

SMLOUVA O DODÁVCE LICENCÍ A SLUŽEB

CA CEE s.r.o.

Adresa sídla: Praha 4 - Chodov, V Parku 2326/18, PSČ 14800

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 185706,

Zastoupená: [REDACTED]

IČ: 24175838

DIČ: CZ24175838

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

na straně jedné (dále jen „**Dodavatel**“)

a

Česká republika – Český úřad zeměměřičský a katastrální

Adresa sídla: Pod sídlištěm 1800/9, Kobylisy, 182 11

Zastoupená: Ing. Karel Štencel, místopředseda

IČ: 00025712

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo účtu: [REDACTED]

na straně druhé

(dále jen „**Objednatel**“)

(společně jen „**Smluvní strany**“ nebo „**strany**“)

uzavírají podle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dodávce licencí a služeb (dále jen „**Smlouva**“).

1. Preambule

- 1.1. Objednatel oznámil v otevřeném zadávacím řízení ve smyslu § 56 a násl. ZZVZ svůj úmysl zadat v tomto řízení nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Zajištění podpory a upgrade celoresortního Helpdesku resortu ČÚZK“, č. j. ČÚZK-14777/2020, zveřejněnou Objednatelem dne 23. 10. 2020 („**Veřejná zakázka**“), jejímž předmětem je dodání nových licencí, upgrade současných licencí a zajištění podpory a rozvoje celoresortního Helpdesku na dobu tří let.
- 1.2. Dodavatel předložil dne 19. 11. 2020 Objednateli svou nabídku, kterou Objednatel vyhodnotil jako nejvhodnější ze všech posuzovaných nabídek podaných v rámci Veřejné zakázky. Objednatel se rozhodl realizovat předmět Veřejné zakázky prostřednictvím Dodavatele v souladu s touto smlouvou a Dodavatel je ochoten se na realizaci Veřejné zakázky podílet.
- 1.3. Dodavatel je odborníkem v oboru informačních technologií se specializací na poskytování licencí, implementaci a podporu nástroje CA Service Desk Manager („**CA SDM**“). Dodavatel je proto připraven plnit své povinnosti vyplývající ze smlouvy a realizovat předmět Veřejné zakázky v souladu s oborovými standardy a doporučeními a dle svého nejlepšího vědomí ve prospěch Objednatele.

2. Předmět plnění smlouvy

- 2.1. Předmětem plnění smlouvy je dodání licencí a služeb specifikovaných blíže v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „plnění“).
- 2.2. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout plnění a Objednatel se za toto plnění zavazuje zaplatit sjednanou cenu.
- 2.3. Plnění bude Dodavatelem poskytnuto způsobem a v rozsahu stanoveném v této Smlouvě, jejích přílohách, zadávací dokumentaci k Veřejné zakázce „Zajištění podpory a rozvoje celoresortního Helpdesku resortu ČÚZK“ a nabídce Dodavatele předložené v rámci této Veřejné zakázky. Plnění

- bude Dodavatel provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaným standardům pro daný okruh činností.
- 2.4. Dodavatel deklaruje, že osoby a/nebo poddodavatelé, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v jeho nabídce na Veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeny po celou dobu plnění předmětu dle této Smlouvy (tedy i v době poskytování standardní podpory).
 - 2.5. V případě nutné změny těchto osob a/nebo poddodavatelů z důvodů mimo vůli Dodavatele musí Dodavatel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro nové osoby a/nebo poddodavatele. Po dobu, kdy Dodavatel neplní tento svůj závazek, je v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy a Objednatel má právo požadovat slevu z ceny plnění ve výši 0,2 % za každý den takového prodlení.
 - 2.6. Obsahem tohoto závazkového vztahu jsou všechny podmínky, práva a povinnosti stanovené v zadávací dokumentaci a jejích přílohách a nabídce Dodavatele i v případě, že nejsou touto Smlouvou výslovně uvedeny. Smluvní strany prohlašují, že tuto Smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávací dokumentací, všemi podmínkami stanovenými v rámci zadávacího řízení zadání veřejné zakázky a nabídkou Dodavatele předloženou v rámci tohoto zadávacího řízení.
 - 2.7. Veškeré odchylky od specifikace předmětu plnění podle předchozích bodů mohou být prováděny Dodavatelem pouze tehdy, budou-li písemně odsouhlaseny Objednatelem. Jestliže Dodavatel provede práce a jiná plnění nad tento rámec odsouhlasený Objednatelem, nemá nárok na jejich zaplacení.
 - 2.8. Dodavatel se zavazuje neohrozit provoz celoresortního Helpdesku resortu ČÚZK. Přičemž za ohrožení provozu se považuje situace, kdy v pracovní době Objednatele nelze v důsledku plnění vykonávat běžné pracovní činnosti zaměstnanců Objednatele. Dále se Dodavatel zavazuje postupovat tak, aby jeho činností nedošlo k úmyslnému vzniku škody na zařízeních nebo datech Objednatele.
 - 2.9. Dodavatel poskytne na vlastní náklady právní servis včetně zastoupení Objednatele v případě, že budou vůči Objednateli vzneseny jakékoli nároky před soudem nebo mimo soud, pokud se tyto nároky vztahují na porušení práv duševního vlastnictví, jako například patentových a autorských práv a obchodních značek, v důsledku používání předmětu plnění dodaného Objednatelem dle této Smlouvy. Dodavatel uhradí veškeré škody a náklady, které bude Objednatel povinen v důsledku výše uvedeného uhradit. Toto zastupování bude poskytnuto v případě, že Dodavatel bude neprodleně písemně informován Objednatelem o nároku uplatněném třetí stranou a budou mu ze strany Objednatele poskytnuty potřebné informace a plná moc k zastupování Objednatele v řízení o daném nároku.
 - 2.10. Dodavatel se zavazuje, že pokud v době plnění této Smlouvy dojde ke změně způsobu licencování plnění, Objednatel dostane k dispozici nové verze plnění v rozsahu odpovídající zadávacím podmínkám zdarma.
 - 2.11. Dodavatel se zavazuje, že po dobu realizace standardní a nadstandardní podpory nebude narušena funkčnost a provoz dosavadních systémů až na krátkodobé přerušení v době vlastního přechodu na jednotlivých útvarech resortu ČÚZK a že jakékoliv činnosti, které by mohly negativně ovlivnit funkčnost provozovaných systémů Objednatele, budou prováděny vždy po předchozí konzultaci s Objednatelem.
 - 2.12. Dodavatel je povinen zajistit komunikaci v českém jazyce s Objednatelem po celou dobu Smlouvy.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

