

kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

kontaktní osoba ve věcech technických: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

tel: [REDACTED]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také společně jako „**Smluvní strany**“)

I.

Úvodní ustanovení

1. Smlouva je uzavřena podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu na služby vedené pod výše uvedeným názvem zadávané mimo zadávací řízení v souladu s § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „**Zakázka**“).
2. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností o vztahu Smlouvy a zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek Zakázky jsou stanovena tato výkladová pravidla:
 - a) v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení Smlouvy budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Zakázky vyjádřený zadávací dokumentací nebo výzvou k podání nabídek;
 - b) v případě chybějících ustanovení Smlouvy budou použita dostatečně konkrétní ustanovení zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek;
 - c) v případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a zadávací dokumentace nebo výzvy k podání nabídek budou mít přednost ustanovení Smlouvy.

II.

Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli plnění (služby), jejichž podrobný soupis včetně specifikace je uveden v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Služby**“).
2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli Služby na následujícím místě: Výstupy služeb Poskytovatel předá Objednateli na adrese: Ředitelství silnic a dálnic ČR GŘ, Čerčanská 2023/12, Praha 4, 140 00
3. Objednatel se zavazuje řádně a včas poskytnuté Služby (jejich výstupy) převzít (akceptovat) a uhradit Poskytovateli za poskytnutí Služeb dle této Smlouvy cenu uvedenou v čl. IV této Smlouvy.
4. Pokud se na jakoukoliv část plnění poskytovanou Poskytovatelem vztahuje GDPR (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)), je Poskytovatel povinen zajistit plnění svých povinností v GDPR stanovených. V případě, kdy bude Poskytovatel v kterémkoliv okamžiku plnění svých smluvních povinností zpracovatelem osobních údajů poskytnutých Objednatelům nebo získaných pro

Objednatele, je povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit a bezodkladně (vždy však před zahájením zpracování osobních údajů) s ním uzavřít Smlouvu o zpracování osobních údajů. Smlouvu dle předcházející věty je dále Poskytovatel s Objednateltem povinen uzavřít vždy, když jej k tomu Objednatel písemně vyzve.

III. Doba plnění

1. Poskytovatel je povinen poskytnout Služby Objednateli ve lhůtách či termínech uvedených v příloze č. 1 Smlouvy.

IV. Cena

1. Objednatel je povinen hradit Poskytovateli cenu Služeb na základě dílčích faktur vystavených po jednotlivých protokolárně uzavřených vyhodnocovacích obdobích řádně poskytnutých částí Služeb, a to ve výši stanovené podle přílohy č. 2 této Smlouvy, obsahující položkový soupis Služeb s jednotkovými cenami (cena za jednotku poskytnutých Služeb vynásobená počtem jednotek poskytnutých Služeb, v úhrnu všech protokolárně převzatých položek poskytnutých Služeb).
2. Ceny služeb dle přílohy č. 1, části A, budou v souladu se sjednanými SLA parametry upraveny o hodnoty kreditace uvedené v protokolu za uzavřené vyhodnocovací období.
3. Jednotkové ceny Služeb uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy jsou stanoveny jako maximální a nepřekročitelné (s výjimkou změny zákonné sazby DPH).
4. Celková cena, tj. součet všech částek uhrazených faktur za dobu trvání Smlouvy, nepřekročí částku 2.000.000,00 Kč (slovy: dva milióny korun českých) bez DPH.

V. Platební podmínky

1. Objednatel se zavazuje uhradit fakturovanou Cenu Služeb jednorázovým bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený na faktuře, a to na základě daňového dokladu – faktury vystavené Poskytovatelem se lhůtou splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury Objednateli. Fakturu lze předložit Objednateli nejdříve po protokolárním převzetí Služeb Objednateltem bez vad, resp. po odstranění všech vad Služeb a nejpozději ve lhůtě do 15 dnů ode dne protokolárního předání Služeb Objednateli. Faktura musí být doručena na následující adresu Objednatele: posta@rsd.cz
2. Fakturovaná Cena musí odpovídat Ceně uvedené v čl. IV odst. 1 Smlouvy a oceněnému rozpisu Ceny Služeb uvedenému v příloze č. 2 Smlouvy.
3. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené platnými právními předpisy, zejména § 29 zákona č. 235/2004 Sb. a § 435 Občanského zákoníku. Faktura dále musí obsahovat číslo Smlouvy, název Zakázky a evidenční číslo (ISPROFIN/ISPROFOND). Pokud faktura nebude obsahovat všechny požadované údaje a náležitosti nebo budou-li tyto údaje uvedeny Poskytovatelem chybně, je Objednatel oprávněn takovou fakturu Poskytovateli ve lhůtě splatnosti vrátit k odstranění nedostatků, aniž by se tak dostal do prodlení s úhradou Ceny. Poskytovatel je povinen zaslat Objednateli novou (opravenou) fakturu ve lhůtě 15 (patnácti)

