

SMLOUVA
o poskytnutí technické podpory a servisní podpory pro aplikační programové vybavení systému IBS

Č.j. Objednatele: PPR-2533/ČJ-2021-990656

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra


Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Pavlem Osvaldem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby, poštovní schránka 62/ ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

AURTON COMPUTER, spol. s r.o.

Sídlo: Desenská 612/35, 190 00 Praha 9
IČO: 438 71 437
DIČ: CZ43871437
Zastoupená: 

Bankovní spojení: UniCredit bank, a.s., č. účtu: 35102111/2700

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C5013

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

SMLOUVU
o poskytnutí technické podpory a servisní podpory pro aplikační programové vybavení systému IBS

(dále jen „Smlouva“)

PREAMBULE

1. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek k veřejné zakázce s názvem „Technická a servisní podpora systému IBS“ č.j. PPR-2533/ČJ-2021-990656 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami verze TP 01/18, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli technickou a servisní podporu pro aplikační programové vybavení systému IBS, a to v následujícím rozsahu:

a) Plnění A – Technická a servisní podpora (fixní část) v délce 12 měsíců od účinnosti Smlouvy;

b) Plnění B Implementační, konfigurační a konzultační služby na objednávku

Nad rámec poskytované technické a systémové podpory Smlouvy je Objednatel oprávněn čerpat až 200 člověkodů v průběhu 12 měsíců od účinnosti Smlouvy, týkajících se technických konzultací a dalších činností technické podpory. Objednatel není povinen služby na objednávku čerpat.

(souhrnně dále též „předmět plnění“)

- 1.2. Předmět plnění je specifikován v Příloze č. 2 Smlouvy.

2. CENA ZA PLNĚNÍ

- 2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 2.2. Celková cena za Plnění A je 9 744 000,- Kč bez DPH (slovem: devět milionů sedm set čtyřicet čtyři tisíc korun českých), tj. 11 790 240,- Kč s DPH (slovem: jedenáct milionů sedm set devadesát tisíc dvě stě čtyřicet korun českých). Cena za člověkohodinu Plnění B je 18 500,- bez DPH (slovem: osmnáct tisíc pět set korun českých), tj. 22 385,- Kč s DPH (slovem: dvacet dva tisíc tři sta osmdesát pět korun českých).
- 2.3. Cena za Plnění A je stanovena paušálně za celé období poskytování služeb, v případě Plnění B, objednatel je oprávněn čerpat služby – člověkohodiny dle aktuální potřeby až do vyčerpání stanoveného limitu. Objednatel není povinen čerpat Plnění B. Jeden člověkoden je 8 člověkohodin, účtuje se započatá půlčlověkohodina.
- 2.4. Specifikace ceny je uvedena v Příloze č. 3 této Smlouvy.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.

3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu, který tvoří přílohu faktury, oběma Smluvními stranami.

3.3. Adresa Objednatele pro doručení faktury je:

Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Objednatele, a to zejména v Praze.

4.2. Plnění dle této Smlouvy se poskytuje:

Plnění A – 12 měsíců od účinnosti Smlouvy.

Plnění B – dle objednávky, max. 200 MD v průběhu 12 měsíců od účinnosti Smlouvy.

5. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

5.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.

5.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol:



5.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

6.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění 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).

6.2. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

6.3. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně tj. ne elektronicky.

6.4. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že text Smlouvy obsahuje v některém ustanovení úpravu odlišnou od znění textu Všeobecných obchodních podmínek, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy, tak platí znění, které bylo ustanoveno ve Smlouvě.

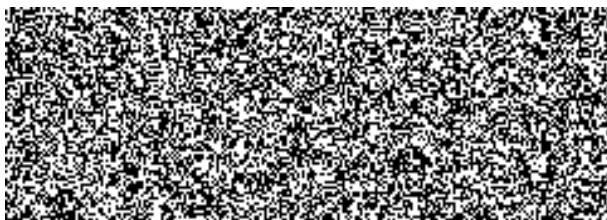
6.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18“

Příloha č. 2 – „Specifikace předmětu plnění“

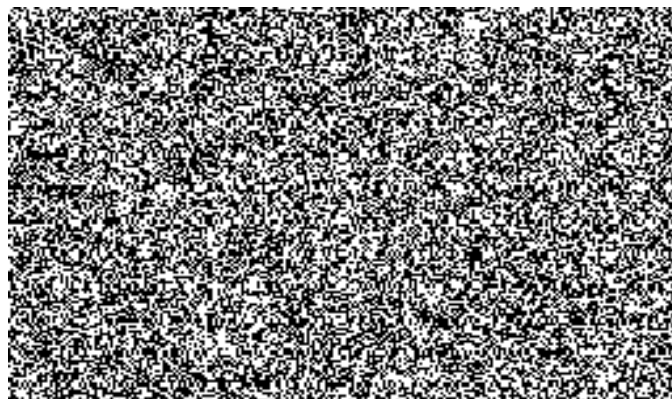
Příloha č. 3 – „Specifikace ceny a harmonogram“

Objednatel:



Česká republika - Ministerstvo vnitra
plk. Mgr. Pavel Ošvald
ředitel ŘPVS PP ČR

Dodavatel:



VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

verze KOUPE 01/18

Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s § 1851 a násl. zákona č. 89/2012, občanský zákoník a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK A DEFINICE POJMŮ

Předmět Všeobecných obchodních podmínek

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky pro závazkový vztah vzniklý na základě smlouvy, která je výsledkem zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále také jen „Smlouva“) a která je uzavřena mezi smluvní stranou Česká republika - Ministerstvo vnitra, IČO 00007064, se sídlem Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha (dále také jen „Objednatel“) a druhou smluvní stranou dodavatelem (dále také jen „Dodavatel“).

