

Rámcová dohoda na rozvoj, provoz a technickou podporu softwarů Net Genium

Číslo: 2017/5047

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing Pavlem Chylo, ředitelem divize ICT a eGovernment
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.,
č. ú.: 102639446/0300

dále jen „Objednatel“

a

NetGenium s.r.o.

se sídlem: Anglická 28, 120 00, Praha 2
IČO: 27092381
DIČ: CZ27092381
zastoupena: Ing. Martinem Vonkou Ph.D.
zapsána v obchodním rejstříku u: vedeném u MS v Praze oddíl C, vložka č. 95657
bankovní spojení: 1182997001 / 5500 Raiffeisenbank

dále jen „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“), tuto Rámcovou dohodu o technické podpoře vybraných aplikací (dále jen „Smlouva“).

Preambule

Objednatel provedl na základě interních předpisů zadávací řízení mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, k podlimitní veřejné zakázce „Rozvoj a technická podpora SW aplikací NET Genium“ (dále jen „Zadávací řízení“) na uzavření této Smlouvy. Tato Smlouva je uzavřena s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení.

1. Definice pojmů

Používá-li tato Smlouva v dalším textu pojmy psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto pojmy následující význam:

- 1.1 **Certifikátem** – se rozumí certifikát pro evidenci tržeb, který slouží k autentizaci datových zpráv, ve smyslu ustanovení § 15 zák. č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb.
- 1.2 **Dobou odevzy** – je časový interval od nahlášení Požadavku Objednatelem/zjištění Vady Dodavatelem do zahájení servisní činnosti pracovníky Dodavatele, včetně zahájení analýzy příčiny problému.

- 1.3 **Dobou odstranění** – se rozumí časový interval od nahlášení Požadavku Objednatelům/zjištění Vady Dodavatelem do vyřešení a zprovoznění služby v původním, případně požadovaném rozsahu. Po dohodě se může jednat v první fázi o provizorní řešení.
- 1.4 **Evidenci tržeb** – se rozumí evidence tržeb ve smyslu zák. č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb ve znění pozdějších předpisů.
- 1.5 **Incidentem** - nechtěný projev informačního systému, který je v rozporu se žádoucím stavem informačního systému. Incident může být vyvolán zpravidla vadou informačního systému nebo vinou jiného aplikačního programového vybavení, které není předmětem této Smlouvy, je však navázáno na informační systém.
- 1.6 **Kontaktní adresou** – se rozumí adresa, na kterou bude doručována veškerá korespondence související se Smlouvou. Kontaktními adresami jsou adresy sídel Smluvních stran uvedené v záhlaví této Smlouvy a v Příloze č. 3.
- 1.7 **Vadou** – se rozumí rozpor mezi skutečnými vlastnostmi SW nebo Služby a vlastnostmi specifikovanými v některé z Původních smluv, této Smlouvě nebo dokumentaci SW nebo Služby, příp. Dílčí smlouvě.
- 1.8 **Požadavkem** – se rozumí jakýkoliv požadavek Objednatelů týkající se SW. Požadavek se může týkat hlášení Vad, Incidentů nebo jiných problémů nebo ad hoc plnění (jak je dále uvedeno v této Smlouvě).
- 1.9 **Pracovní dny** - všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8,00 do 17,00 hodin.
- 1.10 **Původními smlouvami a Dílčími smlouvami** – Původními smlouvami se rozumí jednotlivé smlouvy uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, které byly uzavřeny mezi Smluvními stranami. Dílčími smlouvami se rozumí jednotlivé smlouvy, které budou uzavřeny mezi Smluvními stranami po dni uzavření této Smlouvy a na základě kterých budou poskytovány služby technické podpory v souladu s touto Smlouvou.
- 1.11 **SW** – se rozumí počítačové programy uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, které byly Objednateli Dodavatelem poskytnuty na základě některé z Původních smluv nebo Dílčích smluv.
- 1.12 **ZET** – Zákon č. 112/2016 Sb., o evidenci tržeb, ve znění pozdějších předpisů.

