 4 Smlouvy.
Akceptační test	Ověření provedené Objednatelem, zda Dílčí plnění splňuje veškeré požadavky stanovené v Objedávce.
APD	Administrátorská a provozní dokumentace. Slouží jako základní dokumentace pro roli IT Administrátora PNC (viz Příloha č. 7 Smlouvy). Aktuální verze APD musí být vždy součástí Platné dokumentace, kterou Dodavatel uvolnil (to znamená: schválil a odeslal Objednateli) a Objednatel akceptoval.
Celková cena	Celková cena, kterou Objednatel uhradí Dodavateli za plnění poskytnuté Dodavatelem dle části A a B Smlouvy.
Dataset	Veškerá datová základna, se kterou pracuje konkrétní uživatel. V PNC platí 1 depo = 1 dataset. Na 1 aplikačním serveru může běžet 1...N datasetů.
Dílčí plnění	Činnosti Dodavatele, jejichž předmětem je provedení takových sjednaných činností dle čl. 1.1 části A a Přílohy č. 1 této Smlouvy, jejichž výsledek bude odpovídat požadavkům Objednatele v souladu s Objednávkou Objednatele. Podmínky poskytování Dílčího plnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.
Dílčí smlouva	Potvrzená Objednávka (viz čl. I.5 v části A)
Doba odezvy	Časový interval od nahlášení Vady do zahájení prací na odstraňování Vady pracovníky Dodavatele.
Dokumentace	Veškerá dokumentace týkající se Dílčího plnění, kterou je Dodavatel povinen zpracovat na základě této Smlouvy.
Dokumentace PNC	Zahrnuje dokumenty APD (Administrátorská a provozní dokumentace), USD (Uživatelskou dokumentaci), Návrh architektury a Návrh integrace za Quintiq.
e-Learning, Quintiq e-Learning	Elektronický školicí a certifikační systém firmy Quintiq, dostupný na adrese http://e-learning.quintiq.com/ . Přístupy do e-Learningu zajišťuje Dodavatel v rámci poskytování Maintenance. Objednatel o ně žádá formou nahlášení Servisního incidentu.
ESB	Softwarová architektura umožňující integraci služeb při implementaci servisně orientované architektury v podnikovém prostředí.
Finální zadání	Finálním zadáním je myšlen formulář Změnového požadavku doplněný a odsouhlasený na úrovni PM jako akceptovaná a platná verze (potvrzení e-mailem).

Fixace	Provedení takových činností ze strany servisního týmu Dodavatele, aby Systém byl co nejdříve schopen plnit svůj účel alespoň v omezené míře. Tyto činnosti mohou zahrnovat i nalezení nebo vytvoření náhradních dočasných řešení (tzv. „Workaround“).
Harmonogram plnění	Dílčího Rámcový harmonogram pro poskytování Dílčího plnění, který je součástí formuláře Změnového požadavku u každého Dílčího plnění a který je dále aktualizován dohodou smluvních stran na úrovni PM.
Jiný požadavek	Požadavek podle části A Smlouvy na poskytnutí služeb, které mohou být ve smyslu Přílohy č. 1 předmětem Dílčího plnění (např. konzultační služby) a které jsou vystavovány na poskytnutí určitého množství MD.
Knowledge base	Informace k Servisním incidentům kategorií A, B a C, jejich příčinám a postupům pro diagnostiku a odstranění. Jedná se o interní dokumentaci Dodavatele v rozsahu a formátu dle uvážení Dodavatele. Informace z Knowledge base budou poskytovány Objednateli. Knowledge base má formu reportů ze standardního nástroje pro evidenci průběhu Servisních incidentů a MS-Word dokumentu, obsahujícího detailní popis vybraných Servisních incidentů, zejména v oblasti diagnostiky a postupu řešení. Popisy MS-Word obsahují čísla Servisních incidentů, které se dané problematiky týkaly.
Koncepční řešení	Definitivní uvedení Systému do souladu s Platnou dokumentací. Může zahrnovat odstranění komponent náhradních řešení.
Kontaktní adresa	Adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Pro účely této Smlouvy je kontaktní adresou sídlo smluvní strany, není-li pro doručování některého typu korespondence sjednána jiná adresa.
Konzultační podpora	Poskytování telefonické a/nebo e-mailové odpovědi na ad-hoc dotazy pracovníků Objednatele v rolích IT Administrátor PNC a Business specialista dle Přílohy č. 8 této Smlouvy.
Maintenance	Údržba výrobce Standardního software, tj. Maintenance je poskytován výhradně pro Standardní software.
MD	Člověkodén, tj. ekvivalent práce jednoho člověka po dobu 8 hodin.
Model Quintiq	Název pro součást části Quintiq jako součásti Systému.
Návrh integrace	Dokument, který obsahuje návrh integrace Quintiq do IT prostředí Objednatele. Dokument se schvaluje na úrovni projektového managementu smluvních stran.
Objednávka	Výzva Objednatele Dodavateli k poskytnutí Dílčího plnění. Objednávka je považována za návrh na uzavření Dílčí (prováděcí) smlouvy na realizaci Dílčího plnění
Odpovědné osoby nebo Odpovědní zaměstnanci	Osoby Objednatele a Dodavatele určené pro komunikaci smluvních stran při realizaci Dílčích plnění dle čl. IX části A resp.