Objednatel

Objednatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je veřejným zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Dodavatel

Dodavatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je osobou, se kterou Objednatel uzavírá Smlouvu na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Plnění

Plněním dle těchto Všeobecných obchodních podmínek se rozumí předmět závazku, který vznikl ze Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Dodavatelem, na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Smluvní strany

Smluvními stranami se dle těchto Všeobecných obchodních podmínek rozumí Objednatel a Dodavatel společně.

Závaznost obchodních podmínek

Tyto všeobecné obchodní podmínky určují závazným způsobem podmínky Smlouvy, které jsou součástí.

1. CENA ZA PLNĚNÍ

1.1. Cena za Plnění stanovena ve Smlouvě je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou, včetně veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle Smlouvy. Takto stanovena cena

zahrnuje i náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

1.2. Cena za Plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu daně z přidané hodnoty, a to ode dne účinnosti příslušné změny dle právních předpisů.

1.3. Cena za Plnění je v korunách českých, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Objednatel zaplatí cenu za Plnění stanovenou ve Smlouvě na základě Dodavatelem vystavené faktury.

2.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu resp. dodacího listu oběma Smluvními stranami

2.3. Splatnost řádně vystavené faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručena v termínu od 1.12. daného roku do 31.1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.

2.4. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy, náležitosti obchodní listiny dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v případě, že Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty, tak i náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., zákon o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu se Smlouvou, Objednatel je oprávněn odmítnout Dodavateli uhrazení požadované platby na základě nesprávně vystavené faktury a je oprávněn nesprávně vystavenou fakturu zaslat zpět Dodavateli. Lhůta splatnosti faktury plyne od prokazatelného doručení řádně vystavené faktury Objednateli. Dodavatel je povinen doručit Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.

2.5. Cena za Plnění uvedena na faktuře se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele

- uvedeného ve Smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě.
- 2.6. Přílohou faktury jsou originály příslušných akceptačních protokolů resp. dodacích listů podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol resp. dodací list obsahuje přehled poskytnutého Plnění, tak aby bylo možné poskytnuté Plnění, které je předmětem fakturace jednoznačně identifikovat.
- 2.7. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět Plnění.
3. **ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA**
- 3.1. Dodavatel poskytuje na poskytnuté Plnění smluvní záruku v délce 24 měsíců od řádného předání Plnění tj. od podpisu akceptačního protokolu nebo jiného dokladu prokazujícího převzetí řádně poskytnutého Plnění oběma Smluvními stranami. Objednatel je povinen uplatnit reklamovanou vadu bez zbytečného odkladu.
- 3.2. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané Plnění odpovídá specifikaci sjednané ve Smlouvě, je bez faktických vad a právních vad. Zárukou za jakost se Dodavatel zavazuje, že věc bude po určité době způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
- 3.3. Dodavatel odpovídá za to, že Plněním dle Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 3.4. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady Plnění uhrazena celá smluvní cena za Plnění, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 3.5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
- 3.6. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá Dodavatel, a to od doby oznámení vady Objednateli až do jejího úplného odstranění Dodavatelem.
4. **SANKCE**
- 4.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny předmětu Plnění s DPH uvedené ve Smlouvě, a to za každý den prodlení resp. za každou hodinu prodlení, dle toho, zda je lhůta Plnění ve Smlouvě určena ve dnech nebo hodinách, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevyklučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinností splnit své závazky.
- 4.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
5. **PODDODAVATELÉ**
- 5.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na veřejnou zakázku a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.
6. **LICENCE**
- 6.1. V případě, že předmětem plnění dle Smlouvy je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), a jedná se o tzv. standardní software, řídí se poskytovaná licence standardními licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu s tím, že Objednatel má nevýhradní, přenosné, časové a územně neomezené právo užití autorské dílo ke všem způsobům užití v souladu s účelem Smlouvy, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
7. **PŘEVOD VLASTNICTVÍ A PŘECHOD NEBEZPEČÍ ŠKODY**
- 7.1. Převzetím Předmětu koupě přechází na Objednatele nebezpečí škody a Objednatel nabývá k předmětu Plnění vlastnické právo.
8. **MLČENLIVOST A DŮVERNÉ INFORMACE**
- 8.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu Plnění Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení upravující ochranu důvěrných informací se nevztahuje na informace, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu

- veřejně moci. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy, a to včetně všech Příloh.
- 8.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku.
- 8.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu Plnění Smlouvy se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavateli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu rovněž jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 8.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
- 8.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy informačního systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto nebo jiném informačním systému.
- 8.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně přístupnými, bez toho, aby tímto zveřejněním došlo k porušení právních povinností;
 - měla jedna ze Smluvních stran prokazatelně k dispozici již před uzavřením Smlouvy a zároveň pokud nejsou předmětem povinnosti mlčenlivosti na základě jiné smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami;
 - jsou prokazatelně výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle, a to vlastní činností bez ohledu na plnění Smlouvy;
- 8.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro
- řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 8.8. Ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nezaniká účinnost ustanovení tohoto článku Smlouvy upravujících povinnosti mlčenlivosti a účinnost ustanovení o sankcích. Účinnost těchto ustanovení přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 9. ÚČINNOST SMLOUVY, ODSTOUPENÍ**
- 9.1. Ukončením účinnosti Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních podmínek týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 9.2. Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 9.3. Každá ze smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 9.4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o způsobu řešení úpadku Dodavatele jakožto dlužníka v insolvenčním řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 9.5. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovené v zadávacích podmínkách na realizaci veřejné zakázky, výsledkem které je Smlouva.
- 10. KONTROLY A AUDITY**
- 10.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.
- 10.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele

- či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci Smlouvy.
- 11. OBECNÁ USTANOVENÍ**
- 11.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 11.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 11.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízením, programovému vybavení a prostředí.
- 11.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.
- 11.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- 11.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 11.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle Smlouvy.
- 11.8. Dodavatel při poskytování Plnění Smlouvy nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli, nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 11.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
- 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 12.1. Tato Smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 12.2. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 12.3. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 12.4. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 12.5. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté Plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 12.6. Ukáže-li se některé z ustanovení Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 12.7. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného Smlouvou a v souvislosti s ní, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 12.8. Smluvní strany jsou oprávněné sjednat ve Smlouvě odlišnou úpravu, než stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18.
- 12.9. Tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18 jsou účinné od 1.2.2018.

Specifikace servisní a technické podpory pro aplikační programové vybavení systému IBS

Obsah

1. ZÁMĚR SPECIFIKACE A OBECNÉ POŽADAVKY NA SERVISNÍ PODPORU.....	2
2. SPECIFIKACE FORMY FIXNÍ SERVISNÍ PODPORY	2
2.1. KOREKTIVNÍ SLUŽBY PODPORY	3
2.2. PREVENTIVNÍ SLUŽBA PODPORY.....	3
2.3. ADAPTIVNÍ SLUŽBY PODPORY	3
2.4. SLUŽBY HELPDESKU	4
2.5. OSTATNÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ JAKO SOUČÁST FIXNÍ SERVISNÍ PODPORY	5
3. SPECIFIKACE VOLITELNÝCH SERVISNÍCH A KONZULTAČNÍCH ČINNOSTÍ V ROZSAHU 200 MD.....	6
3.1. RÁMCOVÁ SPECIFIKACE ROZSAHU VOLITELNÝCH SERVISNÍCH A KONZULTAČNÍCH ČINNOSTÍ	7
4. PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ.....	8
4.1. ORGANIZACE PROJEKTU.....	8
5. SLA.....	8
5.1. DEFINICE TERMÍNŮ PRO ÚČELY SLA	8
5.2. SLA PRO FIXNÍ SERVISNÍ PODPORU.....	8
5.1. SLA PRO VOLITELNÉ SERVISNÍ A KONZULTAČNÍ ČINNOSTI.....	9
5.2. SLA NA HELPDESK	9
5.3. KATEGORIE VAD.....	9
5.4. SMLUVNÍ SANKCE	9
5.4.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy.....	9
5.4.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku.....	10
6. AKCEPTACE.....	10
6.1. AKCEPTACE FIXNÍ SERVISNÍ PODPORY.....	10
6.1. AKCEPTACE VOLITELNÝCH SERVISNÍCH A KONZULTAČNÍCH ČINNOSTÍ.....	10
6.2. AKCEPTAČNÍ TESTY	10
6.3. KATEGORIE VAD.....	11
6.3.1. Vada typu A – Kritická závada.....	11
6.3.2. Vada typu B – Významná závada.....	12
6.3.3. Vadou typu C – Ostatní závady a incidenty.....	12
7. ZÁRUKY.....	12
7.1. ZÁRUKY VOLITELNÝCH SERVISNÍCH A KONZULTAČNÍCH ČINNOSTÍ.....	12

1. Záměr specifikace a obecné požadavky na servisní podporu

Předmětem této specifikace je definovat rozsah, úroveň a obsah servisní podpory nezbytně nutné pro zajištění bezproblémového optimálního provozu systému aplikačního programového vybavení (dál jen „APV“) jakožto nedílné aplikační, integrační a uživatelské části IBS-FR v rámci Letiště Václava Havla Praha (dále jen „LVHP“) dle účelu a charakteru systému a zejména dle požadovaných a v tomto dokumentu definovaných, úrovních SLA.

