

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená dle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“)

I. Smluvní strany

Objednatel: Česká republika - Státní pozemkový úřad
Sídlo firmy: Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov
Zastoupený: Ing. Alešem Uvírou, ředitelem Sekce ICT a správy dat
IČO: 01312774
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 3723001/0710
Kontaktní osoba: Jiří Chum
Telefon: +420 729 922 124
Email: j.chum@spucr.cz

Zhotovitel: **MARBES CONSULTING s. r. o.**
Sídlo firmy: Brojova 2113/16, Východní předměstí, 326 00 Plzeň
Zastoupená: Ing. Miroslavem Dvořákem, jednatelem
IČO: 25212079
DIČ: CZ25212079
Bankovní spojení: XXX
Číslo účtu: XXX
Kontaktní osoba: XXX
Telefon: XXX
Email: XXX

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 8963

II. Předmět smlouvy

Zhotovitel se zavazuje dodat objednateli nástroj pro komunikaci se základními registry a podporu pro tento nástroj na dva roky (dále jen „předmět smlouvy“ nebo „dílo“) a převést vlastnické právo k tomuto dílu, a to na základě realizace veřejné zakázky malého rozsahu ve smyslu ustanovení § 18 odst. 5 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

1. Součástí předmětu smlouvy je rovněž předání dále uvedených dokladů:
 - a. Předávacího protokolu k dílu,
 - b. Záručních listů na jednotlivé komponenty dodávky díla,
 - c. Originálního příslušenství dodávaného v originálním balení výrobce k tomuto dílu,
 - d. Technické dokumentace díla v rozsahu dodávaném výrobcem díla.
2. Objednatel se zavazuje dílo odebrat a zaplatit za něj zhotoviteli dohodnutou cenu.
3. Zhotovitel je povinen dodat dílo dle detailní specifikace v příloze 1 – Detailní specifikace požadavků objednatele.

III. Kupní cena

1. Cena za dílo je stanovena dohodou obou smluvních stran této smlouvy a činí:
 - a) Nástroj pro komunikaci se základními registry pro 1500 uživatelů: **98 000,-** Kč bez DPH (slovy: devadesát osm tisíc korun českých),
 - b) Podpora na 2 roky: **108 000,-** Kč bez DPH (slovy: jedno sto osm tisíc korun českých),

Celkem: 206 000,- Kč bez DPH (slovy: dvě stě šest tisíc korun českých)

kdy DPH ve výši 21% ceny bez DPH činí: **43 260,- Kč** (slovy: čtyřicet tři tisíc dvě stě šedesát korun českých)

tj. celková cena činí: **249 260,- Kč s DPH** (slovy: dvě stě čtyřicet devět tisíc dvě stě šedesát korun českých).

2. Cena dle čl. III. odst. 1 této smlouvy zahrnuje veškeré účelně vynaložené náklady zhotovitele spojené s koupí díla objednatelem (dopravu do místa plnění, obaly a dokumentaci související s dodávkou díla) včetně recyklačních poplatků a je maximální a nepřekročitelná.

IV. Místo a způsob dodání

1. Zhotovitel dodá předmět smlouvy do sídla objednatele:

Státní pozemkový úřad,
Husinecká 1024/11a
130 00 Praha 3

2. Součástí dodávky je instalace, konfigurace a otestování deklarované funkčnosti řešení nástroje zhotovitelem a 1 člověkodenní školení hlavních uživatelů díla.
Cena těchto služeb musí být zahrnuta v ceně a zhotoviteli za ně nevzniká nárok na další odměnu. Na termínu školení uživatelů se obě smluvní strany domluví operativně.

