



SMLOUVA

**o servisní podpoře a maintenance k softwarovému dílu Spisová služba SSL/ELISA
evidovaná u objednatele pod č. 1/2012/DB**

evidovaná u zhotovitele pod č. CNS SSL-11-14

uzavřená podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších
předpisů (dále jen obchodní zákoník)

I.

Smluvní strany

Objednatel:

STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik

se sídlem Praha 1, Růžová 6, č.p. 943, PSČ 110 00

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem

v Praze, oddíl A LX, vložka 296, sp. zn. Ps 296/1

zastoupený **Ing. Richardem Bulíčkem**, generálním ředitelem

IČ: 00001279

DIČ: CZ00001279

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Havlíčkova 13, Praha 1

č.ú.: 18009011/0100

(dále jen „objednatel“)

Zhotovitel:

CNS a.s.,

se sídlem Nad Šafranicí 574, 276 01 Mělník,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem

v Praze, oddíl B, vložka 6233

zastoupený **Ing. Petrem Samkem**, místopředsedou

představenstva

IČ: 26129558

DIČ: CZ26129558

bank. spojení: GE Money Bank, Mělník,

č. ú.: 16480762/0600

(dále jen „zhotovitel“)

(dále společně jen „smluvní strany“)

Zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická:

za objednatele:

za zhotovitele:

Zmocněnci pro jednání věcná:

za objednatele:

za zhotovitele:



II.

Předmět smlouvy

1. Na základě Smlouvy licenční č. CNS SSL 05 23 ze dne 25.11.2005, uzavřené mezi zhotovitelem jakožto autorem a objednatelem jakožto nabyvatelem, objednatel nabyt práva užití softwarového díla „Spisová služba SSL“ (tzv. nevýhradní licence). Nová technologická verze původního informačního systému „Spisová služba SSL“ nese název „ELISA“ (dále jen SSL/ELISA).
2. Zhotovitel se zavazuje, že bude objednateli k softwarovému dílu SSL/ ELISA poskytovat servisní podporu a maintenance (dále jen „servisní podpora“).
3. V rámci servisní podpory bude zhotovitel za podmínek touto smlouvou stanovených poskytovat objednateli následující služby:
 - a) služba podpory – tzv. Hot-line (HelpDesk);
 - b) upgrade SSL/ELISA;
 - c) správcovství softwarového díla SSL/ELISA.

III.

Způsob, doba a místo plnění

1. Servisní podpora dle čl. II odst. 3 a) této smlouvy tzv. **Hot-line (HelpDesk)** představuje službu poskytovanou prostřednictvím telefonu, faxu nebo elektronické pošty za níže uvedených podmínek:
 - a) podpora obsahuje následující prvky:
 - přímý telefonický přístup k oddělení podpory zákazníků SSL/ELISA od 8:00 do 17:00 v pracovní dny na tel. číslo [REDACTED] kontaktování na e-mailové adrese [REDACTED], nebo na faxovém čísle [REDACTED]
 - stanovení závažnosti problému s ohledem na vliv problému na provoz SSL/ELISA u zákazníka
 - řešení problému
 - přístup k technickým informacím týkající se nastavení pracovní stanice SSL/ELISA
 - podrobný popis řešení známých problémů a sledování jejich řešení
 - přístup k diskusní skupině
 - přehledy zákaznických požadavků, stav jejich řešení
 - zapracování technologických a legislativních změn
 - telefonické konzultace k programu SSL/ELISA v rozsahu 4 konzultací měsíčněKonzultací se rozumí jeden telefonní hovor při řešení jednoho problému objednatele; přerušení telefonátu za účelem vyřešení problému se nepovažuje za novou konzultaci
 - b) Každý dotaz objednatele je u zhotovitele podpory zaznamenán do systému pro sledování dotazů, je mu přiděleno jednoznačné číslo problému (IČP) a stupeň závažnosti. Podle závažnosti se problémy rozdělují do šesti kategorií (od dotazu až po havárii systému) a vždy je u nich specifikována doba odstranění.



Závažnost problému	Doba odezvy (odstranění)
Dotaz (zákazník nezná řešení určitého problému, neví si rady při řešení standardní situace)	8 hodin
Chyba (některá doplňková funkce systému nefunguje správně, existuje však náhradní řešení, jak tuto funkci obejít, nebo nahradit)	následující plánovaná verze
Nová funkce (požadavek na vytvoření nové funkce do informačního systému)	následující plánovaná verze
Závažná chyba systému (některá důležitá funkce systému nefunguje správně, existuje však náhradní řešení, jak tuto funkci obejít, nebo nahradit)	následující plánovaná verze
Kritická chyba systému (některá důležitá funkce systému nefunguje správně a neexistuje náhradní řešení, jak tuto funkci obejít, nebo nahradit)	do 24 hodin patch, nebo nová verze
Havárie systému (informační systém vůbec nepracuje)	do 24 hodin patch, nebo nová verze