- 3.1. Objednatel prohlašuje, že poskytne pro realizaci plnění technické prostředky (HW, OS, DB), na kterých bude programové vybavení provozováno a že tyto prostředky budou odpovídat minimálně technickým požadavkům pro realizaci plnění Smlouvy specifikovaným Dodavatelem v Příloze č. 2.
- 3.2. Objednatel se zavazuje spolupracovat s Dodavatelem a poskytovat mu veškeré informace a materiály, které jsou nutné a potřebné pro plnění této Smlouvy (zejména kompletní podklady o stávajícím technickém, programovém, datovém a organizačním řešení stávajícího systému, stejně jako doposud zpracované studie, projekty a návrhy vztahující se k systému a jeho zamýšleným změnám) a předkládat je Dodavateli po jejich vyžádání tak, aby nedošlo k prodlení při realizaci služeb ani ke snížení jejich kvality. Objednatel poskytne na vlastní náklad potřebnou

- součinnost k realizaci předmětu této Smlouvy (pomocný personál, technické vybavení, čas pro přenos dat a výpočtů, zkušební přístroje, zkušební data, kancelářské prostory apod.) i při implementaci projektu (instalace, uvedení do provozu, zkušební běh).
- 3.3. Objednatel je povinen včas zajistit přístup k hardware, software, příslušným (odpovědným) osobám a zařízením, a to v míře nezbytné k výkonu sjednané služby.
 - 3.4. Dodavatel je při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy povinen postupovat s odbornou péčí.
 - 3.5. Obě smluvní strany mají povinnost se zúčastňovat pracovních a kontrolních jednání, svolaných jednou ze smluvních stran, za účelem plynulého pokračování poskytovaných služeb a optimálního plnění předmětu Smlouvy.
 - 3.6. Objednatel na požádání určí pracovníka, který bude ve styku s Dodavatelem případně s konzultanty určenými Dodavatelem. Tento styčný pracovník nebo jeho náhradník musí být dosažitelný osobně nebo telefonicky po celou dobu poskytování služeb Dodavatelem.

4. Doba a místo plnění

- 4.1. Dodavatel se zavazuje nejpozději do 5 pracovních dní od účinnosti Smlouvy ve spolupráci s Objednatelem implementovat nové licence CA SDM do systému Objednatele. O předání a implementaci licencí vytvoří Dodavatel předávací protokol, který bude nedílnou součástí faktury za dodání nových licencí.
- 4.2. Objednatel požaduje dokončení upgrade CA SDM do 60 pracovních dní po nabytí účinnosti Smlouvy.
- 4.3. Dodržení termínu dokončení upgrade CA SDM je závislé na včasném a úplném splnění povinností ze strany Objednatele, zvláště pak na poskytnutí technických prostředků (HW, OS, DB) pro realizaci plnění a přípravě veškerých informací, dokumentace, potvrzení a povolení, která jsou potřebná nebo důvodně a včas požadovaná Dodavatelem.
- 4.4. Dodavatel zajistí podporu a rozvoj celoresortního Helpdesku po dobu tří let od akceptace upgradu CA SDM.
- 4.5. Místem plnění je sídlo Objednatele.

5. Cena a platební podmínky

- 5.1. Cena za plnění je uvedena v Příloze č. 3, která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 5.2. Cena plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele nutné k poskytnutí plnění, jakož i veškeré náklady související. Dodavatel prohlašuje, že před podpisem této Smlouvy, důkladně prošel zadávací dokumentaci a všechny případně poskytnutá vysvětlení, zvážil všechny varianty možného způsobu plnění zakázky a na základě těchto informací stanovil cenu plnění uvedenou do nabídky. Tato cena je maximální a nepřekročitelná a Dodavatel je povinen za tuto cenu plnění dokončit tak, aby bylo dosaženo účelu a předmětu této Smlouvy, a to i v případě, že by se v průběhu plnění Smlouvy zjistilo, že ke splnění účelu a předmětu této Smlouvy je nutné vynaložit další náklady nebo zvolit jiné postupy.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení na účet Dodavatele dle pravidel uvedených v následujících odstavcích.
- 5.4. Faktura za položku „Cena za nových 5 ks full licencí CA SDM“ (Příloha č. 3 Tabulka - řádek 1) a za položku „Cena za upgrade CA SDM“ (Příloha č. 3 Tabulka - řádek 2) bude vystavena a dodána Objednateli nejdříve 5 kalendářních dní ode dne podepsání předávacího protokolu Objednatelem. Na faktuře musí být uveden plný název licence, verze licence, příp. její typ, jazyková mutace, počet dodaných licencí, datum jejich dodání.
- 5.5. Faktura za položku „Cena za implementaci upgrade CA SDM“ (Příloha č. 3 Tabulka - řádek 3) bude vystavena a dodána Objednateli nejdříve 5 kalendářních dní ode dne podepsání akceptačního protokolu implementace Objednatelem. Na faktuře musí být uveden odkaz na akceptační protokol, který bude přílohou faktury.
- 5.6. „Cena za poskytnutí standardní podpory k 50 full licencím CA SDM“ (Příloha č. 3 Tabulka - řádek 4) je splatná zpětně čtvrtletně na základě předložených faktur, které bude Dodavatel posílat jedenkrát (1x) za čtvrtletí vždy po konci tohoto čtvrtletí.
- 5.7. Nadstandardní podpora bude fakturována podle skutečně čerpaných kapacit. Objednatel obdrží po ukončení čtvrtletí, v němž bylo poskytnuto plnění, pracovní výkaz s uvedením spotřeby