	čl. XVI části B Smlouvy
Patch	Opravný softwarový balík pro Standardní software Quintiq, tzv. záplata, určený pro odstranění konkrétních dílčích problémů. Patch připravuje a uvolňuje výhradně výrobce Standardního software.
Platná dokumentace nebo Platná dokumentace PNC	Taková poslední verze Dokumentace PNC, kterou smluvní strany akceptovaly (postačuje e-mailem).
PM	Role „Projektový manager“. Kde tato Smlouva stanoví, že postačuje dohoda na úrovni PM, stává se takováto dohoda závaznou součástí této Smlouvy.
Produkční prostředí	Termín, běžně používaný IT útvaru Objednatele. Souhrn hardware a software, určený výhradně pro běh produkčních systémů, pro které je zajištěn ze strany IT Objednatele patřičný dohled a podpora.
Projektový plán	Zpracování projektové analýzy pro dodání a implementaci Dílčího plnění, která může obsahovat zejména detailní popis Dílčího plnění, detailní harmonogram Dílčího plnění a akceptační kritéria pro převzetí Dílčích plnění. Projektový plán se zpracuje zejména tam, kde nepostačuje detailnost Finálního zadání a kde jeho zpracování Objednatel objedná postupem podle této Smlouvy.
Protokol o provedení technické podpory	Protokol o poskytnutí služby technické podpory. S vystaveným Protokolem o provedení technické podpory vyjádří Objednatel souhlas jeho podpisem. Objednatel schválený Protokol o provedení technické podpory je součástí faktury za poskytnuté služby technické podpory. Vzor protokolu tvoří Přílohu č. 12 Smlouvy.
PNC nebo PNC systém nebo systém PNC nebo Systém	Systém PostNetControl, který byl implementován, otestován a akceptován Objednatel v depu 702 Praha na základě Smlouvy o dílo. PNC je systém umožňující optimalizaci tras balíkového doručování a podporu vlastního procesu doručování prostřednictvím aplikace na mobilních terminálech doručovatelů (PDA). Pro účely plnění dle této Smlouvy se PNC nebo PNC systém nebo systém PNC nebo Systém skládá z komponentů uvedených v Příloze č. 6.
Pilotní prostředí	Prostředí, použité dočasně pro pilotní provoz Systému do doby migrace.
Předaná funkcionalita	Veškeré funkce PNC, které byly formálně akceptovány Objednatel.
Quintiq	Z hlediska aplikačního software má Systém tři základní části – jednou je Quintiq, druhou ESB a třetí mobilní aplikace řidiče. Pojem Quintiq je jednou z těchto základních částí a zahrnuje plánování, optimalizaci a dispečerské činnosti.
Reakční doba	Doba od nahlášení Servisního incidentu servisnímu týmu Dodavatele do začátku práce technika Dodavatele. Reakční doba je uvedena u jednotlivých úrovní podpor.

