

# **Smlouva o poskytování služeb technické podpory**

Poskytovatel: DELTAX Systems a.s.  
Odběratel: Česká republika – Rejstřík trestů

# Smlouva o poskytování služeb technické podpory č. 2005022.00

## I.

### Smluvní strany

#### 1. DELTAX Systems a.s. (dále jen Poskytovatel)

se sídlem: Osadní 12a/324  
170 00 Praha 7

IČ: 49 24 14 51

DIČ: CZ 49 24 14 51

bankovní spojení: [REDACTED]

zapsaná v obchodním rejstříku MS Praha, oddíl B, vložka 2126

zastoupený: RNDr. Ivanem Gabašem, zplnomocněným členem představenstva

a

#### 2. Česká republika-Rejstřík trestů (dále jen Odběratel),

se sídlem: Soudní I  
140 66 Praha 4

IČ: 026085

DIČ:

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupený: Ing. Zdeňkem Krátkorukým, ředitelem

se dohodly, že jejich závazkový vztah se ve smyslu § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku (dále jen „OBZ“) řídí tímto zákonem a v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 OBZ a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb.

## I.

### Preamble

1. Poskytovatel v rámci spolupráce s Odběratelem v minulosti participoval na vytvoření a zprovoznění Informačního systému rejstříků trestů (dále jen ISRT):
  - a. Vytvořením a dodávkou Aplikačního programového vybavení (dále jen APV) ve formě programového kódu určeného speciálně pro potřeby Odběratele
  - b. Dodávkou a nastavením prvků technologické infrastruktury (dále jen TIF) skládajících se z:
    - i. Produktů standardního software a operačních systémů (dále jen Standardní software nebo SSW) třetích stran
    - ii. Hardwarových produktů (dále jen Hardware nebo HW) třetích stran
2. Participace Odběratele na vytvoření a zprovoznění ISRT byla specifikována ve formě těchto smluvních ujednáních mezi Poskytovatelem a Odběratelem:
  - a. Smlouva o dílo č. 2003140.00 uzavřená dne 22.9.2003 na zajištění vývoje, nasazení a provozu programového vybavení Informačního systému Rejstříku trestů (dále jen Smlouva o dílo na APV ISRT).
  - b. Smlouva o dílo č. 2003209.00 uzavřená dne 9.12.2003 na zprovoznění pilotní verze SS-EK do IS-RT.
  - c. Kupní smlouva č. 2004149.00 uzavřená dne 1.7.2004 na dodávku HW technologie a programového vybavení
  - d. Kupní smlouva č. 2005010.00 uzavřená dne 28.1.2005 na dodávku HW technologie a programového vybavení
  - e. Kupní smlouva č. 2005064.00 uzavřená dne 11.5.2005 na dodávku vnějšího aplikačního serveru
  - f. Smlouva č. 2005066.00 uzavřená dne 31.5.2005 na dodávku programových produktů Oracle

3. Účelem této Smlouvy je vymezení rozsahu poskytovaných služeb technické podpory APV a TIF ISRT a specifikace podmínek, za nichž budou tyto služby Poskytovatelem Odběrateli poskytovány.