- kapacit jednotlivých zúčastněných pracovníků Dodavatele v jednotlivých dnech. Dodavatel je oprávněn fakturovat až po schválení pracovního výkazu Objednatelem.
- 5.8. Cena plnění může být snížena o slevu z ceny za nedodržení podmínek Smlouvy.
 - 5.9. Vystavená faktura bude mít náležitosti stanovené zákonem o DPH č. 235/2004 Sb., v platném znění a termín splatnosti minimálně 21 dnů po doručení Objednateli. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele na účet Dodavatele uvedený v záhlaví této Smlouvy, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.
 - 5.10. Nebude-li vystavená faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozích ustanoveních nebo bude chybně vyúčtována cena, bude taková faktura do data splatnosti Dodavateli vrácena k doplnění scházějících údajů nebo k opravě nesprávných údajů. Dodavatel provede opravu vystavením nové faktury s novou dobou splatnosti, která nesmí být co do počtu dnů kratší než doba splatnosti původní faktury. Bude-li vadná faktura vrácena, přestává běžet původní doba splatnosti. V takovém případě nedojde k prodlení s placením. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vystavené faktury na konkrétní fakturační místo.
 - 5.11. V případě, že Dodavatel získá v průběhu trvání smluvního vztahu založeného touto Smlouvou rozhodnutím správce daně status nespolehlivého plátce v souladu s ustanovením § 106a Zákona o DPH, uhradí Objednatel daň z přidané hodnoty z poskytnutého plnění – dle § 109a Zákona o DPH – přímo příslušnému správci daně namísto Poskytovatele a následně uhradí Dodavateli cenu poníženou o takto zaplacenou daň. Poskytovatel se zavazuje na faktuře uvést účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. Je-li na faktuře vystavené Dodavatelem uveden jiný účet, než je účet stanovený v předchozí větě, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem doručení opravené faktury s uvedením správného účtu Dodavatele, tj. účtu zveřejněného správcem daně.
 - 5.12. Dodavatel může přerušit realizaci plnění, pokud Objednatel neuhradí jakoukoliv splatnou částku nebo neplní své povinnosti sjednané touto Smlouvou, a to přestože byl na možnost přerušování realizace plnění v důsledku výše uvedeného Dodavatelem písemně upozorněn a nedošlo k nápravě z jeho strany do 10ti dnů od doručení takového upozornění.

6. Mlčenlivost

- 6.1. Smluvní strany se zavazují, že během plnění Smlouvy i po jejím ukončení budou chránit důvěrné informace druhé strany tak, jako chrání svoje vlastní informace stejné důležitosti a zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví od druhé strany v souvislosti s plněním Smlouvy. Objednatel považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé, a dále takové informace, které jím budou jako důvěrné výslovně označeny. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se považuje i nezajištění vymazání dat z pevného disku při servisním zásahu a jejich zpřístupnění být nezaviněné, třetí osobě.

7. Smluvní sankce

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě, je Dodavatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 7.2. V případě prodlení s předáním plnění nebo jeho součástí má Objednatel právo požadovat po Dodavateli slevu z ceny ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění za každý započatý den prodlení.
- 7.3. V případě nedodržení garantované úrovně standardní podpory má Objednatel právo požadovat po Dodavateli poskytnutí slevy z ceny (případně smluvní pokuty, pokud už nebude následovat

- žádná fakturace) ve výši 3 000,- Kč bez DPH za každý započatý pracovní den nesplnění povinnosti Dodavatele.
- 7.4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti je porušující smluvní strana povinna uhradit druhé straně smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
 - 7.5. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci fakturace bezprostředně následující po porušení povinnosti Dodavatele.
 - 7.6. Poskytnutí slevy z ceny či smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
 - 7.7. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje sleva z ceny či smluvní pokuta, a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Objednatele na slevu z ceny či smluvní pokutu nezaniká.

8. Odpovědnost za škodu

- 8.1. Dodavatel neodpovídá za vadné plnění svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jak jsou definovány v občanském zákoníku. Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou Objednateli při dodávce služeb v důsledku zaviněných porušení svých smluvních závazků v souladu s příslušným ustanovením občanského zákoníku.
- 8.2. Dodavatel neodpovídá za zajištění dat a software Objednatele proti jejich ztrátě a poškození, za zajištění náhradních produktů nebo služeb a za ztrátu dat nebo poškození software Objednatelem, způsobené Dodavatelem v důsledku použití informací Objednatele o jeho nebo jím užívaném software a datech. Pokud Objednateli vznikne škoda v důsledku těchto skutečností, nenese Dodavatel za vznik takové škody odpovědnost.