Systém Integrovaný Bezpečnostní Systém a Face Recognition (dále jen „IBS-FR“) byl vybudován a do provozu spuštěn v roce 2017 v rámci projektů „Zajištění zvýšení bezpečnosti na letišti Václava Havla Praha“. Součástí dodávky řešení systému byla i záruka, resp. servisní podpora na dobu 3 let. Pro zajištění bezproblémového provozu a řešení případných provozních incidentů je nezbytné zajistit servisní podporu na další období. Dalším obdobím ve smyslu této specifikace je doba 12 měsíců.

Systém IBS-FR se z pohledu provozně technologického skládá ze serverové infrastruktury, diskových polí (provozního a zálohovacího) včetně nezbytného systémového SW (licencí operačního systému, databáze SQL, zálohování) a síťové infrastruktury, jak datacentrové, bezpečnostní, tak přístupové určené pro připojení a napájení IP kamer. Dále se skládá z pohledu aplikačně technologického na míru vyvinutého aplikačního řešení – APV (včetně související aplikační infrastruktury) a SW technologie pro detekci obličejů (NEC NeoFace Watch a NeoFace Archiver) a s tím nezbytně související infrastruktury CCTV a IP kamery.

Pro rozsah servisní podpory definované touto specifikací je uvažována pouze část APV, která zejména slouží jako integrující prvek a zároveň řešení umožňující správu a využívání celého řešení IBS-FR. Jak je definováno výše, v případě APV se jedná o část aplikační infrastruktury tvořené standardními nebo open-source technologiemi a část na zakázku vyvinutého softwarového, resp. aplikačního řešení.

Specifikovaná servisní podpora je rozdělena na dvě samostatné oblasti, a to fixní servisní podporu sloužící výhradně pouze pro zajištění optimálního bezproblémového provozu APV řešením případných provozních incidentů a jejich předcházení, resp. slouží pro zajištění SLA APV. Druhá oblast jsou volitelné (ve smyslu volitelně objednatelné) servisní a konzultační činnosti související zejména s profylaktickými činnostmi, upgradem a aktualizací použitých SW, drobnými zejména konfiguračními úpravami APV nerozvojového charakteru a konzultační činnostmi z oblasti využitých technologií, nástrojů a účelů jejich použití.

Vzhledem k charakteru systému, Zadavatel poskytne Dodavateli více informací až po podpisu smlouvy.

2. Specifikace formy fixní servisní podpory

Fixní servisní podporou jsou pro účely této specifikace myšleny korektivní, preventivní a adaptivní služby představující pravidelné činnosti, jejichž cílem je co největší prevence výskytu případného nestandardního stavu, respektive incidentu, který by vyústil v nefunkčnost nebo omezení funkčnosti případně dostupnosti řešení APV. V případě výpadku pak uvedení APV nebo jeho části do provozního stavu v souladu s parametry kapitoly 5 - SLA definovanými níže.

Nedílnou součástí podpory je zajištění Helpdesku.

2.1. Korektivní služby podpory

Korektivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Reaktivní podporu zaměřenou na detekci příčin zjištěných či nahlášených anomálií, nestandardních a chybových stavů (dále problém) ve fungování APV nebo jeho části během jeho provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení v souladu s SLA, s jasným cílem zprovoznit řešení APV, odstranit příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Vedení záznamů o výskytu anomálií během provozu APV;
- Seznámení pracovníků Zadavatele s problémem, jeho příčinou a způsobem řešení;
- Podporu Zadavatele v případě potřeby eskalace anomálie, nestandardního nebo chybového stavu, tj. poskytnutí potřebných podkladů, případně na základě žádosti Zadavatele přímou komunikaci s třetí stranou.

2.2. Preventivní služba podpory

Preventivní služba podpory zahrnuje zejména:

- Proaktivní podporu zaměřenou na detekci a předcházení anomáliím, nestandardním a chybovým stavům (dále problémům) ve fungování APV nebo jeho části během provozu a implementaci odpovídajících oprav nebo dočasných řešení s jasným cílem přesně definovat příčinu problému a navrhnout, otestovat a nasadit trvalé řešení;
- Detekci a odstraňování latentních chyb dříve než se mohou projevit selháním funkčnosti APV nebo jeho části. Provádět úpravy konfigurací, které sníží šanci budoucích problémů APV nebo jednotlivých částí;
- Prověřování možností optimalizace konfigurace APV prostřednictvím analýzy technických, procesních i organizačních aspektů systému a návrhu úprav technických, procesních nebo organizačních směřujících k vyšší spolehlivosti a efektivitě provozu APV a jeho správy.

2.3. Adaptivní služby podpory

Adaptivní služby podpory zahrnují zejména:

- Aktualizaci konfigurace APV a jeho jednotlivých částí s cílem zachování úrovně SW podpory pro jednotlivé části, aplikace a technologie infrastruktury;
- Přizpůsobování konfigurace APV a jednotlivých částí s cílem udržet APV na úrovni garantované dostupnosti, odezvy a dalších kvalitativních ukazatelů;
- V případě použití certifikátů, jejich správa a včasná reakce na potřebu jejich změny včetně vedení jejich přehledu.