Servisní incident / Servisní požadavek	Požadavek na práci servisního týmu Dodavatele. Každý Servisní incident má svoje jedinečné identifikační číslo, pod kterým je Dodavatelem evidován. Číslo slouží pouze k jednoznačné identifikaci a nemusí tvořit souvislou řadu.
Smlouva o dílo	Smlouva o dílo „Návrh řešení, instalace a implementace SW PostNetControl č. 2010/471“ uzavřená mezi Objednatelem na straně jedné a společnostmi DATASYS s.r.o. IČ: 61249157 a T-Systems Czech Republic a.s., IČ: 61059382 jako dodavatelem na straně druhé dne 27. 4. 2010.
Specializovaný tým	Specializovanými týmy jsou řešitelské týmy působící na 3. úrovni servisu.
SPOC	Single Point of Contact Jediné místo kontaktu pro všechny typy Servisních incidentů a pro všechny uživatele Systému oprávněných komunikovat se servisním týmem Dodavatele.
Standardní software	Quintiq má dvě základní softwarové komponenty – tj. Standardní software a model. Standardní software je ta komponenta, která není unikátní pro Objednatele. Standardní software zahrnuje pouze obecnou funkcionalitu. Používá-li tato Smlouva pojem Standardní software, myslí se tím Standardní software Quintiq. Zahrnuje standardní aplikační komponenty Quintiq, mapové aplikační komponenty PTV a mapové podklady PTV/TeleAtlas.
PNC prostředí	Souhrnné označení pro všechny komponenty PNC, tj. veškerý serverový hardware, systémový software, databáze PNC Objednatele, aplikační software, koncové stanice tj. PNC prostředí se skládá ze Systému a dalších komponent.
Technická podpora	Technická podpora znamená služby, prostřednictvím kterých může Objednatel řešit problémy spojené s instalací, konfigurací nebo provozem Systému. Služby 1., 2. a 3. úrovně podpory a Maintenance, které jsou předmětem této Smlouvy, zahrnují Službu Hot-Line, Službu Problem Support, Podporu systému specializovanými týmy, Maintenance.
Testovací prostředí	Termín, běžně používaný IT útvarem Objednatele. Souhrn hardware a software, většinou umístěný v Záložním výpočetním středisku, určený pro běh kopií IT systémů, využívaný např. pro testování aplikací, školení uživatelů apod. Ze strany IT Objednatele není garantován dohled a podmínky podpory.
Tenký klient	Klientský software, startovaný přes webové rozhraní, se kterým pracuje uživatel. Některé funkce Tlustého klienta nejsou dostupné. Součást Standardního software Quintiq.
Tlustý klient	Klientský software, instalovaný a startovaný na PC uživatele. Součást Standardního software Quintiq.
Vada	Nedostatek Dílčího plnění spočívající v rozporu mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého Dílčího plnění a požadavky

	specifikovanými v této Smlouvě nebo Objednávce Objednatele za předpokladu, že poskytnuté Dílčího plnění nebo jeho část jsou v neprospěch Objednatele. Vada se může projevit např. neúplností Dokumentace. Vada (zejména ta, která je technického charakteru) musí být prokazatelná zejména počítačovými výstupy.
Verze	Specifická edice software, určená jako číslo uvedené nalevo před desetinnou čárkou (jako např.: Release 4.X nebo Release 5.X).
Záložní prostředí	Termín, běžně používaný IT útvarem Objednatele. Souhrn hardware a software, umístěný v Záložním výpočetním středisku, určený pro běh kopií IT systémů, využívaný pro nouzové použití v době výpadku Produkčního prostředí. Hardware může být sdílen s Testovacím prostředím.
Zásobník MDs	Disponibilní částka z Celkové ceny určená k čerpání na: 1/ část A. Smlouvy: „DÍLČÍ PLNĚNÍ - ROZVOJ PNC“ 2/ část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (práce v režimu T&M dle čl. XIV.2 Smlouvy) Počáteční stav Zásobníku MDs pro celé Plnění Smlouvy odpovídá Celkové ceně Smlouvy dle čl. 4.1 Smlouvy snížené o ceny za část B. Smlouvy: „SLUŽBY TECHNICKÉ PODPORY PNC“ (Pravidelné platby dle čl. XIV.1 části B Smlouvy)
Změna PNC nebo Změna systému PNC	Změna systému PNC oproti výchozí konfiguraci systému PNC obsažené v Platné dokumentaci PNC, resp. změna oproti konfiguraci systému PNC změněné na základě předchozích poskytnutých Dílčích plnění.
Změnový požadavek	Pro část A. Smlouvy: Požadavek Objednatele na realizaci Dílčího plnění, které bude realizováno za pomoci postupů: Analýza, Návrh, Vývoj, Instalace, Nastavení, Test, Migrace dat, Provoz, včetně úprav Dokumentace PNC. Každý Změnový požadavek je popsán ve formuláři Změnového požadavku (formulář je definován v Příloze č. 2 Smlouvy). Realizace Změnového požadavku je předmětem příslušné Dílčí smlouvy, která vzniká potvrzením Objednávky realizace daného Změnového požadavku. Pro část B. Smlouvy: Pokud je zjištěn Servisní incident, který svoji povahou není Servisním incidentem, ale požadavkem Objednatele na novou funkcionalitu Systému nebo změnu stávající, budou smluvní strany postupovat podle části A Smlouvy Objednávkou Změnového požadavku.

Příloha č. 6 – Systém - podporované komponenty

Systémem je systém PNC – tento se skládá z těchto komponentů, ke kterým je poskytována technická podpora:

- ze standardního SW Quintiq
- z customizovaných úprav vztahujících se k SW Quintiq – tzv. Quintiq model a
- dalších komponentů (tj. mapy PTV/Teleatlas a PTV aplikační komponenty).