kalendářních dnů ode dne doručení prvotní (chybné) faktury Objednateli. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že Objednatel není v takovém případě povinen hradit fakturu ve lhůtě splatnosti uvedené na prvotní (chybné) faktuře a Poskytovateli nevzniká v souvislosti s prvotní fakturou žádný nárok na úroky z prodlení.

4. Objednatel neposkytuje žádné zálohy na Cenu.
5. Smluvní strany se dohodly, že povinnost úhrady faktury vystavené Poskytovatelem je splněna okamžikem odepsání příslušné peněžní částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného na faktuře. Poskytovatel je povinen na faktuře uvádět účet Poskytovatele uvedený v ustanovení Smlouvy upravujícím Smluvní strany.
6. Platby budou probíhat v Kč (korunách českých) a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

VI.

Odpovědnost za vady

1. Objednatel je oprávněn uplatnit (reklamovat) u Poskytovatele vady poskytnutých Služeb včetně výstupů Služeb, jestliže nebyly poskytnuty v souladu se Smlouvou. Objednatel je povinen uplatnit vadu poskytnutých Služeb u Poskytovatele, mimo případy sjednané v SLA parametrech, v příloze č. 1, části A, bez zbytečného odkladu poté, kdy Objednatel vadu zjistil (dále jen „Vytčení vady“). K Vytčení vady výstupů Služeb zachycených na hmotném podkladě je Objednatel oprávněn ve lhůtě 6 (šesti) měsíců ode dne převzetí daného výstupu Služby, tj. ode dne podpisu příslušného předávacího protokolu nebo jiného relevantního dokladu o převzetí výstupu Služby.
2. Poskytovatel je povinen zahájit práce na odstranění Vytčené vady bez zbytečného odkladu po Vytčení vady Objednatelem, nejpozději však do pěti (5) kalendářních dnů ode dne Vytčení vady Objednatelem (dále jen „Vytčená vada“). Objednatel je oprávněn požadovat namísto odstranění Vytčené vady slevu z Ceny, resp. z Ceny dané části Služeb.
3. Jestliže je Vytčená vada vzhledem k povaze Služeb a Výstupů Služeb neodstranitelná, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli v rámci Vytčení vady zcela nové provedení Služeb nebo slevu z Ceny Služeb nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné v okamžiku uplatnění vady u Poskytovatele.
4. Jestliže má Vytčená vada charakter vady právní je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli odstranění Vytčené vady spočívající v zajištění nerušeného užívání Služeb, resp. výstupů Služeb Objednatelem, a/nebo slevu z Ceny a/nebo je oprávněn od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné při uplatnění vady Služeb.
5. Smluvní strany se mohou na žádost Objednatele písemně dohodnout na jiném způsobu řešení Vytčení vady.
6. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádí, že pokud Objednatel neuplatní v rámci Vytčení vad jiné řešení Vytčené vady, než je odstranění Vytčené vady, je Poskytovatel povinen vyřešit Vytknutou vadu jejím bezplatným odstraněním.
7. Poskytovatel je povinen postupovat při odstraňování Vytčených vad Služeb, resp. vad výstupů Služeb s odbornou péčí, Vytčené vady odstraňovat ve lhůtách stanovených k tomu Objednatelem s přihlédnutím k objektivní časové náročnosti odstranění dané Vytčené vady. Při odstranění vady Služeb je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s požadavky a

instrukcemi Objednatele a v souladu s jemu známými zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen po celou dobu odstraňování Vytčených vad informovat Objednatele o postupu jejich odstraňování, a to způsobem, formou, rozsahem a v termínech či lhůtách určených Objednatelem v rámci Vytčení vady, pokud tuto povinnost Poskytovatele v rámci Vytčení vady Objednatel stanoví. Pokud tuto povinnost Poskytovatele v rámci Vytčení vady ve smyslu předchozí věty Objednatel nestanoví, platí, že je Poskytovatel povinen Objednatele informovat pouze na základě jednotlivé písemné žádosti Objednatele, a to v termínu či lhůtě v této žádosti uvedené a nejsou-li uvedené, pak ve lhůtě přiměřené.