Z pohledu správy provozu a udržitelnosti APV jako celku služba souhrnně představuje zejména následující základní aktivity:

- Podpora a provádění pravidelné kontroly hlavních parametrů APV (využití a vytížení kapacitních, přenosových a systémových zdrojů, dlouhodobé trendy, stav zařízení);
- Na základě provozních stavů vytváření návrhů změn v infrastruktuře APV a jeho nastavení, aplikací a aplikačních parametrech, procesů dohledu a správy;
- Pravidelný měsíční reporting s přehledem významných událostí v rámci provozu APV;
- Vedení potřebné administrace v obvyklém rozsahu řízení a vedení projektu viz část Projektové řízení;
- Vedení provozního deníku o událostech při správě APV;
- Aktualizace dokumentace v případě úprav nebo změn APV v souvislosti s realizací servisní podpory;
- V intervalu jednou za měsíc realizaci pravidelných jednání za účelem zhodnocení stavu provozu APV, nahlášených a vyřešených incidentů a návrh opatření pro jejich budoucí eliminaci.

2.4. Služby Helpdesku

Služby reaktivní podpory představují stálou připravenost pracovníků Dodavatele pro řešení nestandardních stavů (viz též korektivní podpora), které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb. Dodavatel v návaznosti na proaktivní služby bude aktualizovat znalostní bázi tak, aby bylo možno na nahlášenou vadu operativně reagovat a odstranit ji v co nejkratším časovém úseku.

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování servisní podpory po dobu trvání smluvního vztahu Helpdesk podle níže definovaných parametrů.

Helpdesk má primárně podobu webové aplikace zřízené a provozované Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Dodavatel zřídí určeným pracovníkům Zadavatele vzdálený přístup k Helpdesku. Kromě vzdáleného přístupu zajistí Dodavatel minimálně další 2 způsoby komunikace s Helpdeskem. Dodavatel zpracuje dokument k používání a vnitřnímu členění Helpdesku. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných vad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných Zadavatelem.

Základní funkce/parametry této služby jsou:

- Příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, vad, problémů a požadavků;
- Prvotní analýza incidentů, nahlášených vad, problémů a požadavků, přidělení k řešení a stanovení návrhu řešení (analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku);
- Řešení incidentů, problémů, požadavků a vad dle smluvního závazku;
- Monitoring a reportování stavů incidentů, vad, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA;
- Dokumentace incidentů, vad, problémů, příčin vzniku a jejich řešení;
- Reakce na dotazy oprávněných uživatelů Zadavatele;
- Komunikace v českém jazyce;
- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započítání řešení nahlášeného požadavku dle požadovaného SLA, viz část SLA tohoto dokumentu;

- Přístup prostřednictvím webové služby, e-mailu, telefonu nebo dalšími navrženými způsoby;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – viz část SLA tohoto dokumentu.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlášovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů. Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlaseno.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x měsíčně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném měsíci uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku;
- jejich stav;
- čas nahlášení, registrace a autorizace;
- reakční doba;
- doba řešení;
- čas a způsob uzavření a autorizace;
- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě do 10 dnů veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. *.xml, *.csv apod.).

Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních mechanismů (viz Základní dokument projektu kapitola Projektové řízení).

Doba vyřešení servisního případu se řídí specifikací uvedenou v popisu konkrétního objednaného plnění.

2.5. Ostatní služby poskytované jako součást fixní servisní podpory

- Předběžná analýza a předběžné oceňování volitelně objednávaných prací;
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému;
- Zajištění L1, L2, L3 úrovně technické podpory pro řešení provozních incidentů APV včetně rozhraní na ostatní části infrastruktury a komunikace směrem ke konzumentům služeb;

- Zajištění technické podpory na jednotlivé součásti aplikační infrastruktury systému APV, je-li to pro zajištění optimálního provozu nebo licenčních podmínek nezbytné;
- Alespoň 1x za měsíc provést promazání databáze zájmových osob (po schválení ze strany Zadavatele).

3. Specifikace volitelných servisních a konzultačních činností v rozsahu 200 MD

Volitelnou servisní a konzultační podporu, resp. činnostmi jsou pro účely této specifikace myšleny volitelně objednatelné činnosti (formou MD) zejména z oblasti profylaktických prací, upgrade a aktualizace použitých SW, drobných zejména konfiguračních úprav infrastruktury nerozvojového charakteru a konzultačních činností z oblastí využitých technologií, nástrojů a účelů jejich použití.

Cena volitelných servisních a konzultačních činností obsahuje již všechny náklady Dodavatele, včetně cestovního do jednotlivých míst instalace dodaných zařízení. Minimální jednotka k objednání je 1/2 člověkohodiny, tj. 1/16 člověkodne.

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů od objednávky těchto prací Zadavatelem.

V případě, že je Zadavatelem objednáno plnění ve větším rozsahu (počtu MD, zpravidla 10 a více MD) v podobě rozsáhlejší profylaktické, případně konfigurační činnosti, musí být součástí implementační projekt. Požadavek na implementační projekt bude vždy Zadavatelem specifikován v objednávkách.