Rozpis komponentů Systému, ke kterým je poskytována technická podpora:	
Quintiq-standardní software	
Quintiq-model	
Mapy PTV/Teleatlas	Souhrnně nazýváno „PTV geografické komponenty“
PTV aplikační komponenty	

K jiným, než v této příloze uvedeným komponentám Systému PNC, není poskytováno plnění dle této Smlouvy.

Příloha č. 7 – IT Administrátor PNC, role a zodpovědnosti

Objednatel je povinen zabezpečit administraci Systému v následujícím rozsahu:

I. Potřebné znalosti a kvalifikační předpoklady IT Administrátora PNC:

- kompetence ohledně hardware (dále jen „HW“) a operačního systému (dále jen „OS“), běžné u systémových administrátorů
- znalosti ohledně VMWare prostředí
- obecný IT přehled, odpovídající roli administrátora
- základní znalosti k MS-SQL databázi
- základní znalosti XML formátu
- výhodou nikoliv nutností je angličtina

II. Znalosti na úrovni umožňující diagnostiku a rozhodování:

- prostředí IT u Objednatele
- přehledová znalost síťového prostředí
- znalost procesů IT a rozdělení kompetencí na Objednatele a schopnost a kompetence komunikovat s relevantními útvary Objednatele

specifika Quintiq - IT expert/administrátor bude zodpovědný za:

- zajištění nastavení serverového prostředí na úrovni OS, VMWare/ESX
- znalost aplikace na uživatelské úrovni, v rozsahu nutném pro schopnost diagnostiky a ověření funkčnosti
- instalace software Quintiq (všechny typy serverů, klient)
- administrace uživatelů a přístupových práv
- konfigurace jak testovacího, tak i produkčního prostředí Quintiq a jejich administraci / podporu
- znalost rozhraní (integrační vrstvy Objednatele) vč. znalostí nutných k ověření funkčnosti rozhraní
- základní znalost struktury a obsahu XML souborů, předávaných přes rozhraní pro schopnost základní diagnostiky
- znalost struktury logů Quintiq aplikace

III. Klíčové zodpovědnosti IT Administrátora PNC

- Průběžné monitorování systémů
 - Aktivní vyhledávání možných chybových stavů, kontrola logů systému
 - Sledování a analýza výkonnostních charakteristik
 - Dohled nad zálohami databáze PNC Objednatele a aplikací
 - Evidence závad/Servisních incidentů
 - Správa uživatelských účtů a oprávnění
 - Správa licencí Quintiq vč. sledování expirace. V dostatečném předstihu před expirací licence žádá o prodloužení licence formou nahlášení Servisního Incidentu.
- Instalace nových verzí aplikace, konfigurace a testování aplikace
- Provádění update mapových podkladů a souvisejících komponent
- Zálohování aplikačních serverů a databáze PNC Objednatele
- Samostatné řešení Servisních incidentů
 - Diagnostika Servisních incidentů
 - Opravy konzistence dat vč. sestavení/aplikace testů
 - Testování integračních komponent, analýza předávaných dat, související diagnostika

- Opravy a změny v nastavení/konfiguraci aplikací a hardware, systémového prostředí, databází, integrační vrstvy resp. jejich doporučení a zajištění provedení ze strany přísl. specialistů
- Zajištění provedení fail-over procedur, otestování funkčnosti systému po fail-overu
- Případně periodické testování servisních postupů
- Úzká spolupráce se servisními týmy 2. a 3. úrovně Dodavatele v oblastech:
 - diagnostika Servisních incidentů
 - stanovení postupu řešení
 - spolupráce na opravách dat
 - otestování funkčnosti systému/komponenty před uzavřením Servisního incidentu
 - zlepšování servisních postupů a související dokumentace.
- Komunikace s uživateli
 - Zajištění zdrojů relevantních informací pro řešení Servisních incidentů a změny konfigurací
 - Inicie a organizace nápravy problémů v procesní oblasti
 - Informování vedoucích pracovníků Objednatele IT/eskalace v případě závažnějších problémů (dlouhodobé výpadky, riziko ohrožení provozu, apod.)
- Pravidelné projednávání Servisních incidentů se servisním týmem Dodavatele

IV. Potřebné nástroje / přístupy

- Evidence Servisních incidentů
- Přístup na Internet
- Administrátorské přístupy na PNC servery
- Dostatečné oprávnění pro databázi
- Účet pro Quintiq – role IT Administrátor PNC
- Monitorovací nástroje standardní u Objednatele.