- c) Mimo dobu uvedenou v pododstavci a) zajistí zhotovitel připojení záznamníku, na kterém bude možno zanechat vzkaz a dále pak bude objednateli sděleno číslo mobilního telefonu nepřetržité služby. Zhotovitel se zavazuje vyřídit takovou konzultaci nejpozději následující pracovní den.
- Servisní podpora dle čl. II odst. 3 b) tzv. **upgrade SSL/ELISA** zahrnuje vytvoření a uvedení na trh minimálně 2 nových verzí softwarového díla SSL/ELISA ročně, v nichž budou postupně akceptovány technologické a legislativní změny spolu s návrhy a připomínkami jiných uživatelů tohoto díla.
 - Servisní podpora dle čl. II odst. 3 c) tzv. **správcovství softwarového díla SSL/ELISA** zahrnuje:
 - poskytování konzultací k programovému vybavení díla 1 x za 2 kalendářní měsíce v rozsahu 6ti hodin;
 - odstranění případné závady systému i mimo výše uvedený termín a rozsah.
 - V případě, že telefonická konzultace nebude dostupná ani na jednom z čísla uvedených čísel v odstavci 1a), upozorní objednatel zhotovitele na tuto skutečnost e-mailovou zprávou zaslanou na e-mailovou adresu uvedenou v odstavci 1a). Zhotovitel je povinen neprodleně po obdržení této e-mailové zprávy telefonicky kontaktovat objednatele, který e-mailovou zprávu zaslal. Okamžik přijetí e-mailové zprávy oprávněnou osobou zhotovitele se považuje za počátek prodloužení v poskytování služby telefonické konzultace pro účely ustanovení čl. VI. odst. 1 této smlouvy.
 - Osoby objednatele, oprávněné k vyžádání telefonické konzultace, k podání žádosti o konzultaci v místě objednatele a o servisní zásah, a osoby zhotovitele, které budou provádět konzultace a servis v místě objednatele, jsou uvedeny v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy. Smluvní strany se navzájem bezodkladně písemně upozorní na změny uvedených osob či kontaktních údajů.



6. Konzultace a servisní zásahy v místě objednatele budou provádět pouze osoby, uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Pokud bude třeba přítomnost jiných osob, zhotovitel je předem ohlásí oprávněným osobám objednatele. Zhotovitel bere na vědomí, že jiné osoby nebudou vpouštěny do objektů objednatele, přičemž tato skutečnost nebude brána jako neposkytnutí součinnosti objednatelem.
7. Pro účely této smlouvy se lhůty, stanovené v hodinách, počítají jako nepřerušené souvislé časové období (v rámci pracovních dnů), nikoliv pouze v rámci servisní doby, pokud není v jednotlivých případech stanoveno jinak.
8. Zhotovitel je povinen vést výkaz činnosti (časovou evidenci, pracovní listy apod.) služeb poskytovaných podle čl. II odst. 3 písm. a) a c) této smlouvy. Ve výkazu činnosti je zhotovitel povinen uvádět minimálně druh a popis poskytované služby, čas jejího objednání, zahájení a ukončení. Výkaz musí být potvrzen oprávněnou osobou objednatele (viz příloha č. 1 této smlouvy), popřípadě oprávněné osoby objednatele na výkazu činnosti uvedou případné námitky (pozdní poskytnutí služby, námitky ke kvalitě služby apod.), případné nároky objednatele na slevu podle čl. VI odst. 1. Výkaz činnosti bude přílohou faktur za poskytované služby (čl. IV odst. 6).

IV.