Implementační projekt musí obsahovat minimálně tyto činnosti:

- Analýza stávajícího stavu, návrh řešení včetně definice přesných kroků vedoucích k úspěšné implementaci řešení, včetně konfigurace a integrace HW a SW technologií a zařízení. Po akceptaci návrhu řešení jeho řízená realizace;
- Návrh testovacích scénářů pro otestování plné funkcionality dodaného plnění v infrastruktuře Zadavatele. Po odsouhlasení testů ze strany Zadavatele bude provedení těchto testů podmínkou akceptace a protokol o provedení a výsledcích testů bude součástí akceptačního protokolu;
- Proškolení administrátorů, seznámení se správou a konfigurací změnou dotčených technologií APV minimálně v rozsahu:
 - seznámení se změnou konfigurace APV a způsobu obsluhy (v případě dopadu změny na způsob obsluhy);
 - vysvětlení všech použitých nastavení a změn v rámci konfigurace;
 - způsob spuštění nouzových režimů obnovy;
 - možné režimy uživatelského a administrativního přístupu a seznámení se základními funkcemi (v případě dopadu změny na způsob obsluhy);

Implementační projekt je ukončen provedením akceptačních testů (viz Akceptační testy).

Součástí výstupů implementačního projektu je aktualizace stávající dokumentace APV a administrátorské provozní dokumentace Zadavatele.

Všechna jednání a způsob zajištění a realizace implementačního projektu, která se uskuteční v rámci plnění mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami) se řídí pravidly projektového řízení pro účely plnění z této veřejné zakázky definovanými v kapitole „4 - Projektové řízení“.

3.1. Rámcová specifikace rozsahu volitelných servisních a konzultačních činností

V případě volitelných servisních a konzultačních činností se jedná o činnosti převážně z oblasti profylaktických, konfiguračních a konzultačních, a to zejména:

- Konzultace ke všem využitým technologiím, jak z pohledu provozu, tak i případného dalšího možného rozvoje;
- Konfigurační činnosti (nerozvojového charakteru) k jednotlivým součástem APV;
- Programátorské a konfigurační činnosti pro zajištění potřebných úprav APV a s ohledem na integraci na ostatní součásti celého systému IBS; např. zajištění úprav APV souvisejících a nezbytných pro nasazení nové verze technologie rozpoznávání obličejů (produkty NEC);
- Analytické a architektonické činnosti;
- Školící činnosti pro jednotlivé součásti APV, využití technologie a funkčnosti a obsluze APV jako celku;
- Činnosti související s upgrade a update jednotlivých součástí APV a činností s tím nezbytně související;
- Součinnost Zadavateli, případně dodavatelům dalších součástí systému při řešení provozních činností nebo řešení změn majících dopad do APV;
- „Ad-hoc“ činnosti definované v rámci fixní servisní podpory.

Výčet činností není konečný, ale rámcový. Předmětem plnění volitelných servisních a konzultačních činností jsou činnosti z oblasti zajištění optimálního a efektivního provozu a udržitelnosti APV.

Plnění bude čerpáno samostatnými objednávkami, jejichž obsahem bude specifikace činností a předpokládaný počet MD. Čerpání tohoto plnění je nenárokové, Zadavatel není povinen je čerpat.

4. Projektové řízení

4.1. Organizace projektu

Jednání

Pro všechna jednání, která se uskuteční v rámci poskytování servisní podpory APV mezi Zadavatelem a Dodavatelem (příp. i dalšími stranami), platí:

- Jednání se konají v prostorách Zadavatele ve vzájemně dohodnutém čase (Zadavatel zajistí patřičné prostory a případné vybavení – dataprojektor, flipchart ad.);
- Jednání formálně svolává Dodavatel, není-li dohodnuto jinak, (po předchozí domluvě ohledně místa, času a účastníků) standardně vytvořením schůzky v kalendáři Outlook nebo s Exchange kompatibilním a jejím rozesláním určeným osobám, variantně je možné schůzku svolat mailem nebo obvoláním účastníků;
- Dodavatel pořizuje Zápis z jednání:
 - draft zápisu z jednání zašle Dodavatel k připomínkám Zadavateli, a to do 2 pracovních dnů od konání daného jednání;
 - zápis z jednání je vytvořen ve vzoru/šabloně Zadavatele.

5. SLA

5.1. Definice termínů pro účely SLA

Plánovaná odstávka – Zadavatelem schválený čas, kdy a po jakou dobu nebude APV nebo jednotlivé části dostupné, např. kvůli upgrade nebo rozsáhlejší rekonfiguraci apod.

Reakční doba – doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

Zahájení řešení incidentu, vady, problému nebo požadavku znamená zpětný kontakt pracovníka Dodavatele s cílem komunikovat s pracovníky Zadavatele jejich požadavky a problémy a nabídnout řešení požadavku, resp. problému.

Doba opravy – doba od nahlášení incidentu do vyřešení incidentu, vady, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu na Helpdesk Dodavatele.

5.2. SLA pro fixní servisní podporu

Typ závady	Požadovaná reakce a vyřešení závady
A – Kritická závada	Reakční doba: do 8 hodin Oprava: do 24 hodin
B – Významná závada	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 5 dní
C – Ostatní závady a incidenty	Reakční doba: následující pracovní den (NBD) Oprava: do 30 dní

Do doby určující SLA není počítána doba plánované odstávky.