V. Dodací podmínky

1. Zhotovitel je povinen dodat dílo dle čl. II. této smlouvy do 30 pracovních dnů od data nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Po této době může zhotovitel dodat dílo jen po předchozím písemném (e-mailovém), souhlasu objednatele. Pokud objednatel k dodání díla po tomto datu nedá souhlas, má objednatel nárok na odstoupení od smlouvy, při kterém však nezaniká nárok na smluvní pokuty dle odst. VIII.
3. Zhotovitel nebude plnit tuto smlouvu po částech.
4. Objednatel převezme od zhotovitele dílo splňující veškeré podmínky stanovené v této smlouvě. Na základě otestování deklarované funkčnosti (viz odst. IV, bod 2 této smlouvy) je vystaven předávací protokol, s vlastnoručními podpisy obou stran, který je nezbytným podkladem pro fakturaci (viz odst. VI této smlouvy).
5. Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje k okamžiku zamýšleného převzetí vady. V takovém případě o zjištěných vadách díla vyhotoví zástupci smluvních stran ihned po odmítnutí zamýšleného převzetí díla písemný zápis, který potvrdí svým vlastnoručním podpisem. Zhotovitel je v tomto případě povinen dodat objednateli nové a bezvadné dílo podle této smlouvy, a to formou náhradního plnění dodávky díla ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne odmítnutí zamýšleného převzetí díla. Sjednaná doba dodání díla podle čl. V. odst. 1 této smlouvy není tímto odmítnutím převzetí díla nijak dotčena co do práva objednatele na uplatnění sankce ve smyslu čl. VIII. odst. 1 této smlouvy a nároku na náhradu případně vzniklé škody.

VI. Platební podmínky

1. Daňový doklad (faktura) na cenu dle čl. III. této smlouvy bude zhotovitelem vystaven na objednatele po řádně poskytnutém plnění nebo náhradním plnění podle čl. V. odst. 1 a 5 této smlouvy. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti dle příslušných účinných právních předpisů, zejména dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.
2. Objednatel je oprávněn fakturu do data splatnosti vrátit, pokud tato obsahuje nesprávné cenové údaje nebo pokud nemá náležitosti podle čl. VI. odst. 1 této smlouvy, popřípadě pokud předmět plnění neobsahuje některou z dohodnutých náležitostí podle této smlouvy.
3. Objednatel je povinen v případě potvrzeného převzetí kompletní dodávky předmětu smlouvy zaplatit fakturu do 30 dnů od jejího doručení. V případě oprávněného vrácení faktury ve smyslu čl. VI. odst. 2 této smlouvy se objednatel nemůže ocitnout v prodlení se zaplacením částky fakturované oprávněně vrácenou fakturou, zhotovitel v takovém případě není oprávněn přistoupit k uplatnění sankce ve smyslu čl. VIII. odst. 2 této smlouvy. V případě oprávněného vrácení faktury se okamžikem jejího vrácení zhotoviteli přerušuje lhůta splatnosti vrácené faktury. Doručením nové faktury, obsahující veškeré náležitosti ve smyslu čl. VI. odst. 1 této smlouvy, objednateli, počíná běžet nová 30 denní lhůta splatnosti nové faktury.
4. Zhotovitel tímto bere na vědomí, že objednatel je organizační složkou státu a jeho stav účtu závisí na převodu finančních prostředků ze státního rozpočtu. Zhotovitel souhlasí s tím, že v případě nedostatku finančních prostředků na účtu objednatele dojde k zaplacení faktury po obdržení potřebných finančních prostředků a že časová prodleva z těchto důvodů nebude započítána do doby splatnosti uvedené na faktuře, a nelze z těchto důvodů vůči objednateli uplatňovat žádné sankce. Objednatel se zavazuje, že v případě, že tato skutečnost nastane, oznámí ji neprodleně a to písemně zhotoviteli nejpozději do 5 pracovních dní před původním termínem splatnosti faktury.
5. Zhotovitel může zaslat fakturu v papírové formě na adresu SPÚ ČR nebo elektronicky podepsanou elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu na e-mail podatelna@spucr.cz.
6. Vlastnické právo k dílu přechází na objednatele ze zhotovitele úplným zaplacením kupní ceny díla dle této smlouvy. Nebezpečí škody na díla přechází na objednatele okamžikem jeho převzetí spolu s veškerou související dokumentací a příslušenstvím.