8. V případě Vytčených vad výstupů Služeb je Poskytovatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě stanovené mu k tomu Objednatelem (tj. předat Objednateli v této lhůtě řádný výstup Služeb). Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí výstupů Služeb, pokud zjistí, že Vytčené vady nebyly Poskytovatelem řádně odstraněny. V případě, že Objednatel odmítne převzít výstupy Služeb, u nichž nebyly odstraněny Poskytovatelem vady, má se za to, že Vytčená vada je vadou neodstranitelnou, a Objednatel má dále právo požadovat slevu z Ceny Služeb nebo zcela nové poskytnutí Služeb nebo má právo od Smlouvy odstoupit, a to dle své volby učiněné při odmítnutí převzetí Dokumentace nebo Výstupů z důvodu neodstranění jejich vad.

VII.

Smluvní sankce

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb dle Smlouvy, mimo případy sjednané v SLA parametrech, v příloze č. 1, části A, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny Služeb, a to za každý i započatý den prodlení. V případě, že je Cena Služeb hrazena postupně ve více platbách vždy za příslušnou část poskytnutých Služeb v příloze č. 1, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty ve výši 0,1 % z Ceny příslušné části Služeb, s jejímž plněním je Poskytovatel v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Objednatele s uhrazením Ceny je Poskytovatel oprávněn po Objednateli požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
3. Uplatněním smluvní pokuty není dotčena povinnost Smluvní strany k náhradě škody druhé Smluvní straně v plné výši. Uplatněním smluvní pokuty není dotčena povinnost Poskytovatele k poskytnutí Služeb Objednateli.

VIII.

Důstojné pracovní podmínky

Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblastí zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a Zákoníku práce, a to vůči všem osobám, které se na plnění Smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavateli). Poskytovatel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny

Poskytovatelem či jeho poddodavatelem), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR. Poskytovatel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění Smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny Poskytovatelem či jeho poddodavatelem) budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy, je-li používání osobních ochranných pracovních prostředků s ohledem na předmět Smlouvy vyžadováno. V případě, že Poskytovatel (či jeho poddodavatel) bude v rámci řízení zahájeného dle tohoto článku Smlouvy orgánem veřejné moci pravomocně uznán vinným ze spáchání přestupku, správního deliktu či jiného obdobného protiprávního jednání, je Poskytovatel povinen přijmout nápravná opatření a o těchto, včetně jejich realizace, písemně informovat Objednatele, a to v přiměřené lhůtě stanovené po dohodě s Objednatelem. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, pokud Poskytovatel nebo jeho poddodavatel bude orgánem veřejné moci uznán pravomocně vinným ze spáchání přestupku či správního deliktu, popř. jiného obdobného protiprávního jednání, v řízení dle tohoto článku Smlouvy.

IX.

Ukončení Smlouvy

1. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit písemnou dohodou.
2. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy s účinky ex tunc v případě, že Poskytovatel ve stanovených lhůtách či termínech nezapočne s plněním předmětu Smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že prokáže, že Poskytovatel v rámci své nabídky podané v Zakázce uvedl nepravdivé údaje, které ovlivnily výběr nejvhodnější nabídky.
4. Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana opakovaně (minimálně třikrát) poruší své povinnosti dle této Smlouvy a na tato porušení smluvních povinností byla Smluvní stranou písemně upozorněna. Smluvní strany výslovně sjednávají, že jsou dle tohoto odstavce Smlouvy oprávněny od Smlouvy platně odstoupit i tím způsobem, že písemné odstoupení od Smlouvy doručí druhé Smluvní straně společně s třetím písemným upozorněním na porušení smluvní povinnosti druhé Smluvní strany.
5. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s účinky od doručení písemné výpovědi Poskytovateli, a to i bez uvedení důvodu. V tomto případě je však povinen Poskytovateli uhradit nejen cenu již řádně poskytnutých Služeb, ale i Poskytovatelem prokazatelně doložené marně vynaložené účelné náklady přímo související s neuskutečněnou částí předmětu plnění, které Poskytovateli vznikly za dobu účinnosti Smlouvy. Náklady ve smyslu předchozí věty se nerozumí ušlý zisk.