Ceny a platební podmínky

1. Smluvní strany sjednávají **celkovou cenu** předmětu plnění dle čl. II této smlouvy jako roční paušál ve výši **45.240,- Kč** (slovy: čtyřicetpěttisícdvěstěčtyřicet korun českých), který je tvořen následujícími položkami
 - a) cena za službu podpory – tzv. Hot-line (HelpDesk) ve výši **14.400,- Kč** (slovy: čtrnácttisícčtyřista korun českých);
 - b) cena za upgrade SSL/ELISA ve výši **9.600,- Kč** (slovy: devěttisícšestset korun českých)
 - c) cena za správcovství softwarového díla SSL/ELISA ve výši **21.240,- Kč** (slovy: dvacetjedentisícdvěstěčtyřicet korun českých) .
2. Ceny jsou uvedeny v českých korunách bez DPH. DPH bude vyúčtována v daňovém dokladu dle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
3. Cena uvedená výše bude fakturována na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného zhotovitelem a hrazeného měsíčně ve výši 1/12 ceny celkem bez DPH dle odst. 1 této smlouvy, t. j. ve výši **3.770,- Kč** (slovy: třítisícesedmsetšedesát korun českých) **měsíčně**.
4. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, za který je služba poskytována.
5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu, obsahujícího stanovené náležitosti, musí činit nejméně 14 (čtrnáct) kalendářních dní ode dne doručení objednateli na adresu STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní podnik, Růžová 943/6, 110 00 Praha 1. V pochybnostech se má za to, že daňový doklad (faktura) byl doručen pátý den po odeslání. Daňový doklad se považuje za zaplacený okamžikem připsání příslušné finanční částky na účet zhotovitele.
6. Daňový doklad musí obsahovat evidenční číslo této smlouvy a veškeré údaje vyžadované právními předpisy, zejména ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 13a obchodního zákoníku.
7. Neobsahuje-li daňový doklad některou z náležitostí uvedených v odst. 6 tohoto článku, nebo obsahuje-li nesprávné cenové údaje, anebo je-li daňový doklad vystaven v rozporu s platebními podmínkami, je objednatel oprávněn daňový doklad vrátit zhotoviteli



k opravě. V tomto případě je objednatel povinen na daňový doklad nebo v průvodním dopise k němu důvod vrácení označit. Objednatel je povinen své případné nároky prokázat. Objednatel se v případě včasného vrácení faktury podle předchozí věty nenachází v prodlení s jejím zaplacením. Zhotovitel je povinen do 5 pracovních dnů doručit objednateli novou opravenou fakturu. Doba splatnosti nového (opraveného) daňového dokladu začíná běžet znovu ode dne jeho prokazatelného doručení na adresu objednatele uvedenou v odst. 5 tohoto článku.

8. Pokud zhotovitel neakceptuje nároky objednatele uvedené s vrácenou fakturou, tento spor budou řešit zmocněnci pro jednání smluvní a ekonomická na základě výzvy zhotovitele ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury.
9. Po dobu platnosti této smlouvy má objednatel nárok na následující slevy poskytované zhotovitelem těchto produktů:
 - a) na školném u seminářů a školení pořádaném u zhotovitel nárok na 25 % slevu z jejich ceny,
 - b) na pořízení výpočetní, telekomunikační, kopírovací audiovizuální techniky zakoupené u zhotovitele ve výši 3%
 - c) na další softwarová díla, jejichž autorem nebo šířitelem je zhotovitel, nárok na 10%.
10. V případě, že obě smluvní strany již uzavřely jinou smlouvu, z níž vyplývá nárok objednatele na některou ze slev uvedených v předchozím odstavci, pak nelze u jednoho produktu kumulovat slevy z většího počtu uzavřených smluv, ale platí u jednoho produktu vždy jen jedna sleva.

V.

Ochrana informací

1. Obě smluvní strany se zavazují, že se všemi informacemi obsaženými nebo vyjádřenými v této smlouvě či zpřístupněnými v souvislosti s touto smlouvou, včetně informací předaných při školení, budou zacházet jako s informacemi neveřejného charakteru (dále jen „neveřejné informace“) a uchovávají je v tajnosti až do doby, kdy se tyto informace stanou veřejně přístupnými.
2. Neveřejnými informacemi ve smyslu odst. 1 tohoto článku nejsou obecně známé skutečnosti, informace určené přímo ke zveřejnění (např. tiskové zprávy, reklama apod.), a dále informace označené jako „VEŘEJNÉ“.
3. Zhotovitel se zavazuje, že nezneužije neveřejná data a informace získané od objednatele při provádění smluvní činnosti, a že takové informace neprozradí žádné třetí osobě bez písemného svolení objednatele.
4. Žádná smluvní strana neprozradí neveřejné informace žádné osobě s výjimkou těch svých zaměstnanců nebo subdodavatelů, kteří dané informace znát potřebují. Aniž by to odporovalo výše uvedenému, obě smluvní strany zajistí, aby se každá osoba, která bude seznámena s neveřejnými informacemi ve smyslu odst. 1 tohoto článku (nebo jakoukoliv jejich částí), zavázala uchovat tyto informace v tajnosti. Každá smluvní strana neprodleně uvědomí druhou stranu, bude-li si vědoma jakéhokoliv porušení tajnosti neveřejných informací, jehož se dopustila kterákoliv osoba a poskytne druhé straně veškerou přiměřenou pomoc v souvislosti s jakýmkoliv řízením, které může druhá smluvní strana zahájit vůči takové osobě, a v každém případě bude vůči druhé smluvní straně odpovědná stejně, jako kdyby se sama dopustila takového porušení závazků vyplývajících z této smlouvy, jehož se dopustila dotyčná osoba.



5. Závazky týkající se ochrany neveřejných informací podle předchozích odstavců zůstanou v plné platnosti a účinnosti bez ohledu na vypovězení nebo uplynutí účinnosti této smlouvy.