VII. Záruka

1. Zhotovitel prohlašuje, že zaručuje dohodnuté vlastnosti díla podle záručních podmínek, které jsou nedílnou součástí díla, a to po dobu záruční doby vyznačené na faktuře nebo na dodacím listu.
2. Záruční doba je stanovena na 24 kalendářních měsíců a počíná běžet dnem dodání a převzetí díla.
3. Záruční doba neběží po dobu trvání případné vady, která brání užívání díla k účelu, ke kterému jej objednatel od zhotovitele zakoupil.
4. Objednatel má právo vyžadovat po zhotoviteli odstranění vady díla kdykoliv během záruční doby poskytnuté mu zhotovitelem na dílo. Oznámení o vadách díla může být učiněno ze strany objednatele jakoukoliv formou, včetně telefonické a musí být následně potvrzeno bez

zbytečného odkladu ze strany zhotovitele písemnou formou (např. faxem, dopisem, prostřednictvím elektronické pošty...), popř. telefonicky, přičemž se uvede výstižný popis vady díla a jméno oznamovatele výskytu vady na díla za stranu objednatele.

5. Zhotovitel neodpovídá objednateli za vady díla způsobené u objednatele živelnou pohromou, mechanickým poškozením nebo neodborným zásahem ze strany objednatele nebo třetí osoby.

VIII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Nedodá-li zhotovitel díla ve lhůtách uvedených v čl. V. odst. 1 této smlouvy, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny nedodaného díla, včetně DPH, za každý i započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů od doručení faktury na smluvní pokutu s výzvou objednatele zhotoviteli k zaplacení smluvní pokuty.
2. V případě prodlení objednatele s úhradou daňového dokladu (faktury) vzniká zhotoviteli právo na úrok z prodlení ve výši 0,5 % z ceny dodaného a objednatelem nezaplaceného díla, včetně DPH, za každý den prodlení. Povinnost zaplatit úrok z prodlení vzniká objednateli do 30 dnů od doručení faktury na úrok z prodlení s výzvou zhotovitele objednateli k zaplacení úroku z prodlení.
3. Obě smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu nebo na úrok z prodlení vyzvat písemně druhou smluvní stranu k podání vysvětlení vzniklé situace.
4. Poruší-li zhotovitel povinnosti vyplývající z ustanovení čl. X této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: =padesát tisíc korun českých=) za každé porušení takové povinnosti.
5. Smluvní pokuty jsou splatné jednadvacátý (21.) kalendářní den ode dne doručení písemné výzvy k zaplacení oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinné smluvní straně, není-li v písemné výzvě k zaplacení uvedena jiná lhůta splatnosti.
6. Zaplacení smluvní pokuty nezbujuje zhotovitele povinnosti splnit závazek k řádné dodávce díla stanovený touto smlouvou a povinnosti nahradit případně vzniklou škodu.