X.

Registr smluv

1. Poskytovatel poskytuje souhlas s uveřejněním Smlouvy v registru smluv zřízeným zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „zákon o registru smluv“).

Poskytovatel bere na vědomí, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel. Do registru smluv bude vložen elektronický obraz textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadata Smlouvy.

2. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí, že Smlouva bude uveřejněna v registru smluv bez ohledu na skutečnost, zda spadá pod některou z výjimek z povinnosti uveřejnění stanovenou v § 3 odst. 2 zákona o registru smluv.
3. V rámci Smlouvy nebudou uveřejněny informace stanovené v § 3 odst. 1 zákona o registru smluv označené Poskytovatelem před podpisem Smlouvy.

XI.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je platná dnem připojení platného uznávaného elektronického podpisu¹ dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, oběma Smluvními stranami do této Smlouvy a jejích jednotlivých příloh, nejsou-li součástí jediného elektronického dokumentu (tj. do všech samostatných souborů tvořících v souhrnu Smlouvu).
2. Smlouva je uzavřena na dobu určitou, která skončí uplynutím 12 měsíců ode dne nabytí její účinnosti.
3. Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků Smlouvy, elektronicky podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
4. Pokud není ve Smlouvě a jejích přílohách stanoveno jinak, řídí se právní vztah založený touto Smlouvou Občanským zákoníkem.
5. Tato Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě, přičemž obě Smluvní strany obdrží její elektronický originál.
6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace Služeb
Příloha č. 2 – Oceněný soupis Služeb

Za Objednatele: [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Digitally signed

Date: 2020.04.08

08:13:50 +02'00'

¹ Uznávaný elektronický podpis může být do všech souborů tvořících elektronický originál Smlouvy připojen i prostřednictvím hash souborů s uznávaným elektronickým podpisem, vytvořených otiskem z originálního souboru Smlouvy, jednotlivých příloh Smlouvy nebo i archivu souborů obsahujícího přílohy Smlouvy. Hash soubor zaručuje integritu originálního souboru, ze kterého byl otištěn (tj. při porovnání hash souboru vůči originálnímu souboru, ze kterého byl otištěn, lze s jistotou určit, zda došlo nebo nedošlo k pozměnění obsahu originálního souboru). Kupující používá hash soubory ve formátu PKCS#7 v DER kódování, vytvořené pomocí algoritmu SHA256 s algoritmem podpisu SHA256RSA.

Příloha č. 1 – Specifikace Služeb

Zákaznická a technická podpora systému PPS – část A

Předmětem zákaznické podpory je zajištění kvalifikované řešení požadavků spojených s provozováním systému a asistence v situacích, ve kterých si uživatel nedokáže poradit.

V rámci technické podpory Poskytovatel služby zajistí funkčnost systému PPS a všech přidružených webových a systémových služeb na IT infrastruktuře Objednatele. V případě migrace řešení nebo upgradů infrastruktury poskytne Poskytovatel součinnost pro zajištění kontinuity fungování systému a všech jeho komponent.

Zákaznickou a technickou podporu zajistí Poskytovatel služby na základě tiketu/požadavku/incidentu předaného prostřednictvím systému HelpDesk ŘSD ČR.

Poskytovatel služby bude v rámci zákaznické a technické podpory dále zajišťovat následující činnosti:

- Účast na kontrolně-konzultačních dnech na správách, závodech (čtvrtletně).
- Účast na kontrolně-konzultačních dnech na generálním ředitelství (čtvrtletně).
- Zajištění doplňkového školení dle individuálních potřeb uživatelů ŘSD ČR (vybraná témata, konkrétní otázky nebo postupy) odsouhlasené kontaktní osobou ve věcech technických.
- Analýza dat pro změny v šablonách (např. v případě legislativních úprav).
- Asistence při nestandardních procesních situacích.