## II.

### Základní pojmy

1. **ISRT** = Informační systém Rejstříku trestů = informační systém pro podporu a automatizaci procesů Rejstříku trestů. ISRT je majetkem Odběratele a je také Odběratelem provozován.
2. **APV** = Aplikační programové vybavení = programový kód vytvořený Poskytovatelem na základě potřeb a požadavků Odběratele na funkčnost ISRT. APV bylo, respektive bude Poskytovatelem Odběrateli dodáno, instalováno a nastaveno. Poskytovatel Odběrateli také poskytl, respektive poskytne licenci k užití APV.
3. **TIF** = technologická infrastruktura = sada propojených infrastrukturálních komponent nezbytných k zajištění provozu a možnosti využití ISRT. TIF je vlastněna Odběratelem a je také Odběratelem provozována. Poskytovatel Odběrateli dodal, instaloval a nastavil některé komponenty TIF. Seznam komponent TIF, na něž se vztahují služby technické podpory Poskytovatele specifikované touto smlouvou je uveden v Příloze č.3 této smlouvy.
4. **SSW** = standardní software = některé části TIF. Jedná se o obecné programové vybavení vytvořené třetími stranami, které není možno na úrovni kódu doplňovat či modifikovat. Ve smyslu této smlouvy se jedná o některé operační systémy serverů a pracovních stanic, databázi, zálohovací SW a SW pro zajištění vysoké dostupnosti ISRT (viz Příloha č.3. této smlouvy).
5. **HW** = hardware = některé části TIF. Jedná se o technická zařízení vyrobená třetími stranami sloužící k vytvoření TIF.
6. **HOT-LINE** je poskytování bezprostředních telefonických rad, konzultací a telefonických asistencí. Pověřené osobě Odběratele Poskytovatelem pro instalaci, používání a objasňování dokumentace APV nebo TIF a pro stanovení postupů k **IDENTIFIKACI PROBLÉMŮ TIF**. **HOT-LINE** bude provozována na určených telefonních číslech a na určených elektronických adresách.
7. **HLÁŠENÍ** je písemné sdělení Odběratele Poskytovateli na předepsaném formuláři dle Přílohy I. Hlášení může být zasláno poštou, faxem nebo e-mailem, nebo může být uplatněno pomocí **HELPDESKU**, je-li **PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU** součástí služeb Poskytovatele. Telefonické sdělení není považováno za **HLÁŠENÍ**.
8. **VADA APV** je odchylka od funkce APV popsané v uživatelské dokumentaci.
9. **PROBLÉM TIF** je stav TIF, který znemožňuje nebo umožňuje pouze omezené používání ISRT nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz.
10. **ÚDRŽBA APV** je souhrn činností s cílem zajišťovat bezporuchový nepřetržitý provoz ISRT a **AKTUALIZACI APV**.
11. **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE APV** je soubor dokumentů popisujících ovládání a používání funkcí APV.
12. **PROVOZNÍ DOKUMENTACE TIF** je dokumentace stávajícího stavu TIF, včetně dokumentování technických a provozních parametrů.
13. **DISPONIBILNÍ KAPACITA** je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele, kterou Poskytovatel zajistí pro potřeby plnění služeb technické podpory APV a TIF ISRT v místě plnění, tj. sídlo Odběratele nebo Poskytovatele. **DISPONIBILNÍ KAPACITA** pro služby technické podpory související s APV ISRT činí 24 člověko/hodin pro každý kalendářní měsíc a pro služby technické podpory související s TIF ISRT činí 30 člověko/hodin pro každý kalendářní měsíc. Do uvedené doby se nepočítá čas strávený na cestě.
14. **AKTUALIZACE APV** je drobná úprava, respektive doplňování kódu APV, realizované na základě provozních zkušeností s ISRT nebo na základě zjištěné **VADY APV**, jejíž příčina je na straně Odběratele nebo na niž se nevztahuje záruka.
15. **ROZVOJ APV** je úprava a doplňování APV nad rámec **ÚDRŽBY APV**.
16. **ŘÍZENÍ ZMĚN TIF** je služba zahrnující údržbu aktuální **PROVOZNÍ DOKUMENTACE TIF**, návrh změn na základě faktů zjištěných z **PROFYLAXE**, rekonfiguraci prvků a nastavování technických parametrů.
17. **PROFYLAXE TIF** je pravidelná kontrola a optimalizace stavu, nastavení a chování TIF včetně kontroly log souborů.
18. **IDENTIFIKACE PROBLÉMU TIF** je posloupnost činností, jejichž výsledkem je objevení příčiny **PROBLÉMU**.
19. **ŘEŠENÍ PROBLÉMU TIF** je posloupnost činností vedoucích k obnovení činnosti TIF dle **PROVOZNÍ DOKUMENTACE TIF**, zahrnující stanovení postupu pro vyřešení **PROBLÉMU**, odstranění **PROBLÉMU** nebo realizaci náhradního řešení. Je-li součástí poskytovaných služeb

- PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU**, zahrnuje **ŘEŠENÍ PROBLÉMU TIF** v případě zájmu Odběratele také komunikaci a řešení problémů s dodavateli jednotlivých komponent TIF.
20. **PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU** je služba umožňující Pověřeně osobě Odběratele zadávat **HLÁŠENÍ VAD APV a PROBLÉMŮ TIF** a sledovat stav řešení prostřednictvím webového rozhraní.
  21. **TECHNICKÁ ASISTENCE TIF** je služba Poskytovatele zahrnující **ŘÍZENÍ ZMĚN TIF, PROFYLAXI TIF, ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ TIF a PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU**.
  22. **HELPDESK** je webová aplikace provozovaná Poskytovatelem, která umožňuje Pověřeným osobám Odběratele zadávat **HLÁŠENÍ VAD APV a PROBLÉMŮ TIF** v elektronické podobě on-line Poskytovateli a dále umožňuje sledovat průběh řešení tohoto požadavku.
  23. **ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ** je doba, která uplyne od potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ** do té doby, než řešitel zahájí práce na zprovoznění buď na dálku, nebo v místě instalace.
  24. **ZARUČENÁ DOBA PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** je doba, která uplyne od odeslání **HLÁŠENÍ** problému / požadavku do zaslání potvrzení o převzetí **HLÁŠENÍ**.

### III.

#### Předmět plnění

Předmětem plnění je technická podpora APV a TIF ISRT, který je pro funkci APV ISRT nezbytný, v jejímž rámci se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto služby:

1. zajištění **HOT-LINE**
2. zajištění **ÚDRŽBY APV**, která zahrnuje:
  - a. Odstraňování **VAD APV** a zajištění odpovídající úpravy **UŽIVATELSKÉ DOKUMENTACE**
  - b. provádění **AKTUALIZACÍ APV**
3. zajištění **ROZVOJE APV** v rámci podmínek stanovených touto smlouvou
4. zavedení **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF**
5. zajištění **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF** zahrnující:
  - a. **ŘÍZENÍ ZMĚN TIF**
  - b. **PROFYLAXI TIF**
  - c. **ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ TIF**včetně služby **PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU**
6. zajištění dalších služeb neuvedených v této smlouvě a/nebo netýkajících se **APV a TIF ISRT**, a to dle požadavků Odběratele a na základě zvlášť za tímto účelem vystavených objednávek:
  - a. školení
  - b. konzultační činnost
  - c. reinstalace
  - d. dokumentace
  - e. dodávky komponent IS nezbytných k odstranění kritických závad.

### IV.

#### Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Odběratele nebo Poskytovatele.
2. Práce na předmětu plnění budou probíhat vzdáleně nebo v sídle Odběratele podle povahy poskytovaného plnění.