IX. Licenční ujednání

1. Vzhledem k tomu, že součástí plnění zhotovitele dle této smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, či předmětu chráněného průmyslovým vlastnictvím (dále jen „předmět ochrany“), je k těmto součástem plnění poskytována licence za podmínek sjednaných v tomto článku této smlouvy.
2. Zhotovitel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k předmětu ochrany a že je oprávněn k jeho užití udělit objednateli licenci (podlicenci).
3. Zhotovitel poskytuje objednateli nevýhradní oprávnění ke všem v úvahu přicházejícím způsobům užití předmětu ochrany a bez jakéhokoli omezení, to i v případě, pověřil-li zhotovitel provedením díla jinou osobu (subdodavatele), a to zejména pokud jde o územní, časový nebo množství rozsah užití.
4. Odměna za poskytnutí této licence je zahrnuta v kupní ceně dle této smlouvy.
5. Objednatel je oprávněn práva tvořící součást licence zcela nebo zčásti jako podlicenci poskytnout třetí osobě.
6. Objednatel je oprávněn předmět ochrany upravit či jinak měnit, a to bez souhlasu zhotovitele.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany mohou od smlouvy odstoupit v souladu s § 2001 a násl. a § 2106 občanského zákoníku, přičemž podstatným porušením smlouvy se rozumí zejména uvedení nepravdivé informace dle čl. IX odst. 5 této smlouvy, porušení informační povinnosti dle čl. IX. odst. 5 této smlouvy, prodlení s dodáním díla (čl. V odst. 1 této smlouvy), porušení ochrany důvěrných informací, porušení povinností zhotovitele vyplývajících ze čl. IX této smlouvy atp.
2. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými, očíslovanými dodatky. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna textových, e-mailových či jiných elektronických zpráv. Objednatel je oprávněn namítnout neplatnost smlouvy či jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoli, a to i když již bylo započato s plněním.
3. Smluvní vztahy výslovně neupravené v této smlouvě se řídí občanským zákoníkem a právními předpisy souvisejícími.
4. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
5. Zhotovitel prohlašuje, že v době uzavření smlouvy není v likvidaci a není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů a zavazuje se objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti.
6. Zhotovitel i objednatel berou na vědomí, že jakékoliv informace, které se vztahují k činnosti objednatele anebo zhotovitele, zajištěné v průběhu plnění dle této smlouvy, mají důvěrný charakter a strany budou postupovat v souladu s ustanovením § 1730 odst. 2 občanského zákoníku. Získá-li strana při jednání o smlouvě o druhé straně důvěrný údaj nebo sdělení, dbá, aby nebyly zneužity, nebo aby nedošlo k jejich prozrazení bez zákonného důvodu. Poruší-li tuto povinnost a obohatí-li se tím, vydá druhé straně to, oč se obohatila. Mezi informace důvěrného charakteru patří veškeré osobní údaje, vyjma údajů uveřejňovaných podle bodu 11.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, každý s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
8. Obě smluvní strany prohlašují, že se měly možnost seznámit se zněním této smlouvy, obsahu smlouvy rozumí a chtějí jím být vázány. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovným ustanovením této smlouvy.
9. Tuto smlouvu nelze postoupit bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Zhotovitel není oprávněn postoupit jakékoli pohledávky vyplývající z této smlouvy vůči objednateli na kteroukoli třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
10. Smlouva nabývá platnosti, jakož i účinnosti podpisem smlouvy tou smluvní stranou, která ji podepíše jako poslední.
11. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti od 1. 7. 2016 uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování

těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) tuto Smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv. Uveřejněním Smlouvy dle tohoto odstavce se rozumí vložení elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat podle § 5 odst. 5 zákona o registru smluv do registru smluv.

12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Detailní specifikace požadavků objednatele

Příloha č. 2 – Podmínky podpory

Objednatel:

V Praze, dne: 20. 3. 2017

.....
Ing. Aleš Uvíra
ředitel Sekce ICT a správy dat

Zhotovitel:

V Plzni dne: 27. 3. 2017

.....
Ing. Miroslav Dvořák
jednatel

PŘÍLOHA 1 – Detailní specifikace požadavků objednatele

I. Popis díla

Nástroj musí splňovat platné legislativní požadavky a základní požadavky Státního pozemkového úřadu (dále jen SPÚ), kterými je zejména:

- Plně funkční uživatelské rozhraní, které bude splňovat veškeré požadavky vyjmenované v čl. II Přílohy 1
- Připravené datové rozhraní, se kterým budou moci komunikovat softwarové nástroje a které bude splňovat vyjmenované požadavky v čl. III Přílohy 1