Plnění služeb zákaznické a technické podpory – část A

- Položka A1 - Zajištění zákaznické a technické podpory systému PPS - plnění bude probíhat po celou dobu účinnosti Smlouvy měsíčním paušálem. Požadavky služeb podpory budou plněny prostřednictvím HelpDesk ŘSD ČR v pracovních dnech v době od 8:00 do 16:00 a budou poskytovány v úrovni dle dohodnutých úrovní uvedených v tabulce níže.
- Položka A2 - Účast na kontrolně-konzultačních dnech na správách, závodech - předpokládá se účast 1x za 3 měsíce na jednotlivých správách a závodech (čtvrtletně 14 S/Z = 4x14), vykazání a fakturace bude dle plnění v měsíci. Měrná jednotka 1 kpl je chápána jako jedna správa či závod.
- Položka A3 - Účast na kontrolně-konzultačních dnech na generálním ředitelství - předpokládá se účast 1x za 3 měsíce na generálním ředitelství, vykazání a fakturace bude dle plnění v dotčeném měsíci (vyhodnocovacím období). Měrná jednotka 1 kpl je chápána jako jeden kontrolně-konzultační den na generálním ředitelství.
- Položka A4 - Zajištění doplňkového školení dle individuálních potřeb uživatelů ŘSD ČR - předpokládá se plnění 6x v době účinnosti Smlouvy, vykazání a fakturace dle

plnění v dotčeném měsíci. Měrná jednotka 1 kpl je chápána jako jedno doplňkové školení, konané na základě pokynu kontaktní osoby ve věcech technických.

- Položka A5 - Analýza dat pro změny v šablonách - plnění bude probíhat průběžně po celou dobu účinnosti Smlouvy na základě pokynu kontaktní osoby ve věcech technických.
- Položka A6 - Asistence při nestandardních procesních situacích - plnění bude probíhat průběžně po celou dobu účinnosti Smlouvy na základě pokynu kontaktní osoby ve věcech technických.

V souladu s plněním čl. IV odst. 1 Smlouvy a čl. V odst. 1 Smlouvy je Poskytovatel povinen min. 5 dní před předložením faktury předat kontaktní osobě ve věcech technických ke schválení předávací protokol, jehož součástí bude soupis dílčích plnění. U položky A1 (Služba poskytována kontinuálně) je stanovena pravidelná paušální úhrada Ceny. U položek, které nejsou poskytovány kontinuálně, u kterých není stanovena pravidelná paušální úhrada Ceny, je Poskytovatel oprávněn tuto Objednateli fakturovat až po jejím řádném dokončení a předání (prostřednictvím předávacího protokolu), a to včetně předání všech dokumentů a výstupů příslušných pro danou část Služby Objednateli. Fakturace však vždy proběhne v rámci Faktury vystavované Poskytovatelem pro Služby s pravidelnou paušální úhradou Ceny.

Přehled požadovaných hodnot úrovní poskytovaných služeb prostřednictvím systému HelpDesk ŘSD ČR.

SLA parametry	Jednotka	Hodnota	Kreditace
Vyhodnocovací období		1 kalend. měsíc	
Provozní doba HelpDesk Objednatele	(hod.x dny)	8x5 (po-pá 8:00-16:00)	
Provozní doba řešení požadavků a incidentů	(hod.x dny)	24x5 (pouze pracovní dny)	
Max. doba servisní odezvy na všechny typy incidentů a požadavků uživatelů	(hod)	8	2% z měsíční ceny za poskytnutí Periodických Služeb za každých započatých 60 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého požadavku.
Max. doba vyřešení incidentu A	(hod)	32	3% z měsíční ceny za poskytnutí Periodických Služeb za každých započatých 60 min nad stanovenou hodnotu u

			každého jednotlivého požadavku.
Max. doba vyřešení incidentu B	(hod)	64	3% z měsíční ceny za poskytnutí Periodických Služeb za každých započatých 60 min nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého požadavku.
Požadavky uživatele/Objednatele	Viz. popis Služeb	(pracovní dny)	Dle vzájemně odsouhlaseného termínu
			1% z měsíční ceny za poskytnutí Doplnkových Služeb za každý započatý den nad stanovenou hodnotu u každého jednotlivého požadavku.
Definice pojmů:			
Incident typu A	Nedostupnost Služby.		
Incident typu B	Částečná nedostupnost Služby. Např. aplikaci lze spustit, ale není funkční její část, nebo její část funguje nesprávně, nebo nastal problém s ukládáním dat apod. Funguje v rozporu s dokumentací.		
Požadavek uživatele/Objednatele	Běžný požadavek uživatele/Objednatele, který nesouvisí s dostupností nebo výpadkem Služeb.		
Servisní okno	Plánovaná i neplánovaná odstávka IT technologií Objednatele. Nezapočítává se do Provozní doby řešení v daném měsíci (max 24h). (Mimo přirozená okna dle Provozní doby)		