### V.

#### Čas, způsob a podmínky plnění

1. Technická podpora APV ISRT a TIF ISRT je zahájena dnem nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Plnění dle Odst. III.2. (**ÚDRŽBA APV**) je poskytováno na základě **HLÁŠENÍ** Odběratele uvedeným v Příloze č. 1. způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této smlouvy.
3. Plnění dle Odst. III.1. (**HOT-LINE**) je poskytováno v rámci měsíční paušální částky stanovené v Odst. VI.1. a v Odst. VI.4.
4. Plnění dle Odst. III.2. písmena a) (**ODSTRAŇOVÁNÍ VAD APV**) je poskytováno bezúplatně (v rámci měsíční paušální částky stanovené v Odst. VI.1.);
  - a) je-li příčinou závada na straně Poskytovatele a vyskytuje-li se tato závada v části Programového vybavení, na kterou se v době oznámení závady Poskytovateli vztahuje záruka nebo
  - b) je-li příčinou závada na straně Odběratele nebo je-li závada na straně Poskytovatele a vyskytuje se v části Programového vybavení, na kterou se v době oznámení závady Poskytovateli již nevztahuje záruka, pokud v rámci kalendářního měsíce celková doba potřebná ke splnění všech požadavků na APV nepřesáhne **DISPONIBILNÍ KAPACITU** technické podpory APV, která činí 24 hodin v daném kalendářním měsíci.

5. Plnění dle Odst. III.2. písmena b) (**AKTUALIZACE APV**) je poskytováno v rámci měsíční paušální částky stanovené v Odst. VI.1. pokud v rámci kalendářního měsíce celková doba potřebná ke splnění všech požadavků na **APV** nepřesáhne **DISPONIBILNÍ KAPACITU** technické podpory **APV**, která činí 24 hod v daném kalendářním měsíci.
6. Plnění dle Odst. III.2. písmena b) (**AKTUALIZACE APV**) je poskytováno za hodinovou sazbu stanovenou v Odst. VI.2. na základě písemné objednávky Odběratele, jde-li o plnění nad stanovenou **DISPONIBILNÍ KAPACITU** technické podpory **APV**, která činí 24 hod v daném kalendářním měsíci.
7. Plnění podle Odst. III.3. (**ROZVOJ APV**) je poskytováno výlučně na základě samostatných dohod. Poskytovatel se zavazuje zahájit s Odběratelem jednání o příslušné dohodě nejpozději do čtrnácti dnů od doručení písemného požadavku Odběratele na dané plnění Poskytovateli.
8. Plnění dle Odst. III.4. (zavedení **TECHNICKÉ ASISTENCE**), které zahrnuje nastavení helpdesku, podporu a zaškolení pro možnost **PROVOZOVÁNÍ HELPDESKU** pracovníky Odběratele, nastavení úrovně služeb a vypracování **PROVOZNÍ DOKUMENTACE TIF**, je poskytováno v rámci jednorázového poplatku uvedeného v Odst. VI.3.
9. Plnění dle Odst. III.5. (**TECHNICKÁ ASISTENCE TIF**) je poskytováno na základě **HLÁŠENÍ** Odběratele uvedeným v Příloze č. 1. způsobem uvedeným v Příloze č. 2 této smlouvy a to výhradně a pouze v souvislosti s HW a SSW komponentami uvedenými v Příloze č. 3 smlouvy.
10. Plnění dle Odst. III.5. (**TECHNICKÁ ASISTENCE TIF**) je poskytováno v rámci měsíční paušální částky stanovené v Odst. VI.4. pokud v rámci kalendářního měsíce celková doba potřebná ke splnění všech služeb **TECHNICKÁ ASISTENCE TIF** nepřesáhne **DISPONIBILNÍ KAPACITU** technické podpory **TIF**, která činí 30 hod v daném kalendářním měsíci.
11. Plnění dle Odst. III.5. (**TECHNICKÁ ASISTENCE TIF**) je poskytováno za hodinovou sazbu stanovenou v Odst. VI.5. na základě písemné objednávky Odběratele, jde-li o plnění nad stanovenou **DISPONIBILNÍ KAPACITU** technické podpory **TIF**, která činí 30 hod v daném kalendářním měsíci.
12. Plnění dle Odst. III.6. (**další služby dle požadavků Odběratele**) je poskytováno za hodinovou sazbu stanovenou v Odst. VI.5. na základě písemné objednávky Odběratele.
13. Poruchy zařízení z důvodů havárií, neodborného zacházení apod. na straně Odběratele, odstraní Poskytovatel na žádost Odběratele, avšak na takováté řešení se lhůty Poskytovatele uvedené v Příloze č. 2 nevztahují. Tyto poruchy budou odstraněny ve vzájemně dohodnuté lhůtě.
14. Veškerý styk mezi Odběratelem a Poskytovatelem ve věci plnění této smlouvy je uskutečňován výhradně prostřednictvím určených Pověřených osob obou stran v maximálním počtu jedné Pověřené osoby pro technickou podporu **APV** a jedné Pověřené osoby pro technickou podporu **TIF** pro obě strany. Poskytování technické podpory **ISRT** koncovým uživatelům Odběratele je výhradní činností Pověřených osob Odběratele.
15. Poskytovatel bude vést v místě plnění Provozní deník, kde budou zapsány veškeré zásahy Poskytovatele, včetně jména řešitele, časového rozsahu zásahu, a tyto údaje budou podepsány Pověřenou osobou Odběratele. Výhradně na základě záznamů v Provozním deníku bude možné stanovit případné překročení **DISPONIBILNÍ KAPACITY** Poskytovatele v rámci kalendářního měsíce.