5.1. SLA pro volitelné servisní a konzultační činnosti

Dodavatel je povinen poskytnout požadované MD a služby, resp. zahájit požadované činnosti ve lhůtě nejdéle do 5 pracovních dnů od přijetí objednávky.

5.2. SLA na Helpdesk

Služba Helpdesku je dostupná nepřetržitě 24x7 jedním z definovaných kanálů.

5.3. Kategorie vad

Viz kapitola „Akceptace“ podkapitola „**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**“.

5.4. Smluvní sankce

Zadavatel vyhodnotí vznik nároku na smluvní sankci vždy do 30 dnů od konce každého kalendářního čtvrtletí, kdy je služba poskytována. Zadavatel při vyhodnocení nároku na sankci přihlíží vždy ke všem okolnostem, za kterých k porušení SLA došlo. Maximální výše sankce je 1.000.000 Kč (jeden milión korun českých) za každý jednotlivý případ porušení SLA pro níže uvedené případy 2.6.7.1. a 2.6.7.2.

5.4.1. Smluvní pokuta při překročení reakční doby a doby opravy

Výše smluvní sankce se vyčísluje vždy na překročení reakční doby a doby opravy.

V případě prodloužení Dodavatele s dodržáním reakční doby a doby opravy dle smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Zadavateli následující slevy plnění:

- Kategorie A (Kritická závada)

Smluvní sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení reakční doby.

Smluvní sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou 1 hodinu překročení doby opravy.

- Kategorie B (Významná závada)

Smluvní sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíce korun českých) za každý započatý 1 pracovní den překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 10.000 Kč (deset tisíc korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

- Kategorie C (Ostatní závady a incidenty)

Smluvní sankce ve výši 1.000 Kč (jeden tisíc korun českých) za každý započatý 1 den překročení reakční doby. Smluvní sankce ve výši 2.000 Kč (dva tisíce korun českých) za každý započatý 1 den překročení doby opravy.

5.4.2. Smluvní pokuta při nefunkčnosti Helpdesku

Při nefunkčnosti Helpdesku podle specifikace 2.4 je smluvní sankce ve výši 5.000 Kč (pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu pokud prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním kanálem nelze nahlásit vadu (zadat ticket).

6. Akceptace

6.1. Akceptace fixní servisní podpory

Služby fixní servisní podpory jsou akceptovány na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu. Dílčí akceptační protokoly budou podepisovány vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí (3 měsíce). Ke dni podpisu dílčího akceptačního protokolu Zadavatelem nesmí být evidována žádná vada kategorie A, která je způsobena plněním Dodavatele a s jejímž odstraněním by byl Dodavatel v prodlení. V takovém případě může být dílčí akceptační protokol podepsán Zadavatelem až po odstranění těchto vad. Podkladem pro fakturaci jsou dílčí akceptační protokoly za předchozí kalendářní čtvrtletí.

6.1. Akceptace volitelných servisních a konzultačních činností

Služby v rámci volitelných servisních a konzultačních činností jsou akceptovány v akceptačním řízení na základě podpisu dílčího akceptačního protokolu.

Součástí akceptačního řízení jsou akceptační testy, které byly navrženy Dodavatelem a schváleny Zadavatelem dle požadavků na akceptační testy, projektové řízení a požadavků implementačního projektu. Z akceptačního řízení musí být pořízen zápis, jehož součástí je akceptační protokol. Akceptační protokol musí zejména přesně uvádět souhrn všech aktivit v členění, v jakém plnění bylo poskytnuto a v jakém rozsahu (např. počet MD), kdy k plnění došlo, jak dlouho trvalo, kdo jej provedl (jméno a příjmení pracovníka), kdo jej objednal a kdy a současně musí obsahovat výstupy z akceptačního testování.

6.2. Akceptační testy

- a) Před ukončením předmětného plnění musí Zadavatel provést za účasti Dodavatele oboustranně schválené akceptační testy, pokud je tento přístup aplikovatelný (nejedná se např. o samostatnou dodávku konzultace nebo obdobných činností nemající charakter implementačního projektu).
- b) Předmět akceptace je akceptován, pokud nebude Zadavatelem uplatněna žádná vada kategorie A nebo taková kombinace vad typu B a/nebo C, které by ve svém důsledku způsobily vadu A a byla předána veškerá relevantní nová a/nebo aktualizovaná dokumentace. Chyby B a C nebránící akceptaci musí být popsány v akceptačním protokolu a musí být dohodnut termín jejich odstranění. To není možné, pokud jde o poslední plnění z této smlouvy, po jejím ukončení.