Provozní úpravy a rozvoj systému PPS nad rámec technické podpory – část B

Poskytovatel nad rámec výše uvedených Služeb zajistí provozní úpravy systému na základě dílčích objednávek/pokynů objednatele. Každá z objednávek bude kalkulována zvlášť dle následující nákladové struktury:

- Položka B1 - Analytické a koordinační činnosti – Poskytovatel zajistí analýzu požadavků a koordinaci s Objednatelem.
- Položka B2 - Programátorské činnosti – Poskytovatel zajistí naprogramování požadovaných změn dle provedené analýzy.

- Položka B3 - Implementační činnosti – Poskytovatel zajistí otestování nových funkcí, nasazení na serverech Objednatele, aktualizaci komplexní dokumentace systému a nasazení (roll up) změn.

Plnění služeb provozních úprav a rozvoje systému PPS – část B

- Plnění položek B1-B3 bude probíhat průběžně po celou dobu účinnosti Smlouvy na základě schváleného pokynu/požadavku kontaktní osoby Objednatele ve věcech technických a ve lhůtě stanovené na základě Poskytovatelem potvrzeného požadavku Objednatele.
- Součástí plnění položek B1-B3 je aktualizace manuálů (uživatelský/administrátorský) v souladu s aktuálně implementovanou verzí.

V souladu s plněním čl. IV odst. 1 Smlouvy a čl. V odst. 1 Smlouvy je Poskytovatel povinen min. 5 dní před předložením faktury předat osobě ve věcech technických ke schválení předávací protokol, jehož součástí bude soupis dokončených dílčích plnění. Služby rozvoje je Poskytovatel oprávněn Objednateli fakturovat až po řádném dokončení a předání (prostřednictvím předávacího protokolu), a to včetně předání všech dokumentů a výstupů příslušných pro danou část Služby Objednateli. Fakturace však vždy proběhne v rámci Faktury vystavované Poskytovatelem pro Služby s pravidelnou paušální úhradou Ceny.

Příloha č. 2 – Oceněný soupis Služeb

	Položka	MJ	Počet MJ	Cena bez DPH za MJ	Cena bez DPH za Počet MJ	DPH za Počet MJ	Cena s DPH za Počet MJ
Zákaznická a technická podpora systému PPS - ČÁST A	Zajištění zákaznické a technické podpory systému PPS.	měsíc	12	40 000 Kč	480 000 Kč	100 800 Kč	580 800 Kč
	Účast na kontrolně-konzultačních dnech na správách, závodech 4x14 (čtvrtletně - 14 S/Z).	kpl	56	7 000 Kč	392 000 Kč	82 320 Kč	474 320 Kč
	Účast na kontrolně-konzultačních dnech na generálním ředitelství (čtvrtletně).	kpl	4	7 000 Kč	28 000 Kč	5 880 Kč	33 880 Kč
	Zajištění doplňkového školení dle individuálních potřeb uživatelů ŘSD ČR (vybraná témata, konkrétní otázky nebo postupy) odsouhlasené kontaktní	hod	6	3 600 Kč	21 600 Kč	4 536 Kč	26 136 Kč
	Analýza dat pro změny v šablonách (např. v případech legislativních úprav).	hod	60	1 400 Kč	84 000 Kč	17 640 Kč	101 640 Kč
	Asistence při nestandardních procesních situacích.	hod	20	1 400 Kč	28 000 Kč	5 880 Kč	33 880 Kč
Provozní úpravy systému PPS nad rámec technické podpory - ČÁST B	Analytické a koordinační činnosti	hod	150	1 400 Kč	210 000 Kč	44 100 Kč	254 100 Kč
	Programátorské činnosti	hod	300	1 400 Kč	420 000 Kč	88 200 Kč	508 200 Kč
	Implementační činnosti	hod	130	1 400 Kč	182 000 Kč	38 220 Kč	220 220 Kč