9. Ochrana proti zneužití poskytnutého plnění

- 9.1. Dodavateléi náleží všechna vlastnická a autorská práva k produktům práce. Objednatel tuto skutečnost bere na vědomí a souhlasí s ní.
- 9.2. Dodavateléi náleží vlastnické právo k jakýmkoliv pomůckám nebo dokumentaci, která byla použita v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy, zejména k veškerému software, kódům, postupům, konceptům, metodám, technice a know-how, vyvinutým nebo použitým Dodavatelem před nebo během platnosti této Smlouvy, stejně jako k jakékoliv jejich části. Objednatel je povinen poskytnout Dodavateléi veškerou nezbytnou součinnost v souvislosti s ochranou duševního vlastnictví Dodavatele.

10. Trvání smlouvy a odstoupení

- 10.1. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
- 10.2. Za závažné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele se považuje zejména zpoždění s řádným plněním dle Smlouvy (zejména pozdní dodání nebo prodlení s odstraněním závady) delším než 7 pracovních dní.
- 10.3. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen.
- 10.4. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o ochraně informací a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 10.5. V případě odstoupení od Smlouvy zaplatí Objednatel za plnění realizované do doby účinnosti odstoupení a nahradí Dodavateléi prokazatelné náklady vynaložené v souvislosti poskytováním plnění Objednateli.

11. Požadavky na změny

- 11.1. Objednatel může požadovat změny při realizaci plnění oproti sjednaným podmínkám. Požadavky na změny budou předány Dodavateli formou žádostí o změnu. Dodavatel ověří vliv požadovaných změn na cenu, termíny a další původně sjednané podmínky realizace plnění a písemně informuje o těchto důsledcích Objednatele. Dojde-li k dohodě o změně plnění a z toho vyplývajících změn podmínek dodávky plnění, řídí se změněné plnění tam, kde nebylo dojednáno jinak, původními podmínkami.
- 11.2. Dodavatel je povinen Objednatele písemně informovat o navrhovaných změnách, které se v průběhu realizace projektu prokáží jako vhodné či nutné. Nevyjádří-li se Objednatel bezodkladně, nejdéle však do dvou týdnů ode dne doručení písemné informace, platí, že s navrženou změnou souhlasí. Až do souhlasu Objednatele nebo marného uplynutí výše uvedené lhůty bude Dodavatel pokračovat v plnění podle původně sjednaných podmínek.
- 11.3. Dodavatel bude realizovat změny v plnění nebo dalších podmínek, na základě písemného dodatku k této Smlouvě.
- 11.4. Úpravy odsouhlasených parametrů plnění obě smluvní strany vždy neprodleně nahlásí osobám, které vedou projekt v zastoupení Dodavatele a Objednatele a v každém takovémto případě obě smluvní strany společně schválí opatření na úpravu související dokumentace.

12. Promlčení

- 12.1. Pro případy promlčení se použije úprava obsažená v občanském zákoníku.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 13.2. Spory vyplývající z této Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi Objednatelem a Dodavatelem budou řešeny především dohodou. Pokud k dohodě nedojde, budou spory projednávány před soudy České republiky. V případě řešení sporů před soudem si smluvní strany sjednávají místní příslušnost prvoinstančního soudu podle místa sídla Objednatele.
- 13.3. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 13.4. Pokud jakékoli ustanovení Smlouvy bude shledáno neplatným, nemá tato skutečnost vliv na platnost ostatních ustanovení.
- 13.5. V případě rozporu mezi touto Smlouvou, resp. jejími přílohami a jiným dokumentem, platí znění Smlouvy, resp. příloh. V případě rozporu mezi Smlouvou a jejími přílohami má přednost ujednání v příloze.
- 13.6. Objednatel nesmí postoupit plnění z této Smlouvy nebo některé z práv či povinností v ní obsažených, bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele třetím osobám.
- 13.7. Dodavatel je oprávněn postoupit veškerá svá práva a povinnosti upravené touto Smlouvou na třetí osoby, za předpokladu, že závazky Dodavatele v této Smlouvě obsažené vůči Objednateli budou zachovány.
- 13.8. Pro účely této Smlouvy se okamžikem doručení rozumí buď převzetí písemné zásilky adresátem, nebo odmítnutí tuto zásilku převzít anebo okamžik, kdy se tato zásilka vrátí zpět odesilateli jako nedoručitelná.
- 13.9. Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem obou smluvních stran.
- 13.10. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy
- 13.11. Tato Smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě.

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

**Česká republika – Český úřad
zeměměřičský a katastrální**

Místo: Praha

Datum: **Ing. Karel Štencel**
Podepsal Ing. Karel Štencel
DN: cn=Ing. Karel Štencel, c=CZ,
o=ČR - Český úřad zeměměřičský a
katastrální, ou=100050,
email=karel.stencel@cuzk.cz
Datum: 2020.12.15 14:16:27 +01'00'

Jméno: Ing. Karel Štencel

Funkce: místopředseda

CA CEE s.r.o.

Místo: Praha

Datum:

Jméno:

Funkce:

Digitálně podepsal Ing.

Datum: 2020.12.14
14:27:40 +01'00'

Příloha č. 1: Předmět plnění Smlouvy

Nové licence CA SDM 17.3

Dodavatel dodá Objednateli 5 ks nových licencí výrobce CA Technologies (A Broadcom Company) CA/ Clarity Service Desk Manager 17.3.