2. Předmět Smlouvy

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli služby technické podpory ve vztahu k SW definovaným v Příloze č. 1 (dále jen „Služby“) a závazek Objednatelů za poskytnuté Služby zaplatit Cenu. Služby jsou poskytovány na základě Dílčí smlouvy v souladu s objednávkou (viz níže odst. 2.6 a násl. této Smlouvy) ve dvou úrovních: (i) jako pravidelné plnění, které je poskytováno automaticky a nepřetržitě a (ii) jako ad-hoc plnění, ke kterému Objednatel vyzývá Dodavatele prostřednictvím Požadavku na jeho poskytnutí.
 - 2.1.1 Rozsah pravidelného plnění:
 - a) vzdálený monitoring a kontrola SW s cílem předem diagnostikovat případnou Vadu SW;
 - b) oprava Vady zjištěné dle odst. 2.1.1 písm. a) této Smlouvy;
 - c) poskytování systémové podpory pro administrátora a uživatele SW;
 - d) služba řešení Vad a Incidentů (příjem, registrace, potvrzení hlášení, odstranění) hlášených Objednatelům;

- e) služba poskytování aktuálních verzí SW;
- f) služba hlášení SW chyb;
- g) instalační podpora při poskytování aktuálních verzí SW;
- h) aktualizace opravených verzí SW (po jejich otestování a schválení);
- i) jedná-li se o SW Celní deklarantství, legislativní aktualizace SW tak, aby odpovídal aktuální zákonné úpravě, případně tak aby odpovídal pokynům a standardům Celního úřadu. Dodavatel je povinen tyto legislativní změny zapracovat nejpozději 2 pracovní dny před jejich účinností. Rozhodnutí o datu nasazení aktualizací dle předchozí věty schvaluje Objednatel na návrh Dodavatele s tím, že Dodavatel upozorní Objednatele minimálně 5 pracovních dní přede dnem předpokládané instalace;
- j) služby hostingu blíže specifikované v této Smlouvě pro aplikace Postshop.cz a Reklamace Makro, vč. zajištění řádného fungování části aplikace Postshop.cz, která zajišťuje Evidenci tržeb, a to v souladu se ZET;
- k) telefonické konzultace týkající se uživatelských funkcí a technických a programových Vad pro pověřené uživatele – správce nebo administrátory aplikace.

2.1.2 Rozsah ad hoc plnění:

- a) služba řešení Požadavků na modifikaci, dodatečné úpravy nebo rozvoj SW (příjem, registrace, potvrzení hlášení a realizace Požadavku);
 - b) instalační podpora při rozšiřování/změně/modernizaci technických zařízení Objednatele, případně z jiných důvodů dle Požadavku Objednatele;
 - c) služba vývoje nového SW na platformě NET Genium, která může zahrnovat kromě vývojových prací rovněž nákup softwarových licencí NET Genium, bude-li to nutné pro poskytnutí služby a užívání nově vyvinutého SW.
- 2.2 Dostupnost, Doby odezvy a Doby odstranění jsou pro pravidelné i ad hoc plnění specifikovány v čl. 3 této Smlouvy a v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.3 Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby v nejvyšší možné kvalitě vzhledem k aktuálním poznatkům v oblasti informačních technologií.
- 2.4 Objednatel se zavazuje zaplatit za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou cenu uvedenou v čl. 5 této Smlouvy.
- 2.5 Účelem této Smlouvy je zajištění bezvadného fungování SW uvedených v Příloze č. 1 v souladu s aktuálními potřebami Objednatele.
- 2.6 Plnění bude poskytováno vždy na základě Dílčí smlouvy. Dílčí smlouvy se uzavírají pro pravidelné plnění a pro ad hoc plnění samostatně. Pro pravidelné plnění budou Dílčí smlouvy uzavírány vždy pro daný kalendářní rok. Dílčí smlouva je uzavřena doručením objednávky Objednavatelem Dodavateli a doručením potvrzení objednávky Dodavatelem Objednateli za podmínek stanovených dále v tomto článku.
- 2.7 Objednávka musí být písemná a obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Smluvních stran;
 - b) číslo a datum vystavení objednávky;
 - c) číslo Smlouvy;
 - d) specifikace požadovaného plnění;
 - e) předpokládanou cenu za Služby v souladu s čl. 5 Smlouvy (cenu za pravidelné plnění nebo maximální cenu za ad hoc plnění);
 - f) období, po které budou Služby poskytovány, v případě ad hoc plnění termín, do kdy bude poskytnuto; a
 - g) podpis oprávněné osoby Objednatele.