- c) Jestliže předmětné plnění splní akceptační kritéria akceptačních testů specifikovaných a schválených v rámci implementačního projektu nebo odsouhlasených před započítáním testů, podepíší k němu Smluvní strany akceptační protokol. Podpisem akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami se má za to, že předmětné plnění bylo řádně Dodavatelem poskytnuto a Zadavatelem převzato.
- d) Jestliže předmětné plnění nesplňuje stanovená akceptační kritéria, zaznamenají tuto skutečnost Smluvní strany do akceptačního protokolu tak, že zde budou uvedeny, popsány a prokázány veškeré zjištěné vady a nedostatky. Dodavatel se zavazuje napravit tyto nedostatky ve lhůtě, která bude Smluvními stranami dohodnuta, a příslušné akceptační testy budou provedeny znovu (termín odstranění vad nesmí překročit termín plnění uvedený v objednávce). Tento proces testování a následných oprav se bude opakovat, dokud Dodavatel nesplní veškerá akceptační kritéria.
- e) Vadou se pro účely tohoto dodatku rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností plnění proti požadované vlastnosti nebo funkčnosti zařízení nebo dodaných služeb tak, jak bude specifikováno v dílčí objednávce.
- f) Zadavatel provede akceptaci (tj. podepíše akceptační protokol) nebo sdělí Dodavateli vady bez zbytečného odkladu.

6.3. Kategorie vad

6.3.1. Vada typu A – Kritická závada

se rozumí stav, kdy APV (jednotlivé části nebo technologie nebo jejich kombinace, konfigurace, případně funkce a vlastnosti samotného APV nebo technologie) neposkytuje některou z funkcionalit nebo vlastností vycházejících z realizace dle smlouvy, nebo neposkytuje vlastnosti nebo funkcionality běžně očekávané a předpokládané dle charakteru APV nebo některé jeho části:

- a) znemožňující provoz (způsobení výpadku) celého APV nebo jeho podstatné části; mající dopad do znemožnění nebo omezení provozu (způsobení výpadku, snížení nedostupnosti, snížení odezvy, apod.) systému zajišťujícího bezpečnost v rámci LVHP, resp. znemožňující detekci zájmové osoby;
- b) APV, resp. jeho část nesplňují účel, pro který byly dodány, implementovány a konfigurovány nebo není možné využívat všechny funkcionality, které jsou od takového řešení nebo jeho částí a služeb tvořících infrastrukturu, očekávané a nutné pro provoz systému zajišťujícího bezpečnost v rámci LVHP, resp. znemožňující detekci zájmové osoby;
- c) znemožňuje provedení požadovaných akceptačních testů nebo jinou akceptační proceduru;
- d) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud není zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- e) řešení vykazuje nedostatek, kdy APV nebo jeho část zjevně neposkytuje funkcionality nebo vlastnosti sjednané smlouvou;
- f) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

6.3.2. Vada typu B – Významná závada

- a) závada způsobuje omezení provozu (např. výpadek dílčí části) APV; mající dopad do omezení provozu systému zajišťujícího bezpečnost v rámci LVHP, resp. znemožňující detekci zájmové osoby;
- b) APV, jeho část anebo zařízení je schopno omezeného provozu nebo neposkytuje některou z funkcionalit, ale přesto lze bez významného omezení provozovat infrastrukturu, resp. systém zajišťující bezpečnost v rámci LVHP, resp. automatizovanou detekci zájmové osoby;
- c) závada způsobuje, že některá část APV není plně funkční avšak tento stav má jen zanedbatelné dopady nebo omezení na provoz systému zajišťujícího bezpečnost v rámci LVHP, resp. automatizovanou detekci zájmové osoby;
- d) způsobí nefunkční službu Helpdesk, pokud je zajištěn náhradní způsob hlášení chyb;
- e) nebo libovolná kombinace výše uvedených stavů.

6.3.3. Vadou typu C – Ostatní závady a incidenty

Vadou typu C se rozumí ostatní vady, incidenty a neúplnosti, které nemají zásadní vliv na provoz, dostupnost nebo funkcionalitu APV, resp. nemají vliv na provoz a funkcionalitu řešení zajišťujícího bezpečnost v rámci LVHP, resp. automatizovanou detekci zájmové osoby.

7. Záruky

7.1. Záruky volitelných servisních a konzultačních činností

Na práce a služby dodané v rámci volitelných servisních a konzultačních činností se vztahuje záruka 12 měsíců.

Příloha č. 3 Smlouvy č.j. PPR-2533/ČJ-2021-990656 - Specifikace ceny a harmonogram plateb

Harmonogram dílčích plateb:

	Cena za 1 rok bez DPH	Cena za 1 rok s DPH
Plnění A	9 744 000,00 Kč	11 790 240,00 Kč

	Rok 2021		Rok 2022	
	Cena bez DPH v Kč	Cena s DPH v Kč	Cena bez DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
I. Čtvrtletí (1.1.-31.3.)	0	0	2 436 000,00 Kč	2 947 560,00 Kč
II. Čtvrtletí (1.4.-30.6.)	2 436 000,00 Kč	2 947 560,00 Kč	0	0
III. Čtvrtletí (1.7.-30.9.)	2 436 000,00 Kč	2 947 560,00 Kč	0	0
IV. Čtvrtletí (1.10. - 31.12)	2 436 000,00 Kč	2 947 560,00 Kč	0	0

	Cena za 1 člověkoden bez DPH	Cena za 1 člověkoden s DPH
Plnění B	18 500,00 Kč	22 385,00 Kč