Příloha č. 8 – Zaměstnanci Objednatele oprávnění k zadávání Servisních incidentů

Koordinátor servisního týmu Objednatele:

xxx, Tel.: +420 267 196 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Zástupce Koordinátora servisního týmu Objednatele:

xxx, +420 556 316 xxx, +420 605 225 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Administrátor PNC:

xxx, (+420) 556 316 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Zástupce Administrátora PNC:

xxx, (+420) 556 316 xxx, xxx@cpost.cz

xxx, (+420) 556 316 xxx, xxx@cpost.cz

xxx, (+420) 556 316 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Business specialista:

xxx, (+420) 954 303 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Zástupce Business specialisty:

xxx, (+420) 954 303 xxx, e-mail: xxx@cpost.cz

Call Centrum Objednatele:

Česká pošta	HelpDesk CPOST	Po-Pá 8-20 So 8-12	xxx
-------------	-------------------	--------------------------	-----

Příloha č. 9 – Zaměstnanci Dodavatele oprávnění k řešení a zadávání Servisních incidentů

- **Operátor HelpDesku Dodavatele:**

Telefon: 800 73 73 xx

webová aplikace HelpDesk: <https://portal.t-systems.cz/>

- **Servisní tým Quintiq:**

xxx, tel.: 739 242 xxx, e-mail: xxx@t-systems.cz

xxx, tel. 739 242 xxx, e-mail: xxx@t-systems.cz

xxx, tel. 739 242 xxx, e-mail: xxx@t-systems.cz

xxx, tel. 739 242 xxx, e-mail: xxx@t-systems.cz

- **Koordinátor servisního týmu Dodavatele**

xxx, tel.: 739 242 xxx, e-mail: xxx@t-systems.cz

Příloha č. 10 - Quintiq – specifika technické podpory

Pro všechny Servisní incidenty, které se týkají Quintiq, platí pravidla pro poskytování technické podpory uvedené v této Příloze č. 10. Pravidla uvedené v částech III – XIII části B Smlouvy se přiměřeně použijí i pro poskytování technické podpory PNC v případě, kdy se jedná o Quintiq. V případě rozporu mezi ustanoveními této Přílohy č. 10 a čl. III – XIII části B Smlouvy, mají přednost ustanovení této Přílohy č. 10.

1. Práce na řešení Servisních incidentů, zahrnuté v pravidelné platbě:

- 1.1. Pokud Servisní incident představuje chybu standardního software Quintiq, Dodavatel podnikne kroky k tomu, aby (a) poskytl v rozumném čase, tj. nejpozději do jednoho týdne, náhradní řešení za jakékoli chyby v programování ve stávajícím release standardního software Quintiq, které jsou přímo přičitatelné firmě Quintiq, a zároveň (b) opravil takové chyby v rámci následujícího release za předpokladu, že Objednatel poskytne Dodavateli dostatečné informace k identifikaci a reprodukci chyb.
 - a) Pokud je příčinou Servisního incidentu komponenta standardního mapového subsystému PTV (tj. za komponenty standardního mapového subsystému PTV se v souladu s terminologií Přílohy č. 5 a 6 považují Mapy PTV/Teleatlas a PTV aplikační komponenty), pak Dodavatel vynaloží přiměřené úsilí k tomu, aby poskytl v rozumném čase náhradní řešení, a zajistí nahlášení chyby společnosti PTV. Pokud bude chyba opravena formou Patche nebo v rámci následujícího release příslušné komponenty, Objednatel ve spolupráci s Dodavatelem zajistí nasazení těchto změn do Produkčního prostředí. Pokud jsou změny nasazovány do jiného než Testovacího prostředí, hradí Objednatel náklady s tím spojené v režimu T&M (v souladu s čl. VI části B Smlouvy). Předpokladem je, že Objednatel poskytne Dodavateli dostatečné informace k identifikaci a reprodukci chyb (v souladu s čl. XII části B této Smlouvy).
 - b) Chyby v mapových podkladech nejsou předmětem této Smlouvy. Dodavatel každou prokazatelnou chybu v mapových podkladech nahlásí společnosti PTV, která ji může zohlednit v příštím release mapových podkladů.