Nástroj musí splňovat veškeré následující funkce bez ohledu na používané rozhraní:

- logování veškerých aktivit uživatelů podle zák. č. 111/2009 Sb., zák. č. 181/2014 Sb. a návazné vyhl. č. 316/2014 Sb., s bezpečným uložením záznamů min. po dobu 2 let, s „read only“ přístupem k logovacím záznamům k tomu stanoveným uživatelům, cestou samostatného uživatelské rozhraní
- vytvoření lokální kopie dat RUIAN a pravidelná aktualizace bez nutnosti součinnosti uživatelů

II. Popis funkčnosti uživatelského rozhraní

Uživatelské rozhraní musí splňovat následující požadavky:

- Přímý přístup k informacím z Informačního systému základních registrů (ISZR), za předpokladu splnění všech legislativních povinností (zejména č.111/2009 Sb. O základních registrech a zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů)
- Implementace nástroje pro komunikaci ISZR bez nutnosti implementace dalších agendových systémů (tj. zajištění nástroje pouze pro ověření, zachování stávající SW architektury)
- Správa působnosti úřadu, přidělených agend a rolí
- Řízení uživatelských oprávnění na úrovni rolí a skupin a to včetně implementované organizační struktury SPÚ
- Identifikace uživatelů na základě Active Directory (AD)
- SSO pro všechny uživatele (Single sign on – jednotné přihlášení)
- Funkce našeptávání u registru adres
- Možnost reklamace nekorektních údajů vydaných z ISZR
- Kompatibilita s platformou Microsoft (OS uživatelských stanic: Windows, OS serverů: Windows Server, Databáze: SQL)

III. Popis funkčnosti datového rozhraní

Datové rozhraní musí umožňovat zejména následující:

- Zprostředkování komunikace agendových informačních systémů SPÚ s ISZR na základě plně popsaného datového rozhraní, ke kterému je možné připojit libovolný nástroj
- Kompatibilita s platformou Microsoft (OS serverů: Windows Server, Databáze: SQL)
- Logování veškerých dotazů dle čl. I
- Ověření údajů uživatele na základě oprávnění v AD k dané akci

IV. Manuály a dokumentace

Součástí dodávky nástroje musí být i následující dokumentace:

- Uživatelský manuál
- Administrátorský manuál k aplikaci
- Popis datového rozhraní a návod k napojení různých agendových informačních systémů SPÚ zajišťující komunikaci s ISZR

Příloha č. 2 – Podmínky podpory

I. Úvod

Tato příloha č. 2 smlouvy, specifikuje rozsah a podmínky, za nichž zhotovitel bude objednateli poskytovat podporu díla **Nástroj pro komunikaci se základními registry**. Smluvní strany se dohodly na následujícím:

II. Údržba, oprava, upgrade nástroje

1. Zhotovitel se zavazuje udržovat nástroj v provozuschopném stavu na své vlastní náklady, opravit všechny softwarové i datové závady a provádět údržbu nástroje, tak aby nástroj po dobu účinnosti smlouvy byly plně funkční a mohl poskytovat službu v rozsahu detailní specifikace stanovené přílohou č. 1 této smlouvy a vyhovoval tak všem platným zákonným předpisům, technickým požadavkům poskytovatele služeb základních registrů a oprávněným požadavkům SPÚ.
2. Povinnost podle čl. III. odst. 1. této přílohy č. 2 smlouvy se vztahuje pouze na software, který dodal a nainstaloval zhotovitel.
3. Smluvní strany se dohodly, že údržba a opravy nástroje budou prováděny tak, aby nenarušily činnost objednatele, tj. prioritně mimo pracovní dobu uživatelů, která je dána pracovními dny, od 6:00 do 18:00. V této době lze pouze v případě nezbytné odůvodněné nutnosti a po dohodě s objednatelem.
4. Během celého období účinnosti této smlouvy objednatel zajistí, že zhotovitel bude mít během pracovní doby přístup do místa plnění za účelem poskytnutí služby. V případě odůvodněné nutnosti, k zajištění vysoké rychlosti a efektivity údržby nástroje, může být objednatelem poskytnut vzdálený datový přístup k nezbytným ICT zdrojům objednatele cestou VPN.
5. Zhotovitel se zavazuje provést opravy nástroje neprodleně od přijetí hlášení o závadě. Opravy, které zahájil během standardní pracovní doby objednatele, mohou být prováděny i po skončení této pracovní doby.
6. V ceně za služby nejsou zahrnuty opravy nástroje, jejichž potřeba vyplynula z níže uvedených důvodů:
 - závady způsobené úmyslným, nebo nesprávným použitím Nástroje,
 - síťových problémů a/nebo modifikací síťových konfigurací údržba a opravy provedené jinou osobou než zhotovitelem,
7. Zhotovitel se zavazuje k instalaci vyšších verzí softwarového systému, které budou v době instalace aktuálně na trhu. Všechny upgrady a vylepšení musí objednatel schválit a může si vyžádat jejich testování předtím, než jsou nainstalovány. Objednatel může vylepšení, rozšíření nebo upgrade odmítnout.

III. Podpora & HelpDesk

1. Zhotovitel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy poskytovat HelpDeskovou podporu. Smluvní strany se dohodly, že podpora se bude provádět kombinací služeb HelpDesku objednatele a HelpDesku zhotovitele, a to způsobem uvedeným dále v této příloze č. 2 smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly, že všechny otázky ohledně poskytování služby, její kvality, hlášení závad nebo žádosti o zásah servisního technika budou zhotoviteli sděleny prostřednictvím HelpDesku zhotovitele.
3. Zhotovitel se zavazuje, že HelpDeskový systém bude zaznamenávat závady a poruchy, včetně časů reakcí a vyřešení. Smluvní strany se dohodly, že HelpDeskový systém bude zaznamenávat a obsahovat alespoň následující údaje:
 - historie a četnost technických problémů
 - četnost používání
 - počet poruch za určitá období (den, týden, měsíc, rok)
 - počet poruch během a mimo obvyklou pracovní dobu doba opravy na poruchu
 - průměrnou dobu mezi závadami stejného typu (den, týden, měsíc, rok)
 - rozpory mezi skutečnými a dohodnutými úrovněmi služeb
4. Závady nástroje budou HelpDeskem objednatele hlášeny na níže uvedené kontakty:
 - telefonicky na tel. č.: +XXX; a zároveň
 - e-mailem na adresu: [XXX](#) (dále jen „e-mail zhotovitele“)
 - aplikace helpdesk: [XXX](#)
5. Objednatel může hlásit závady telefonicky během pracovní doby viz č. II odst. 3.
6. Nonstop služba pro hlášení závad pro přijímání hlášení o závadách bude dostupná prostřednictvím e-mailu zhotovitele, HelpDesku zhotovitele nebo kontaktů uvedených na jeho webových stránkách. V případě hlášení závady po pracovní době přes nonstop službu platí, že zhotovitel začne s odstraňováním závady až v pracovní době.
7. První úroveň podpory budou provádět proškolení pracovníci HelpDesku objednatele. V případě, že nebudou znát řešení, obrátí se na HelpDesk zhotovitele.
8. Druhou úroveň podpory bude provádět HelpDesk zhotovitele, které každý dotaz zaeviduje a pokusí se nabídnout řešení po telefonu. Nebude – li HelpDesk schopen nabídnout řešení po telefonu, pak zhotovitel vyřeší závadu vzdáleným připojením, nebo osobně v místě plnění.