## VI.

### Cena plnění a platební podmínky

1. Cena plnění za služby technické podpory **APV ISRT** podle Odst. III.1. (**HOT-LINE**) a Odst. III.2. písm. a) (**ODSTRAŇOVÁNÍ VAD APV**) a Odst. III.2. písm. b) (provádění **AKTUALIZACÍ APV**) způsobem podle Odst. V.5. (v rámci **DISPONIBILNÍ KAPACITY** 24 hod) je stanovena dohodou smluvních stran měsíčním paušálem ve výši 1/12 z 15% ceny Programového vybavení (bez DPH) uvedeného do provozu v rozsahu dle Smlouvy o dílo na **APV ISRT** na základě podepsaných protokolů o odevzdání a převzetí jednotlivých Etap do provozu. Ke dni podpisu této smlouvy byly zprovozněny Etapy č. III., IV. a V. Měsíční paušál za služby technické podpory ke dni podpisu této smlouvy činí **77.333,- Kč bez DPH, tj. 92.026,30 Kč s DPH**.  
Po uvedení dalších Etap do provozu bude měsíční paušál upraven následovně:

	Kč/měsíc bez DPH	Kč/měsíc s DPH
Po uvedení Etapy VI. do provozu	88.333,-	105.116,30
Po uvedení Etapy VII. do provozu	99.133,-	117.968,30
Po uvedení Etapy VIII. do provozu	93.300,-	111.027,00

Do měsíčních paušálů za zprovozněnou V. až VII. Etapu je zahrnuta i technická podpora pilotní verze systému SS- EK, jehož provoz ve stávající podobě bude ukončen se spuštěním VIII. Etapy do provozu.

V případě, že některá etapa bude uvedena do užívání v průběhu kalendářního měsíce, bude cena za takovýto měsíc vypočtena jako násobek 1/30 hodnoty příslušného měsíčního paušálu a počtu dnů ode dne podpisu protokolu o ukončení etapy do konce kalendářního měsíce.

Dojde-li v průběhu plnění Smlouvy o dílo na APV ISRT k případnému rozšíření plnění a navýšení ceny některé etapy, budou ceny měsíčních paušálů upraveny po dohodě smluvních stran dodatkem k této smlouvě.

2. Hodinová sazba za plnění podle Odst. III.2. písm. b) (provádění **AKTUALIZACÍ APV**) způsobem podle Odst. V.6. (nad rámec **DISPONIBILNÍ KAPACITY** 24 hod) činí 1.700,- Kč bez DPH (tj. 2.023,- Kč s DPH), za každou započatou hodinu uskutečněného plnění nad stanovený časový limit 24 hodin v rámci kalendářního měsíce.
3. Cena plnění podle Odst. III.4. (zavedení **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF**) je stanovena dohodou smluvních stran jako jednorázový poplatek ve výši 316.000,- Kč bez DPH, (tj. 376.040,- Kč s DPH). Fakturu za toto plnění je Poskytovatel oprávněn vystavit po podpisu Akceptačního protokolu o ukončení zavedení **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF** Pověřenými osobami obou smluvních stran.
4. Cena plnění za služby technické podpory **TIF ISRT** podle Odst. III.5. (zajištění **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF**) způsobem podle Odst. V.10. (v rámci **DISPONIBILNÍ KAPACITY** 30 hod) je stanovena dohodou smluvních stran měsíčním paušálem ve výši 84 000,- Kč bez DPH (tj. 99.960,- Kč s DPH).
5. Hodinová sazba za plnění podle Odst. III.5. a III.6. (zajištění **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF** a případně další služby) způsobem podle Odst. V.11. (nad rámec **DISPONIBILNÍ KAPACITY** 30 hod) činí 2 300,- Kč bez DPH (tj. 2.737,- Kč s DPH) v pracovních dnech a 3.450,- Kč bez DPH (tj. 4.105,50 Kč s DPH) v mimopracovních dnech a to za každou započatou hodinu uskutečněného plnění nad stanovený časový limit 30 hodin v rámci kalendářního měsíce.
6. Součástí žádné ceny uvedené v předchozích odstavcích tohoto článku, včetně ceny uvedené v Odst. VI.4. (ceny za zajištění **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF** v rámci **DISPONIBILNÍ KAPACITY**) a VI.5. (ceny za zajištění **TECHNICKÉ ASISTENCE TIF** nad rámec **DISPONIBILNÍ KAPACITY**) není cena za HW potřebného k **ŘEŠENÍ PROBLÉMU TIF** vzniklého v souvislosti se závadou HW. Bezplatná výměna vadného HW, případně i výměna vadných HW dílů za úplaty je věcí smluvních ujednání Odběratele s dodavatelem jednotlivých HW komponent.
7. Ceny stanovené v Odst. VI.1. až VI.5. jsou uvedeny bez DPH a s DPH. DPH ke dni podpisu této smlouvy činí 19%. V případě změn daňových předpisů bude DPH účtována v zákonné výši.
8. Odběratel bude hradit Poskytovateli cenu plnění dle Odst. VI.1. a VI.4. tohoto článku na základě měsíčních faktur - daňových dokladů Poskytovatele. Právo vystavit tuto měsíční fakturu vzniká Poskytovateli posledním dnem příslušného kalendářního měsíce za každý i započatý měsíc, ve kterém byly služby poskytovány.
9. Fakturu za plnění dle Odst. III.2. a III.5. nad rámec **DISPONIBILNÍ KAPACITY** je Poskytovatel oprávněn vystavit po té, co oběma stranami potvrzeno splnění a doba potřebná k vyřešení daného požadavku - pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
10. Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 21 dní od data doručení faktury Odběrateli, přičemž splatností se rozumí připsání dlužné částky na účet Poskytovatele.
11. Faktury musí mít náležitosti daňového dokladu obsažené v § 28 odst. 2 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a podle § 13a OBZ, ve znění pozdějších změn a doplňků a budou před zaplacením odsouhlaseny osobou oprávněnou jednat za Odběratele.
12. Faktura, která nebude obsahovat předepsané náležitosti nebo bude obsahovat nesprávné cenové údaje, bude vrácena Poskytovateli k doplnění či opravě. Po obdržení správné faktury běží Odběrateli nová lhůta splatnosti.
13. Dohodnuté měsíční paušály, hodinové sazby a jednorázový poplatek jsou nejvýše přípustné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním služeb technické podpory v rozsahu dle této smlouvy. Dojde-li na žádost Odběratele v rámci rozvoje APV v souladu s odst. V.7. této smlouvy k rozšíření APV, bude měsíční paušál za technickou podporu APV ISRT upraven dohodou smluvních stran dodatkem k této smlouvě ve smyslu ustanovení odst. 1 tohoto článku.