2. Práce na řešení Servisních incidentů nad rámec pravidelné platby, hrazené Objednatелеm v režimu T&M:

- 2.1. Práce společnosti Quintiq týkající se modelu Quintiq, jsou vždy hrazeny v režimu T&M dle skutečně odpracovaného času. Je stanovena hodinová sazba pro ad-hoc řešení a dále zvýhodněná sazba pro plánované činnosti (oznámení o provedení servisu musí být provedeno min. 5 týdnů předem). Sazby jsou specifikovány v čl. XIV.2 písm. b) části B Smlouvy.
- 2.2. Nutnost využít pro řešení Servisního incidentu společnost Quintiq oznamuje Dodavatel Objednateli bezprostředně po zjištění této skutečnosti.
- 2.3. Pokud je Servisní incident nahlášen jako kategorie A nebo následně do této kategorie posunut na základě konsenzu Dodavatele a Objednatele, Dodavatel může s předchozím souhlasem Objednatele vyžádat součinnost společnosti Quintiq.
- 2.4. Pokud je Servisní incident nahlášen jako kategorie B nebo C nebo následně do této kategorie posunut na základě konsenzu Dodavatele a Objednatele, Dodavatel vyžádá od společnosti Quintiq odhad pracnosti a Objednatel schvaluje zapojení společnosti Quintiq do vyřešení Servisního incidentu před vlastním zahájením prací společnosti Quintiq.

- 2.5. Pokud práce společnosti Quintiq překročí odhadnutou a schválenou pracnost, což vzhledem k charakteru činnosti nelze zcela vyloučit, podléhá navýšení pracnosti opět předchozímu schválení ze strany Objednatele.
- 2.6. Situace, kdy nedojde ke schválení součinnosti se společností Quintiq a/nebo proces schvalování bude negativně ovlivňovat možnost používání Systému, bude situace eskalována na odpovědné zaměstnance dle čl. XVI části B Smlouvy.
- 2.7. Modelové příklady situací, kdy Dodavatel může pro vyřešení Servisního incidentu potřebovat součinnost společnosti Quintiq:
 - 2.7.1. Servisní incident se týká Standardního software Quintiq nebo rozhraní ESB a Quintiq.
 - 2.7.2. Servisní incident souvisí s autoplanerem (komponenta Standardního software Quintiq) a to např. i výkonnostní problémy.
 - 2.7.3. Servisní incident souvisí se spoluprací modelu Quintiq s PTV geografickými komponentami, zejména pokud jde o neočekávané výsledky plánování a výkonnostní problémy.
 - 2.7.4. Servisní incident nemá jasnou příčinu a je nutná složitější diagnostika – spolupráce se společností Quintiq bude nutná i z pohledu dosažení přijatelného času pro vyřešení Servisního incidentu.
 - 2.7.5. Servisní incidenty, které vzniknou v budoucnu v Produkčním prostředí, které může obsahovat komponenty Quintiq v Pilotním provozu nenasazené, byť jsou zmíněny v projektové dokumentaci týkající se návrhu architektury celého Systému.

Příloha č. 11: Potřebná součinnost Objednatele

Součinnost popsaná v této Příloze č. 11 platí obecně pro všechna Dílčí plnění dle části A. této Smlouvy a služby technické podpory dle části B. této Smlouvy.

Za nedodržení termínů a neposkytnutí součinnosti mohou pro Dodavatele plynout prostoje a vícepráce, které bude Dodavatel Objednateli fakturovat jako “objednané MD” ve smyslu Přílohy č. 1 bodu 2, písm. b) této Smlouvy.

V případě neposkytnutí součinnosti Objednatelem ve schváleném termínu:

- má Dodavatel právo přerušit práce na dobu nezbytně nutnou pro poskytnutí součinnosti.
- Dodavatel neuplatní nárok na náhradu víceprací, pokud Objednatel své prodlení s poskytnutím součinnosti ohlásí písemně (postačuje e-mailem) alespoň 3 pracovní dny před schváleným termínem.
- po dobu prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti není Dodavatel v prodlení s Plněním.

V případě, že Objednatel neposkytne dohodnutou součinnost a tím zabrání poskytnutí Dílčího plnění nebo jeho části Dodavatelem, a tento stav bude trvat déle než 30 dnů po písemném (e-mailovém) upozornění Dodavatele na tento stav, je Dodavatel oprávněn odstoupit od Dílčí smlouvy.

Přehled nezbytných součinností Objednatele:

1. Objednatel se zavazuje umožnit Dodavateli přístup k Systému a poskytnout mu veškeré informace a součinnost k plnění předmětu této Smlouvy.
2. Objednatel garantuje provozování Standardního software Quintiq ve Verzi nejvíce o 1 číslo hlavní Verze nižší než je nejvyšší obecně dostupná Verze Standardního software. Po dobu provozování starší Verze (než té, která je uvedena v předchozí větě):
 - má Dodavatel právo odmítnout řešení Servisního incidentu, aniž by to znamenalo porušení Smlouvy nebo vyžádat úhradu veškerých souvisejících nákladů v režimu T&M,
 - není Dodavatel v prodlení s dodáním Dílčích plnění.
3. V případě vytvoření Testovacího, Záložního a Produkčního prostředí, je Objednatel povinen provozovat Standardní software v prostředí Produkčním, Testovacím a Záložním ve stejné verzi, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
4. Objednatel garantuje zajištění administrace Systému v obvyklém rozsahu (podmínky pro zajištění administrace jsou podrobněji specifikovány v Příloze č. 7 této Smlouvy).
5. Objednatel garantuje kompetentnost všech svých Administrátorů Systému PNC. Kompetentnost zahrnuje znalost obecných technologií použitých v PNC prostředí a znalost instalace, konfigurace a administrace Systému v souladu Platnou dokumentací.
6. Dodavatel doporučuje, aby každý nový Administrátor prošel e-Learningem Quintiq pro roli „Technical consultant“ vč. úspěšného absolvování testů.
7. Objednatel garantuje kompetentnost svých Business specialistů uvedených v Příloze č. 8 této Smlouvy, zejména znalost produktů a obchodních procesů Objednatele a dále znalost Systému na úrovni Platné dokumentace a detailní znalost práce se Systémem.
8. Dodavatel doporučuje, aby každý nový Business specialista/metodik PNC uvedený v Příloze č. 8 této Smlouvy prošel e-Learningem Quintiq pro role „Key user“ a „Business Consultant“ vč. úspěšného absolvování testů.

9. Pokud Objednatel provede změnu v Systému či zásahy do Systému, které by byly v rozporu s Platnou dokumentací bez e-mailového souhlasu koordinátora servisního týmu Dodavatele, jehož kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 9 této Smlouvy, pak:
- Dodavatel negarantuje poskytování technické podpory v souladu s touto Smlouvou, přičemž v takovém případě neposkytnutí technické podpory není porušením Smlouvy Dodavatelem. Pokud Objednatel provede změnu či zásah dle předchozí věty, je Dodavatel oprávněn požadovat úhradu za poskytnutou technickou podporu v režimu T&M,
 - není Dodavatel v prodlení s poskytnutím Technické podpory.
10. Objednatel poskytne Dodavateli na své náklady vzdálený přístup do Systému v tomto rozsahu:
- Vzdálený přístup realizovaný pomocí VPN klientského software s použitím osobního komerčního certifikátu (VCA). Objednatel poskytne jméno a heslo, potřebné pro přístup. Minimální počet paralelních přístupů v jeden okamžik je 5.
 - Přístup do Systému nesmí být omezen jakýmkoliv zařízením vázaným na místo nebo čas (např. není přípustný omezování přístupu k Systému prostřednictvím fyzického zařízení jako token).
11. Na každém ze serverů, na kterých je provozován Systém nebo jeho komponenty uvedené v Příloze č. 6 této Smlouvy, bude zřízen terminálový přístup pro až 2 paralelně pracující uživatele. Dále Objednatel zabezpečí dostatečná oprávnění pro uvedené uživatelské účty, to znamená:
- Pro Testovací prostředí Read/Write – tj. přístup k adresářům, relevantním pro Systém, právo zastavovat, spouštět a instalovat nové Windows služby, právo spustit webový prohlížeč, právo spustit Tenkého i Tlustého klienta Quintiq. Pro Produkční prostředí Read/Only - tj. přístup k adresářům, relevantním pro Systém, právo spustit webový prohlížeč, právo spustit Tenkého i Tlustého klienta Quintiq. Na žádost Dodavatele upraví Objednatel na nezbytnou omezenou dobu oprávnění k adresářům relevantním pro Systém na Read/Write.
 - Vzdálený přístup umožní obousměrný přenos souborů mezi připojeným PC Dodavatele a serverem, na kterém je provozován Systém.
12. V případě nefunkčnosti vzdáleného přístupu se Objednatel zavazuje vyvinout veškeré úsilí k jeho obnovení. Objednatel informuje Dodavatele o obnovení vzdáleného přístupu. V případě nefunkčního vzdáleného přístupu nebo vyžádání výjezdu ze strany Objednatele poskytne Objednatel přístup do svých objektů a pracovní místo s nezbytným vybavením pro nejvýše 4 pracovníky Dodavatele, a to vč. přístupu do počítačové sítě Objednatele, zajišťujícího nejméně stejnou konektivitu jako vzdálený přístup.
13. Objednatel respektuje existenci speciálního účtu Administrátor v aplikaci Quintiq, který slouží výhradně pro účely poskytování technické podpory Dodavatelem. Objednatel ponechá uživatele, jeho heslo i přístupová práva v Systému a garantuje, že se toto v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou nezmění.
14. Na vyžádání Dodavatele poskytne Objednatel veškerou potřebnou součinnost při řešení Servisních incidentů, např. nasazování nových verzí veškerého software v souvislosti se Servisními incidenty nebo ověřování servisních postupů nebo testech opravovaných funkcionalit nebo v souvislosti s Dílčím plněním. Součinnost bude poskytnuta tak, aby na straně Dodavatele nedocházelo k prostojům a vícepracím.
15. Objednatel umožní Dodavateli využití kopií Datasetů v Testovacím prostředí Objednatele pro účely poskytnutí Technické podpory nebo poskytnutí Dílčího plnění dle části A. této Smlouvy.