IV. Podpora a dostupnost

1. Objednatel a zhotovitel se dohodli, že bude řešení zhotovitelem podporováno nejméně po dobu 24 měsíců.
2. Objednatel a zhotovitel se dohodli, že v rámci podpory jsou rozlišovány tyto typy možné součinnosti dodavatele:
 - Řešení chybových stavů ICT (u aplikační, datové i hw části), která je pod správou objednatele a je využívána pro Nástroj
 - Poskytování podpory, dle čl. IV, odst. 3
3. Cílem podpory je zajistit kontinuální chod řešení i uživatelského rozhraní aplikace. Předmětem řešení požadavků v rámci podpory jsou nestandardní stavy aplikace nebo

datového rozhraní, při kterých je ohrožen chod systému a tedy i výkon agend objednatele. Tyto nežádoucí stavy mohou mít především podobu:

- Rozporu s návrhem řešení
- Nefunkčnost standardních funkcí aplikace
- Nefunkčnost funkcí, které byly vyvinuty na základě detailní specifikace SPÚ

4. Podporu identifikovanou jako součinnost má dodavatel povinnost zajistit po celou dobu podpory systému. Součinnost dodavatel poskytne jako konzultaci v rozsahu nezbytně nutném pro vyřešení nestandardního stavu nebo požadavku nezpůsobeného chybou díla této smlouvy. Tímto typem požadavku se rozumí například napojování produkčních systémů na datové rozhraní (pokud nebude možné vyřešit v rámci dodaných manuálů)

V. Garantovaná úroveň služeb

1. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel po instalování nástroje provede simulaci rutinního provozu se všemi požadovanými referenčními vstupy a výstupy. Výstupy, které neodpovídají dohodnutým standardům, musí být napraveny.
2. Smluvní strany se dohodly, že minimální dostupnost bude činit 98% ve standardní povolené pracovní době (6:00-18:00), za období jednoho kalendářního měsíce, mimo předem stanovených a nahlášených odstávek ICT
3. Zhotovitel se zavazuje v odůvodněných případech vyslat prostřednictvím Helpdesku servisního technika, který provede opravu v místě instalace. Zhotovitel se zavazuje, že doba reakce a doba opravy bude v závislosti na kategorii závady (**kritická, nekritická, lokální**) následující:

Oprava centrální závady	Kritická závada	Závažné poruchy Nástroje bez možnosti alternativy nebo s nedostatečnou alternativou. Tento typ poruchy má závažný dopad na činnosti všech uživatelů.		
		Úkon	Doba reakce	Doba opravy
		Potvrzení (tel, e-mail)	< 60 pracovních minut	max.: 8 pracovních hodin
	Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	< 8 pracovních hodin		
	Nekritická závada	Redukovaná funkčnost. Závažné poruchy s možností nouzového režimu nebo limitovaná funkčnost bez možnosti nouzového režimu		
		Úkon	Doba reakce	Doba opravy
Potvrzení (tel, e-mail)		< 120 pracovních minut	max.: 24 pracovních hodin	
Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	< 8 pracovních hodin			

Oprava lokální závady	Závažná porucha znemožňující používání nástroje jednomu uživateli nebo skupině uživatelů v jedné lokalitě, přičemž uživatelům v ostatních lokalitách nástroj funguje.		
	Úkon	Doba reakce	Doba opravy
	Potvrzení (tel, e-mail)	< 60 pracovních minut	max.: 40 pracovních hodin
Oznámení, jak bude oprava řešena (tel, e-mail)	< 8 pracovních hodin		

VI. Monitoring služeb

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat on-line objednateli statistiky výstupů. Smluvní strany se

dohodly, že tyto statistiky budou „manažerského typu“.

VII. Nárok objednatele na slevu

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud roční dostupnost služby klesne pod hranici garantovanou zhotovitelem v článku V., bodu 2. této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a zhotovitel je povinen poskytnout slevu za nedostupnost služby. Tato sleva činí 500 Kč za každou i jen započatou hodinu nad garantovanou dobu opravy. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn si slevu započíst oproti ceně za poskytování služeb podpory v následujícím měsíci.