## VII

### Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:
  - a. Poskytovat služby v objemu a termínech stanovených touto smlouvou.
  - b. Práce prováděné v sídle Odběratele uskutečňovat v normální pracovní době Odběratele.

- c. Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Odběratele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících z této smlouvy; za tím účelem je Poskytovatel povinen zajistit, aby jeho pracovníci, kteří při plnění podle této smlouvy mohou přijít do styku s citlivými osobními údaji, podepsali slib mlčenlivosti ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.
  - d. Do deseti dnů od podpisu této smlouvy určit dva své zaměstnance jako odpovědné pracovníky ve věci této smlouvy a v případě změny o tom informovat Odběratele.
  - e. Do deseti dnů od podpisu této smlouvy, jakož i v případě změny, informovat Odběratele o určeném telefonním čísle pro poskytování plnění dle Odst. III.1. až III.5. (technická podpora APV a TIF ISRT) a určeném pracovníkovi (pracovnících) pro styk mezi oběma stranami.
2. Povinnosti Odběratele:
- a. Sjednat s dodavatelem nebo výrobcem HW a SW komponent, na něž se vztahuje plnění dle Odst. III. 5. (**TECHNICKÁ ASISTENCE TIF**) a které jsou uvedeny v Příloze číslo 3 této smlouvy příslušné smlouvy na zajištění technické podpory (bezúplatné nebo za úplat), ve kterých bude sjednána minimální požadovaná úroveň technické podpory uvedená v Příloze číslo 3 této smlouvy a eventuelní další provozní a technické parametry uvedené v **PROVOZNÍ DOKUMENTACI TIF**. Lhůty uvedené v příloze č. 2 této smlouvy neplatí pro ty komponenty, ohledně kterých nebude mít Odběratel s jejich dodavatelem nebo výrobcem sjednaný příslušné smlouvy na zajištění technické podpory a toto nesjednání bude jednoznačnou a objektivní příčinou nemožnosti dodržení těchto lhůt. Náklady na opravu v takovém případě hradí Odběratel. Odběratel rovněž v tomto případě nemá právo inkasovat smluvní pokutu dle Odst. IX.2. písm. b.
  - b. Provádět platby v termínech a výši určených touto smlouvou.
  - c. Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu této smlouvy, zejména oznámit písemně vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do APV nebo TIF bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na místo instalace APV a TIF v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý, umožnit dále pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci APV nebo TIF, zabezpečit svoje počítačová data před ztrátou nebo poškozením při servisním zásahu jejich pravidelným zálohováním.
  - d. Zajistit Poskytovateli pracovní místo s možností připojení k síti IS RT, a přístup k síti Internet.
  - e. Zajistit Poskytovateli vzdálené připojení do místa plnění.
  - f. Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v prostorách organizace Odběratele.
  - g. Do deseti dnů od podpisu této smlouvy určit dva své zaměstnance jako Pověřené osoby ve věci této smlouvy dle Odst. V. 14. a v případě změny o tom informovat Poskytovatele.
  - h. Používat APV v souladu s podmínkami stanovenými ve Smlouvě o dílo na APV ISRT a **UŽIVATELSKÉ DOKUMENTACI APV**.
  - i. V případě vyslání pracovníka Poskytovatele na odstranění případné HW vady, který nebude mít podepsán slib mlčenlivosti dle Odst. VII. 1. písm. c., zajistí Odběratel po dobu servisního zásahu dozor nad tímto pracovníkem v prostorách Odběratele.