16. Objednatel zajistí na žádost Dodavatele aktualizace dat ve svém Testovacím prostředí tak, aby se Testovací prostředí shodovalo s Produkčním prostředím.
17. Objednatel poskytne produkční a testovací ESB se stejnými funkcionalitami a s dostatečnou výkonností a též zajistí relevantní změny na straně svých systémů (APOST a ev. další)
18. Objednatel zajistí veškerou potřebnou součinnost pro integrační a zátěžové testy PNC (ESB tým, APOST tým, administrátoři PNC, síťáři, ...) v potřebném rozsahu a to i vč. prací mimo běžnou pracovní dobu ČP, požádá-li o to Dodavatel nebo bude-li to nutné vzhledem ke konkrétní situaci.
19. Objednatel zajistí relevantní úpravu svých intranetových stránek, využitých pro start tenkých klientů Quintiq.
20. Objednatel zajistí údržbu a podporu (Maintenance) pro PNC v rozsahu dle části B této Smlouvy po celou dobu účinnosti části A a/nebo části B této Smlouvy, a to řádným a včasným hrazením ceny za tuto Maintenance. Objednatel bere na vědomí, že v případě nesplnění povinnosti dle předchozí věty se může stát provádění Plnění v části A i B Smlouvy nemožným.
21. Objednatel není oprávněn a to ani prostřednictvím třetí strany provádět jakékoliv změny či modifikace komponent v Systému PNC, které by byly v rozporu s Platnou dokumentací, bez e-mailového souhlasu Oprávněného pracovníka Dodavatele. Porušení této podmínky dává Dodavateli právo požadovat úhradu veškerých prací na nápravě stavu v režimu T&M a přerušit dočasně práce aniž by to znamenalo porušení podmínek této Smlouvy.
22. Objednatel provádí instalaci a konfiguraci veškerého PNC aplikačního software na serverech svými silami ve schválených termínech.
23. Objednatel poskytne koordinátora/PM a zajistí efektivní součinnost svého týmu, jednotlivých Dep, IT i business útvarů tak, aby byly plněny projektové termíny a Dodavateli nevznikaly vícenáklady a to vč. relevantních úprav svých IT systémů.
24. Objednatel zajistí v případě potřeby plnou podporu pracovníků Dep a alokaci potřebných lidí v nutném rozsahu.
25. Objednatel v případě potřeby školení koncových uživatelů Systému vlastními silami v dohodnutých termínech vyškolí koncové uživatele.
26. PM Objednatele se aktivně podílí na optimalizaci a aktualizacích projektových dokumentů.
27. PM Objednatele koordinuje veškeré činnosti a kapacity na straně Objednatele tak, aby byly dodrženy dohodnuté termíny projektu.

Příloha č. 12 - Protokol o provedení technické podpory

Protokol o provedení technické podpory	
Projekt: Technická podpora PNC	Strana: 1/1

Smlouva/objednávka: Rámcová smlouva – Servis a rozvoj systému PNC ze dne (dále jen „Smlouva“)
Číslo smlouvy/objednávky

Objednatel: Česká pošta, s.p.

Dodavatel:

Projektoví manažeři obou Smluvních stran konstatují, že oboustranně schvalují rozsah služeb a ostatních nákladů kalkulovaných v tomto protokolu.

Na základě tohoto protokolu bude provedena fakturace poskytovaných služeb dle podmínek stanovených ve Smlouvě.

Služby technické podpory a maintenance		
Služba	Období (měsíc/rok)	Cena za službu (Kč)
Služby technické podpory		
Maintenance		
	Celkem (Kč)	

Služby v režimu T&M					
Období (měsíc/rok)					
Číslo Servisního incidentu	Název Servisního incidentu	Role-specialista	Odpracovaný čas (v hodinách)	Sazba za práci specialisty (Kč/člověkodenní)	Cena za provedenou službu (Kč)
				Celkem (Kč)	

Objednatel

.....

datum:

.....

podpis

Dodavatel

.....

datum:

.....

podpis