VI.

Zajištění závazků a sankce

1. V případě, že zhotovitel nedodrží podmínky dané čl. III odst. 1, náleží objednateli sleva 10 % z celkové měsíční ceny za každý započatý den prodlení. Objednatel je v takovém případě oprávněn odečíst tuto slevu z následující platby dle čl. IV odst. 1.
2. Slevy dle odst. 1 článku uplatní objednatel ve výkazu činnosti (čl. III odst.8).
3. Pokud kterákoliv ze smluvních stran nedodrží podmínky, stanovené v čl. V této smlouvy, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každé jednotlivé takové porušení. Nárok na náhradu škody tím není dotčen.
4. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) je zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroku z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nedodržení svých závazků podle této smlouvy v případě, že jí druhá smluvní strana prokazatelně neposkytne potřebnou součinnost.

VII.

Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena:
 - a) písemnou dohodou smluvních stran;
 - b) jednostrannou výpovědí kterékoliv smluvní strany s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet 1. den kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně;
 - c) jednostrannou výpovědí kterékoliv smluvní strany s okamžitou platností v případě podstatného porušení této smlouvy.
2. Za podstatné porušení této smlouvy je považováno:
 - a) vyzrazení neveřejných informací v rozporu s čl. V této smlouvy;
 - b) pokud druhá smluvní strana závažným způsobem poruší jakoukoliv podmínku této smlouvy a v případě, že toto porušení lze napravit, ho nenapraví do 15 dnů následujících po doručení písemného oznámení druhé smluvní strany o porušení takové podmínky;
 - c) druhá smluvní strana nezaplatí jakoukoliv částku splatnou podle této smlouvy a nezaplatí ani během 15 dnů následujících po doručení písemného oznámení druhé smluvní strany.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit s okamžitou účinností ke dni doručení oznámení o odstoupení též v případě, že se hodnověrným způsobem dozví o právní skutečnosti, na základě které má dojít ke zrušení druhé smluvní strany bez právního nástupce. Pokud půjde o zrušení společnosti s právním nástupcem, platí ustanovení čl. VIII odst. 3, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.



VIII.

Závěrečná ustanovení

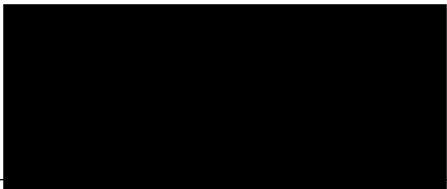
1. Tato smlouva nahrazuje veškerá předešlá ústní nebo písemná sdělení, dohody, ujednání, záruky a závazky smluvních stran a představuje jedinou a úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této smlouvy.
2. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze prostřednictvím písemných a číslovaných dodatků, podepsaných oběma smluvními stranami s výjimkou změn dle čl. III odst. 5 této smlouvy.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a je závazná pro případné právní nástupce smluvních stran.
4. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
5. Tato smlouva a právní vztahy mezi objednatelem a zhotovitelem se řídí právním řádem České republiky, zejména obchodním zákoníkem.
6. Případně vzniklé spory při provádění této smlouvy nebo v souvislosti s ní budou smluvní strany řešit vzájemným jednáním. Tento postup se nevztahuje na vymáhání finančních pohledávek vzniklých z porušení povinnosti zaplatit pohledávku. Nedojde-li k dohodě, je kterákoli smluvní strana oprávněna požádat o rozhodnutí ve věci příslušný soud.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou:
 - příloha č. 1 – Seznam a kontaktní údaje oprávněných osob objednatele a osob zhotovitele, které budou provádět konzultace a servisní podporu v místě objednatele
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel a zhotovitel obdrží po jednom vyhotovení.

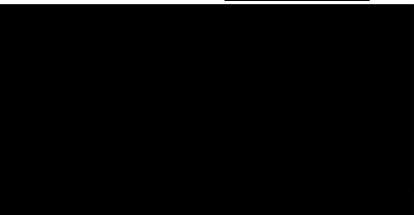
Za objednatele:

Za zhotovitele:

V Praze dne

V Praze dne


Ing. Richard Bulíček
generální ředitel
STÁTNÍ TISKÁRNA CENIN, státní
podnik


Ing. Petr Čížek
místopředseda představenstva
CNS a.s.



Příloha č. 1

Seznam a kontaktní údaje oprávněných osob objednatele a oprávněných osob zhotovitele, které budou provádět konzultace a servisní podporu

1. Objednatel

Osoby objednatele oprávněné využívat servisní podporu:

Jméno (funkce)	Telefon	e-mail

2. Zhotovitel

Osoby zhotovitele oprávněné provádět servisní podporu :

Jméno (funkce)	Telefon	e-mail	fax
			2
			2