## VIII

### Ukončení smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena:
  - a. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - b. písemnou výpovědí kterékoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta se sjednává na 3 měsíce a začíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně;
  - c. odstoupením jedné ze smluvních stran od této smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy druhou stranou, za podmínek uvedených v následujících odstavcích tohoto článku.
2. Za podstatné porušení povinností Odběratele se považuje, je-li v prodlení s úhradou ceny plnění po dobu delší než 60 dnů, nebo je-li v prodlení s plněním jiných závazků (zejména s poskytováním součinnosti podle Odst. VII. 2. po dobu delší než 30 dnů.).
3. Za podstatné porušení smlouvy Poskytovatelem se považuje:
  - a. jím zaviněné prodlení s plněním termínů po dobu delší než 60 dnů,

- b. pokud došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení této smlouvy, které - pokud je napravitelné - nebylo napraveno do třiceti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Odběratelem.
4. Odstoupení od této smlouvy je účinné a smlouva zaniká s výjimkou ustanovení, která mají podle zákona nebo této smlouvy trvat i po ukončení smlouvy, dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Po písemném oznámení o odstoupení od této smlouvy dle odst. 2. a 3. tohoto článku nebude poskytováno žádné plnění uvedené v článku III. Toto ukončení poskytování plnění nezprošťuje Odběratele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Odběrateli, které vznikly před odstoupením, a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je jí dostupná. Po odstoupení od této smlouvy se přijatá peněžitá ani nepeněžitá plnění nevrací.
5. Nejpozději do 30 dnů od ukončení této smlouvy provedou smluvní strany protokolárně vypořádání všech vzájemných závazků a pohledávek.
6. Opominutí nebo otálení kterékoli strany uvést v platnost nějakou lhůtu uvedenou v tomto článku nebude považováno za vzdání se této lhůty.

#### IX.

##### Smluvní pokuta

1. Odběratel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem dle čl. VI. je Odběratel povinen platit z dlužné částky úroky z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., ve znění nařízení vlády č. 163/2005 Sb.
2. Poskytovatel v případě promeškání některé ze lhůt stanovených v Příloze č.2 zaplatí Odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z měsíční paušální částky:
  - a. stanovené v Odst. VI.1. v případě porušení lhůty související s technickou podporou APV, nebo
  - b. stanovené v Odst. VI.4. případě porušení lhůty související s technickou podporou TIFza každý započatý den promeškání.
3. Právo na vymáhání smluvní pokuty nemusí být uplatněno. Neuplatnění práva na vymáhání smluvní pokuty od druhé strany nebude považováno za vzdání se tohoto práva vůbec.
4. Ujednáními o smluvních pokutách není dotčeno právo smluvních stran požadovat náhradu škody, která jim vzniklým prodlením druhé smluvní strany prokazatelně vznikne.

#### X.

##### Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Veškeré změny a doplňky týkající se této smlouvy budou provedeny formou psaných dodatků a musí být podepsány zástupci smluvních stran.
3. Doručování písemností týkajících se této smlouvy se řídí ustanovením § 47 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
4. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určí smluvní strany příslušný obecný soud.
5. Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se v této smlouvě případné mezery.
6. V případě odlišné úpravy této smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná tímto dodatkem.
7. Vztahy vyplývající z této smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí obchodním zákoníkem v platném znění.
8. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly.
9. Tato smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
10. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední ze smluvních stran.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - „**HLÁŠENÍ POŽADAVKU**“

Příloha č. 2 - „**Způsob poskytování služeb ÚDRŽBY APV a TECHNICKÉ ASISTENCE TIF**“

Příloha č. 3 - „**Seznam komponent TIF** na něž je poskytována technická podpora TIF“

Příloha č. 4 - **Plná moc RNDr. Ivana Gabaše**



.....  
[Redacted]  
RNDr. Ivan Gabaš  
zplnomocněný člen představenstva  
Za Poskytovatele

[Redacted]  
Ing. Zdeněk Krátkoruký  
ředitel  
Za Odběratele

**REJSTŘÍK TRESTŮ**  
Soudní 1  
140 66 Praha 4 -1-

## Příloha č. 1: HLÁŠENÍ POŽADAVKU

**POŽADAVEK v rámci ÚDRŽBY APV a TECHNICKÉ ASISTENCE TIF**

(podle Smlouvy o poskytování služeb č. 2005022.00)

Specifikace problému/požadavku:

Datum a čas odeslání HLÁŠENÍ

Pověřená osoba Odběratele

Jméno:

Podpis:

Datum a čas potvrzení přijetí HLÁŠENÍ

Pověřená osoba Poskytovatele

Jméno:

Podpis:

Způsob a čas vyřešení požadavku

Datum a čas zahájení řešení

Počet hodin řešení

Datum a čas ukončení řešení

Pověřená osoba Poskytovatele

Pověřená osoba Odběratele

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Příloha č. 2:  
Způsob poskytování služeb ÚDRŽBY APV a TECHNICKÉ ASISTENCE TIF

Odběratel předává svůj požadavek na poskytnutí služby:

- **ODSTRANĚNÍ VADY APV**
- **AKTUALIZACI APV**
- **ŘÍZENÍ ZMĚN TIF**
- **PROFYLAXI TIF**
- **Řešení PROBLÉMU TIF**

ve formě **HLÁŠENÍ POŽADAVKU**, které obsahuje následující informace:

- Datum, čas odeslání hlášení
- Číslo hlášení (bylo-li již dříve přiděleno)
- Pověřenou osobu Odběratele
- Specifikaci problému/požadavku
  - Název produktu a jeho verzi
  - HW/SW prostředí (pokud bylo změněno)
  - Detailní popis problému/požadavku:
    - Oblast výskytu
    - Datum a čas zjištění/vzniku
    - Projevy problému
- V případě uplatnění reklamace **VADY APV** nebo **PROBLÉMU TIF** také stupeň závažnosti problému (viz. Tab. 2)