Specifikace nových licencí:

Produktový kód	Název licence	Počet licencí	Licenční metrika
SMSDMP990	CA/ Clarity Service Management – Service Desk Manager Package	5	concurrent analyst

Upgrade licencí CA SDM 12.9 na CA SDM 17.3

Dodavatel zajistí pro Objednatele upgrade stávajících 45 licencí CA Service Desk Manager Full Licence, které jsou ve vlastnictví Objednatele, na CA/ Clarity Service Management – Service Desk Manager Package, a to v aktuální verzi aplikace 17.3.

Po provedení upgrade bude mít Objednatel k dispozici 50 ks licencí CA/ Clarity Service Management – Service Desk Manager Package.

Specifikace všech licencí po upgrade:

Produktový kód	Název licence	Počet licencí	Licenční metrika
SMSDMP990	CA/ Clarity Service Management – Service Desk Manager Package	50	concurrent analyst

Po provedení upgrade licencí bude mít Objednatel právo užití nejnovější verze aplikace v rozsahu pro 50 současně připojených řešitelů (concurrent analyst) a s právem užívat všechny obsažené moduly:

- Service Desk – vlastní procesní nástroj
- CMDB – nástroje pro správu konfigurační databáze
- Knowledge Tools – znalostní báze
- Support Automation – nástroje pro vzdálenou podporu koncových stanic
- Business Intelligence – reporting založený na Tibco Jaspersoft
- Service Catalog – katalog služeb
- Process Automation – nástroj pro definici a řízení workflow
- Service Point – portálové řešení pro koncové uživatele
- xFlow – portálové řešení pro řešitele
- Service Point Mobile App – mobilní aplikace
- SDM Mobile App – mobilní aplikace

Dodavatel nejpozději do 5 pracovních dní od účinnosti smlouvy ve spolupráci se Objednatelem implementuje nové licence CSDM do systému Objednatele.

Dodavatel zajistí podporu a rozvoj celoresortního Helpdesku v rozsahu popsaném v následujících odstavcích.

Upgrade Helpdeskového systému ČÚZK

Upgrade stávajícího Helpdeskového systému ČÚZK bude proveden plně v souladu s požadavky

Objednatele uvedeným zadávací dokumentaci.

Vymezení prováděného upgrade

Upgrade bude proveden ze stávající verze CA Service Desk Manager 12.9 na aktuální verzi CA/ Clarity Service Desk Manager 17.3.

Moduly aplikace, které budou upgradované:

- Service Desk
- CMDB

Modul, který nebude upgradován, ale bude ve stávající verzi napojen na novou verzi aplikace Service Desk:

- Business Intelligence 4 (BOXI)

Moduly, které budou nainstalovány pouze v testovacím prostředí pro účely vyhodnocení a přípravy dalšího rozvoje systému v rámci nadstandardní podpory:

- Service Catalog
- xFlow
- ServicePoint
- Business Intelligence 6 (JasperSoft)
- Process Automation

Modul, který nebude instalován:

- Configuration Automation

Součástí dodávky bude:

- lokalizace do českého jazyka
- konfigurace a zprovoznění fulltextového vyhledávání.
- převod reportů ze stávající verze na novou, a to v rozsahu 5 reportů BOXI a 5 SQL reportů
- konfigurace a zajištění propojení svého Helpdeskového systému s externími help deskky dodavatelů, a to v poměru 1:1 ze staré do nové verze.

Postup provedení upgrade

Na základě požadavku Objednatele bude upgrade proveden metodou s využitím tzv. Swing Boxu, která je doporučena výrobcem CA Technologies (A Broadcom Company) i Dodavatelem:

1. ponechání stávajícího produkčního systému bez zásahu – ponechání tohoto systému v původním stavu jako zálohu pro realizaci jednoduchého, rychlého a spolehlivého návratového plánu (Roll Back plánu) v případě neúspěchu migrace.
2. využití tzv. Swing Boxu, tj. testovacího mezi-systému vzniklého replikací produkčního systému primárního serveru včetně původních verzí operačního systému, databáze, aplikací CA a jejich customizací a integrací; na tomto systému budou připraveny, zdokumentovány a opakovaně otestovány migrační postupy upgrade na novou verzi tak, aby se minimalizovalo riziko nepředvídaných událostí v průběhu produkční migrace; v průběhu produkční migrace bude na tomto systému zmigrován aktuální stav databáze k datu migrace – v rámci produkční migrace bude proveden pouze automatizovaný upgrade databáze, ostatní prvky upgrade budou k dispozici již z fáze přípravy a testování.
3. vytvoření nového produkčního prostředí, které bude realizováno na nových, aplikací podporovaných verzích operačního systému a databáze, a na kterém bude provedena čerstvá instalace CA aplikací s přenesenými customizacemi a integracemi, které byly v době přípravy migrace připraveny a otestovány na Swing Boxu; v průběhu produkční migrace bude na tomto systému pouze obnovena záloha zmigrované databáze přenesená ze Swing Boxu a budou aktivovány integrace na externí systémy.

Nový Helpdeskový systém bude plně zalicencován Dodavatelem dle licenčních podmínek nstalovaného produktu CA SDM 17.3.
Objednatel zajistí licence pro OS, virtualizaci a DB MS SQL.