ZÁVAŽNOST	PRACOVNÍ DOPAD	POPIS a PŘÍKLADY
<b>1</b> <b>Kritické ohrožení</b>	Nelze pokračovat v práci. Operace má pro práci zásadní význam a situace je velmi naléhavá.	Nepředvídatelné zastavování systému způsobuje nepřijatelné prodlevy zdrojů nebo odpovědí. Systém havaruje opakovaně při pokusech o restartování.
<b>2</b> <b>Vážné ohrožení</b>	Problém způsobuje závažnou ztrátu služeb produktu. Není dostupné žádné přijatelné náhradní řešení, ale operace může v omezené míře pokračovat.	Některé důležité funkce nejsou dostupné. Zastavování systému způsobuje příliš dlouhé prodlevy. Systém havaruje, ale je možný restart nebo obnova.
<b>3</b> <b>Standardní ohrožení</b>	Problém způsobuje menší zhoršení služeb produktu. Důsledkem je nepohodlí. Náhradní řešení obnoví funkčnost.	Minimálně snížený výkon. Pro chybu softwaru existuje náhradní řešení přijatelné pro zákazníka.
<b>4</b> <b>Minimální ohrožení</b>	Problém nezpůsobuje žádnou ztrátu služeb produktu. Výsledkem je nepodstatná chyba.	Nesprávné chování nebo chyba v dokumentaci, které nenarušují činnost systému.

Tab. 2: Stupně závažnosti problému

Hlášení předává Odběratel (určená Pověřená osoba Odběratele) Poskytovateli jedním z následujících způsobů:

- Telefonem - operátorovi Hotline Poskyvatele na tel. čísle [REDAKCE]
- Pomocí aplikace helpdesk

Poskyvatel nejpozději ve stanovené době odezvy potvrdí obdržení hlášení jedním z následujících způsobů:

- Telefonem - určené Pověřené osobě Odběratele
- E-mailem - na adresu určené Pověřené osobě Odběratele
- Faxem - na faxovém čísle Odběratele +420-2.....
- Pomocí aplikace helpdesk

Potvrzení o obdržení hlášení obsahuje následující informace:

- Datum a čas přijetí hlášení

- Poskytovatelem přidělené Číslo hlášení
- Jméno a kontakt na řešitele problému

Odběratel (Pověřená osoba Odběratele) může urychlit řešení hlášeného problému jeho eskalováním. Přitom může požádat o spojení s:

- Vedoucím oddělení zákaznické podpory,
- Vedoucím projektu,
- Ředitelem projektu.

Po přijetí **HLÁŠENÍ** je dále postupováno dle typu požadavku takto:

#### **HLÁŠENÍ požadavku „AKTUALIZACE APV“, „PROFYLAXE TIF“, „ŘÍZENÍ ZMĚN TIF“:**

V tomto případě Pověřená osoba Poskytovatele potvrdí přijetí požadavku nejpozději do tří pracovních dnů od doručení požadavku, vyrozumí Pověřenou osobu Odběratele o navrhovaném způsobu vyřešení požadavku a společně dohodnou další postup. Způsob a dobu potřebnou k vyřešení požadavku obě strany potvrdí na formuláři **HLÁŠENÍ POŽADAVKU**.

#### **HLÁŠENÍ požadavku „VADA APV“:**

Hlášení Požadavků Vady APV jsou Poskytovatelem přijímané v pracovních dnech v čase 9:00 až 16:30 hod.

**ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ** požadavku (doba reakce) je v případě uplatnění **VADY APV** podle stupně závažnosti problému stanovena takto:

ZÁVAŽNOST	ZARUČENÁ DOBA POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ	GARANTOVANÁ DOBA ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ PO POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ
1	2 hodiny	4 hodiny
2	4 hodiny	8 hodin
3	1 pracovní den	2 pracovní dny
4	1 pracovní den	5 pracovních dnů

Uvedené doby se počítají od okamžiku, kdy Poskytovatel obdrží **HLÁŠENÍ POŽADAVKU**, a nezapočítává se do nich mimopracovní doba.

Výsledek řešení nahlášeného problému/požadavku předá Poskytovatelem určený řešitel Odběrateli (Pověřená osobě Odběratele).

#### **HLÁŠENÍ požadavku „PROBLÉM TIF“:**

Hlášení Požadavků Problém TIF jsou Poskytovatelem přijímány 7 dnů v týdnu v čase 8:00 až 17:00 hod.

**ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ** požadavku (doba reakce) a následné odezvy jsou v tomto případě podle stupně závažnosti problému stanoveny takto:

V pracovních dnech:

ZÁVAŽNOST	ZARUČENÁ DOBA PŘIJETÍ HLÁŠENÍ	GARANTOVANÁ DOBA ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ PO POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ	GARANTOVANÁ DOBA VYŘEŠENÍ PO ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ
1	2 hodiny	4 hodiny	4 hodiny
2	4 hodiny	8 hodin	2 dny
3	1 pracovní den	2 pracovní dny	7 pracovních dnů
4	1 pracovní den	5 pracovních dnů	14 pracovních dnů

Mimo pracovní dny:

ZÁVAŽNOST	ZARUČENÁ DOBA PŘIJETÍ HLÁŠENÍ	GARANTOVANÁ DOBA ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ PO POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ	GARANTOVANÁ DOBA VYŘEŠENÍ PO ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ
1	4 hodiny	6 hodin	8 hodin
2	6 hodin	12 hodin	2 dny
3	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny
4	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny	Tuto kategorii možno hlásit pouze v pracovní dny

## Příloha č. 3: Seznam komponent TIF, na než je poskytována technická podpora TIF

Komponenta	Dodavatel/Výrobce
Nortel Networks BayStack 380-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 425-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 425-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 425-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 425-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 420-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 420-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 420-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 420-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
Nortel Networks BayStack 420-24 T	DELTAX Systems a.s./Nortel
3COM 3C16470	3COM
3COM 3C16470	3COM

Hardware – Servery	
Sun Fire V440	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V440	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V440	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V440	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V240	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V240	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V240	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun Fire V65x	DELTAX Systems a.s./Sun

HP Mail Server ProLiant	Gesto Computers
-------------------------	-----------------

Hardware – Storage	
Sun StorEdge 3510 FC	DELTAX Systems a.s./Sun
Sun StorEdge L25	DELTAX Systems a.s./Sun

Hardware - Console switch	
Perle CS9000	DELTAX Systems a.s.
KVM Switch	DELTAX Systems a.s.

Hardware – Rack	
Triton Gama 800x900	DELTAX Systems a.s.
Triton Gama 800x900	DELTAX Systems a.s.
Triton Gama 800x900	DELTAX Systems a.s.

Hardware – UPS	
GEDE 19" NetPro 3000 VA	DELTAX Systems a.s.
GEDE 19" NetPro 3000 VA	DELTAX Systems a.s.
GEDE 19" NetPro 1000VA	DELTAX Systems a.s.
GEDE 19" NetPro 1000VA	DELTAX Systems a.s.
GEDE 19" NetPro 600VA	DELTAX Systems a.s.
UPS PowerWare 700A	PowerWare
UPS PowerWare 700A	PowerWare

Hardware – Workstation	
4x Dell Precision 370, 2 x Optiplex GX60, 38 x Optiplex SX280	Dell
HP EVO 310	ad hoc Gesto Computers
Compaq DeskPro EPDT	ad hoc Gesto Computers
cca. 10 ks PC	ad hoc Gesto Computers
Sun Blade 150	Sun
Sun Blade 150	Sun
1x Compaq Evo D330mT - Linux	

Software a OS	
Sun Solaris 9	DELTAX Systems a.s.

Microsoft Windows 2003 Server	ad hoc DELTAX Systems a.s.
Microsoft Windows 2000 Server	ad hoc Gesto Computers
Microsoft Windows XP Professional	ad hoc Gesto Computers
Microsoft Exchange Server	ad hoc Gesto Computers
WinProxy 1.5	ad hoc Gesto Computers
VERITAS Volume Manager 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server 4.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server, Oracle 8i/9i Agent	DELTAX Systems a.s.
VERITAS Cluster Server, Oracle 8i/9i Agent	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Enterprise Server 5.0	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Option, Library Based Tape	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Option, Library Based Tape	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Client UNIX	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Client Windows	DELTAX Systems a.s.
VERITAS NetBackup Database Agent, Oracle	DELTAX Systems a.s.

#### Aplikační platformy

Oracle 9i Application Server	DELTAX Systems a.s./Oracle
------------------------------	----------------------------

#### Databáze

Oracle 9i	DELTAX Systems a.s./Oracle
Oracle 9.x	Oracle



## PLNÁ MOC

Představenstvo společnosti DELTAX Systems a.s. se sídlem: v Praze 7, Osadní 12a, č.p. 324, IČO: 49 24 14 51, zapsané v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2126, zplnomocňuje tímto, v souladu s ustanovením Článku 6 Stanov společnosti DELTAX Systems a.s., pana:

[REDACTED]

ke všem právním úkonům souvisejícím s předmětem podnikání společnosti včetně jednání a podepisování za společnost, zastupování společnosti, vstupu do závazků za společnost, uznávání závazků společnosti, a to s výjimkou:

- uzavírání obchodně závazkových vztahů, jejichž hodnota bude činit více než 50,000.000,- Kč,
- uzavírání úvěrových smluv nezávisle na hodnotě úvěru,
- právních úkonů, na základě kterých společnost investuje více než 500.000,- Kč,
- poskytování půjček s hodnotou vyšší než 100.000,- Kč.

V Praze dne: 7. 10. 2004

[REDACTED]

[REDACTED]

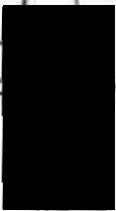
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] uvedenou plnou moc přijímám.  
V Praze dne:

[REDACTED]

Podle  
vlastní  
.....  
r.č. (d  
trvalý  
.....  
jehož  
.....  
V Praze



Podle  
vlastní  
.....  
r.č. (d  
trvalý  
.....  
jehož  
.....  
V Praze



Podle  
vlastní  
.....  
r.č. (d  
trvalý  
.....  
jehož  
.....  
V Praze

Podle  
vlastní  
.....  
r.č. (d  
trvalý  
.....  
jehož  
.....  
V Praze



Podle  
vlastní  
.....  
r.č. (d  
trvalý  
.....  
jehož  
.....  
V Praze