Plán projektu upgrade

Plán projektu upgrade bude respektovat požadavky Objednatele.

i. Zahájení projektu

V rámci této etapy budou provedeny zejména následující kroky:

1. Kick-off projektu
2. Představení projektových týmů
3. Vytvoření a schválení projektového plánu
4. Vytvoření a schválení harmonogramu projektu
5. Identifikace rizik
6. Ověření základních předpokladů v oblasti hardware, software, bezpečnosti, komunikace, atd.

ii. Příprava Technického konceptu

Technický koncept rozvine požadavky a navrhovaná řešení popsána v ZD a nabídce Účastníka zadávacího řízení.

V rámci této etapy budou provedeny zejména následující kroky:

1. Identifikace hlavních cílů projektu
2. Identifikace záměru projektu
3. Identifikace důležitých kvalitativních atributů řešení v oblasti spolehlivosti, dostupnosti a bezpečnosti
4. Identifikace standardů a omezení vyžadovaných Objednatelem
5. Aktualizace, dokumentace a schválení specifikace funkčních požadavků a integrací
6. Detailní ohledání stávajícího produkčního systému z hlediska konfigurací, customizací, integrací a dalších vazeb
7. Provedení prvních testovacích upgradů pro včasné zjištění případných komplikací
8. Vytvoření Technického konceptu řešení Upgrade
9. Připomínkování a schválení Technického konceptu

iii. Příprava a dokumentace postupů pro upgrade

V rámci této etapy budou provedeny zejména následující kroky:

1. Budou zmrazeny customizace produkčního prostředí
2. Budou nainstalovány systémy pro upgrade – Swing Box a nové produkční prostředí 3. V prostředí Swing Boxu budou připraveny opakovatelné a zdokumentované postupy migrace databáze, modifikací, formulářů včetně lokalizace, integrací, reportů, příloh a další specifických nastavení
4. Zmigrované modifikace, formuláře včetně lokalizace, integrace, reporty a další specifická nastavení budou přeneseny na nové produkční systémy
5. Záloha zmigrované databáze a přílohy budou obnoveny na novém produkčním databázovém serveru
6. Aktualizace dokumentace

iv. Testování postupů pro upgrade

V rámci této etapy bude opakovaně prověřena spolehlivost postupů migrace připravených a zdokumentovaných v předchozí etapě. Vzhledem k navrženému postupu migrace se bude jednat zejména o opakované ověření migrace aktuální databáze a příloh produkčního systému v prostředí Swing Boxu a jejich obnova na novém produkčním systému.

V rámci této etapy proběhnou rovněž dodavatelské testy nového produkčního systému.

v. Upgrade produkčního systému a produktivní start

Vlastní upgrade a produktivní start bude naplánován na vhodný termín s plánovanou odstávkou

systému Service Desk mimo pracovní dobu (víkend je možný). Vzhledem k navrženému postupu migrace se bude jednat zejména o:

1. odstavení starého produkčního systému
2. provedení zálohy produkční databáze a příloh
3. migrace aktuální databáze produkčního systému v prostředí Swing Boxu a její obnova na novém produkčním systému
4. přenesení příloh na nový produkční systém
5. aktivace integrací na novém produkčním systému
6. provedení akceptačních testů nového produkčního systému Objednatel.

V případě úspěšného provedení akceptačních testů bude rozhodnuto o produktivním startu nového systému.

V případě neúspěšných testů, resp. v případě, že se nepodaří závady včas odstranit, bude v rámci návratového plánu spuštěn původní produkční systém.

Výstupem z akceptačních testů je akceptační protokol, který je podkladem pro fakturaci.

vi. Poimplementační podpora

Nový systém je nasazen do produkčního prostředí. Na základě zkušeností s produkčním provozem nového systému bude probíhat stabilizace systému a bude poskytována zvýšená úroveň podpory Dodavatelem.

Návrh harmonogramu projektu upgrade

Podle požadavku Objednatele Dodavatel dokončí upgrade CA SDM do 60 pracovních dní po nabytí účinnosti smlouvy.

Následující tabulka shrnuje návrh harmonogramu, který respektuje výše uvedený časový rámec pro dokončení upgrade stanovený Objednatel.

Fáze projektu	Zahájení	Dokončení
Zahájení projektu	T	T + 5
Příprava Technického konceptu	T + 5	T + 15
Příprava a dokumentace postupů pro upgrade	T + 15	T + 40
Testování postupů pro upgrade	T + 40	T + 50
Upgrade produkčního systému a produktivní start	T + 50	T + 55
Poimplementační podpora	T + 55	T + 60

T... datum účinnosti smlouvy.

Zajištění standardní podpory

Dodavatel zajistí standardní podporu v rozsahu a kvalitě požadovaných Objednatel zahrnující tříletou standardní podporu CA SDM poskytovanou výrobcem CA Technologies (A Broadcom Company) v rámci CA Supportu (maintenance) podle aktuálně platných licenčních podmínek.

Kromě CA Supportu (maintenance) zahrnuje standardní podpora také činnosti pracovníků Dodavatele spojené se zajištěním podpory v českém jazyce, zprostředkování komunikace s výrobcem a zajištění kvalitativních charakteristik podpory nad rámec parametrů poskytovaných výrobcem v rámci CA Supportu (maintenance).

Podmínky standardní podpory

- 24x7 přístup na portál CA Support Online (support.broadcom.com) – pro samoobsluhu a registraci softwarových chyb v anglickém jazyce
- 24x7 přístup na telefonní linku CA Support pro řešení softwarových chyb závažnosti Severity 1

- během pracovní doby poskytnutí standardní podpory řešení v českém jazyce prostřednictvím techniků Dodavatele
- řešení softwarových chyb
- poskytování nových verzí produktů
- poskytování softwarových oprav
- přístup ke znalostním dokumentům a produktové dokumentaci
- přístup ke komunitám a diskusním fóřům uživatelů.

Charakteristiky podpory

Požadavky na zahájení řešení a vyřešení:

- závažnost Severity 1 – zahájení řešení do 2 hodin během pracovní doby 6:00 – 18:00 a vyřešení do následujícího pracovního dne (NBD) od nahlášení problému do 18:00
- závažnost Severity 2 – zahájení řešení do 1 pracovního dne během pracovní doby 6:00 – 18:00 a vyřešení do třetího pracovního dne po nahlášení problému do 18:00.

Klasifikace závažnosti:

- závažnost Severity 1 – systém je poškozen nebo jejich funkčnost je omezena zásadním způsobem
- závažnost Severity 2 – systém je funkční, pouze některé funkce jsou omezeny.

Pravidla pro poskytování standardní podpory řešení

Dodavatel zajistí standardní podporu na základě nahlášení problému pověřenou osobou Objednatele následovně:

- a) Hlášení problémů budou přijímána a podpora bude vykonávána v pracovní dny v době od 6:00 do 18:00 (základní časové pokrytí).
- b) Forma hlášení dle předchozího bodu bude probíhat výhradně prostředky emailové komunikace. Objednatel v předmětu e-mailu vyznačí slovně závažnost problému.
- c) Dodavatel přijatým hlášením přidělí unikátní identifikátor v rámci svého systému podpory a potvrdí Objednateli formou uvedenou v bodě b) oznámení přijetí žádosti o standardní podporu.
- d) V případě, že Dodavatel vyhodnotí, že hlášení nespadá do standardní podpory, nerealizuje podporu, informuje o tom ve své odpovědi formou uvedenou v bodě b) Objednatele se zdůvodněním a současně předloží návrh řešení včetně cenové nabídky na řešení formou nadstandardní podpory, tj. nezahájí činnost.
- e) Dodavatel zahájí příslušný zásah spadající do standardní podpory s dobou odezvy dle závažnosti závady (viz klasifikace výše). Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne v době základního časového pokrytí od přijetí oznámení problému do zahájení servisního zásahu.
- f) Dodavatel bude po telefonu, elektronicky nebo i vzdáleným připojením usilovat o vyřešení problému. Pokud to Dodavatel shledá nezbytným, poskytne podporu i na místě u Objednatele. Činnost Dodavatele bude zaměřena tak, aby nabízené řešení pracovalo v souladu se svou technickou specifikací, a jeho činnost byla obnovena (zajištěna) v co nejkratším čase.

Způsob vyřešení problému

Za čas vyřešení daného problému bude brán vždy čas doručení zprávy Objednateli, kterým Dodavatel oznamuje, že problém byl vyřešen a uvádí způsob jeho vyřešení tak, aby si Objednatel mohl případně ověřit jeho vyřešení a toto vyřešení potvrdit.

Jako vyřešený uzná Objednatel také problém, kdy Dodavatel uvede, že:

- a) problém byl identifikován jako hardwarový, a navrhne jeho hardwarové vyřešení,
- b) problém je způsoben jiným softwarovým produktem, na který se nevztahuje podpora dle předmětu veřejné zakázky (dle smlouvy),
- c) problém je vyřešen v nové verzi řešení, na kterou je možné přejít, případně navrhne náhradní řešení problému, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než dojde k přechodu na tuto verzi,

- d) v případě problémů s produkty jiných výrobců poskytnul informaci, kterou Dodavatel získal jako odpověď po eskalaci problému tomuto výrobcí,
- e) problém je způsoben jiným softwarovým produktem, a navrhne náhradní řešení, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než bude problém odstraněn,
- f) problém nespadá do standardní podpory.

Jako vyřešený uzná Objednatel také problém přímo v kódu CA SDM, kdy Dodavatel uvede, že problém je známou chybou produktu výrobce a problém byl předán k řešení na systém podpory výrobce, a nadále bude o jeho řešení Dodavatel informovat 1x týdně Objednatele.

Zajištění rozvoje v rámci nadstandardní podpory

Dodavatel zajistí poskytnutí nadstandardní podpory tj. nad rámec CA Supportu (maintenance) v níže uvedených oblastech.

Nadstandardní provozní podpora

Oblasti nadstandardní provozní podpory

- Podpora provozu CSDM
 - Řešení Incidentů v českém jazyce v rámci dohodnutého SLA
 - Optimalizace chodu
 - Kontrola logů
 - Správa prostředí
- Uživatelská podpora CSDM
 - Řešení Požadavků na drobné změny v rámci dohodnutého SLA
- Technická a metodická podpora CSDM
 - Provozní konzultace
 - Organizační konzultace
 - Analytická konzultace
 - Metodická konzultace
 - Ostatní provozní konzultace
- Bezpečnostní dohled CSDM
 - Součinnost
 - Zpracování auditní stopy
 - Bezpečnostní dokumentace
 - Bezpečnostní dohled
- Technologický update CSDM
 - Monitoring update
 - Součinnost při update navázaných systémů
 - Technologický update
- Záloha a obnova CSDM
 - Zálohovací plán
 - Test obnovy
 - Kontrola záloh
- Vzdělávání administrátorů a správců v oblasti CA SDM
 - Realizace školení

Plnění služeb nadstandardní provozní podpory

Zahájení plnění služby v režimu nadstandardní provozní podpory provede Dodavatel na základě písemné objednávky oprávněné osoby Objednatele s tím, že nejpozději následující pracovní den, následující po dni, kdy byla odeslána objednávka, je povinen Dodavatel potvrdit Objednateli zahájení prací a termín zahájení prací. Nadstandardní podpora se eviduje na základě vyplněných a oboustranně

odsouhlasených výkazů práce, které jsou podkladem pro fakturaci. Vykázané člověkodny nesmějí překročit objednané množství člověkodnů.

Nadstandardní podpora rozvoje

Oblasti nadstandardní podpory rozvoje

Nad rámec standardní podpory Dodavatel poskytne Objednateli nadstandardní podporu, která zahrnuje např.:

- podporu přechodu na nové verze řešení,
- podporu rozvoje služeb a procesů řešení,
- konzultantské činnosti dle aktuálních potřeb Objednatele, vztahující se k řešení, anebo v rámci zajištění spolupráce s ostatními dodavateli služeb pro resort ČÚZK,
- pomoc při požadavku na změnu konfigurace řešení či změnu vyvolanou novou verzí řešení,
- podpora či pomoc při tvorbě skriptů pro zajištění monitoringu funkčnosti řešení.

Plnění služeb nadstandardní podpory rozvoje

Objednatel zašle mailem Dodavateli svůj problém, který uvažuje řešit v rámci nadstandardní podpory. K tomu Dodavatel do 5 pracovních dnů zašle zpět Objednateli návrhy variant řešení, včetně maximální doby implementace každé varianty řešení, která se počítá ode dne objednání nadstandardní podpory, a závazně vyčíslí maximální počet MD pro každou z uvedených variant řešení. Objednatel zváží návrhy řešení předložené Dodavatelem a v případě rozhodnutí implementace jedné z variant řešení učiní u Dodavatele objednávku na zajištění nadstandardní podpory s termínem implementace, který nebude kratší než v návrhu řešení uvedená doba implementace. Za nedodržení termínu implementace může Objednatel udělit Dodavateli sankci.

Zahájení plnění služby v režimu nadstandardní podpory provede Dodavatel na základě písemné objednávky oprávněné osoby Objednatele s tím, že nejpozději následující pracovní den, následující po dni, kdy byla odeslána objednávka, je povinen Dodavatel potvrdit Objednateli zahájení prací, a termín implementace řešení. Nadstandardní podpora se eviduje na základě vyplněných a oboustranně odsouhlasených výkazů práce, které jsou podkladem pro fakturaci. Vykázané člověkodny nesmějí překročit objednané množství člověkodnů.

Příloha č. 2: Technické požadavky

Technické požadavky kladené Dodavatelem na technické prostředky (HW, OS, DB) poskytované Objednatelem pro realizaci plnění:

Produkt Verze Moduly	Platforma OS, SP, DB	RAM CPU (typ, frekvence) NIC	Minimální požadavky na diskový prostor	Počet serverů
Databázový server	Microsoft Windows Server	4 x CPU 12 GB RAM,	Diskový prostor Lokální HDD 72GB pro SYSTEM Diskový prostor 1000 GB pro DATA	1
Primární aplikační server SDM	Microsoft Windows Server CA Service Desk Manager r17.3	4 x CPU 16 GB RAM	Diskový prostor Lokální HDD 36GB pro SYSTEM Diskový prostor 72GB pro DATA	1
Reporting server	Microsoft Windows Server CA Business Intelligence	4 x CPU 16 GB RAM	Diskový prostor Lokální HDD 36GB pro SYSTEM Diskový prostor 72GB pro DATA	1
Testovací primární server	Microsoft Windows Server CA Service Desk Manager r17.3 CA EEM CA Process Automation	2 x CPU 8 GB RAM	Diskový prostor Lokální HDD 72GB pro SYSTEM Diskový prostor 1000 GB pro DATA	1
Testovací server pro další komponenty	Microsoft Windows Server CA EEM CA Service Catalog CA Process Automation CA Service Point ElasticSearch	4 x CPU 8 GB RAM	Diskový prostor Lokální HDD 36GB pro SYSTEM Diskový prostor 72GB pro DATA	1

Příloha č. 3: Cena předmětu plnění

Předmět plnění		Cena předmětu plnění (v Kč)			
		Jednotková cena bez DPH (licence/čtvrtletí/MD)	Jednotková cena včetně DPH (licence/čtvrtletí/MD)	Celková cena bez DPH	Celková cena včetně DPH
1.	Cena za nových 5 full licencí CSDM	41 200 Kč	49 852 Kč	206 000 Kč	249 260 Kč
2.	Cena za upgrade CSDM	-----	-----	1 854 000 Kč	2 243 340 Kč
3.	Cena za implementaci upgrade CSDM	-----	-----	1 025 000 Kč	1 240 250 Kč
4.	Cena za poskytnutí standardní podpory k 50 full licencím CSDM na dobu 3 let	162 525 Kč	196 655 Kč	1 950 300 Kč	2 359 863 Kč
5.	Cena za nadstandardní podporu (75 MD)	11 000 Kč	13 310 Kč	825 000 Kč	998 250 Kč
6.	Celková nabídková cena (1.+ 2.+ 3.+ 4.+ 5.)	-----	-----	5 860 300 Kč	7 090 963 Kč

Příloha č. 4: Oprávněné osoby

Osoby oprávněné jednat za Objednatele ve věcech plnění této smlouvy s výjimkou jejích změn:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Pro podpis Předávacího protokolu a hlášení vad:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Osoby oprávněné jednat za Dodavatele ve věcech plnění této smlouvy s výjimkou jejích změn:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Pro podpis Předávacího protokolu:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████

Osoby oprávněné jednat ve věcech technických:

Jméno a příjmení	email	telefon
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████