- 2.8 Dodavatel je povinen písemně potvrdit objednávku ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Potvrzení objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- a) identifikační údaje Smluvních stran;
 - b) číslo objednávky, která je potvrzována; a
 - c) podpis oprávněné osoby Dodavatele.
- 2.9 V případě, že objednávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Dodavatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou objednávku a Dodavatel je povinen ji ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Není-li uvedeno jinak, běží lhůta pro poskytnutí plnění od okamžiku doručení této nové objednávky.
- 2.10 Dodavatel se zavazuje Objednateli objednávku písemně potvrdit ve lhůtě dvou (2) pracovních dnů od jejího doručení. Potvrzení objednávky, které obsahuje dodatky, výhrady, omezení nebo jiné změny se považuje za odmítnutí objednávky a tvoří nový návrh Dodavatele na uzavření Dílčí smlouvy, a to i v případě takového dodatku, výhrady, omezení nebo jiné změny, které podstatně nemění podmínky objednávky. Dílčí smlouva je v takovém případě uzavřena pouze tehdy, pokud tento nový návrh Objednatel písemně potvrdí a doručí zpět Dodavateli. Doručením potvrzení objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž se na práva a povinnosti Smluvních stran aplikují v celém rozsahu práva a povinnosti Smluvních stran stanovená touto Smlouvou.
- 2.11 Objednatel je oprávněn, nikoliv povinen, vystavovat objednávky.
- 2.12 V případě rozporu mezi zněním objednávky a této Smlouvy, má přednost ustanovení uvedené v objednávce.

3. Místo, termíny a způsob plnění

- 3.1 Plnění je poskytováno na dálku. V případech, kdy bude nutné provést Službu on-site (tj. v prostorách Objednatele) nebo v případech, kdy bude Objednatel z jakéhokoli důvodu požadovat provedení on-site Služby, bude místem plnění provozovna Objednatele nebo jakékoli jiné místo určené Objednatelem na území České republiky.
- 3.2 Služby budou poskytovány po dobu či v termínech uvedených v příslušné Dílčí smlouvě.
- 3.3 Plnění bude poskytováno
- (i) automaticky Dodavatelem, aniž by jej o poskytnutí Služby Objednatel žádal, v případě, že se jedná o pravidelné plnění uvedené v odst. 2.1.1 této Smlouvy a Smluvními stranami byla uzavřena Dílčí smlouva na daný kalendářní rok; tím není dotčena možnost Objednatele zadávat Požadavky na odstranění Vad;
 - (ii) nebo na základě Požadavku Objednatele, v případě, že se jedná o ad hoc plnění uvedené v odst. 2.1.2 této Smlouvy a Smluvními stranami byla uzavřena Dílčí smlouva. V případě ad hoc plnění dle odst. 2.1.2 písm. a) nebo c) Smlouvy bude Smluvními stranami po realizaci Požadavku provedeno akceptační řízení (akceptace) včetně akceptačních testů, které připraví Dodavatel.

4. Kategorizace Vad, Doby odezvy, Doby odstranění

- 4.1 Kategorizace Vad, Doby odezvy a Doby odstranění ujednané v tomto článku se vztahují na:
- 4.1.1 Vady zjištěné Dodavatelem v rámci pravidelného plnění (odst. 2.1.1 Smlouvy);
 - 4.1.2 Vady hlášené Požadavkem Objednatele v rámci pravidelného plnění (odst. 2.1.1 Smlouvy);

4.1.3 Vady plnění zjištěné při akceptaci realizace Požadavku na ad hoc plnění dle odst. 2.1.2 písm. a) nebo c) Smlouvy.

4.2 Požadavky Objednatele na odstranění Vad a Incidentů:

4.2.1 Požadavek bude zpravidla podán na dohodnutém webovém formuláři. Každá žádost bude obsahovat alespoň tyto údaje:

- jméno osoby, která Požadavek nahlásila,
- jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
- kategorii Vady
- popis Vady.

Každá Vada nebo Incident bude hlášena samostatným Požadavkem.

Požadavky na odstranění Vad kategorie A a B je Objednatel oprávněn podat i na support@netgenium.com a na tel. č. +420 601 321 152 nebo +420 242 441 548 (dále jen „Hot-line“). Požadavky na odstranění Vad kategorie C lze na Hot-line hlásit pouze pokud je nefunkční webový formulář. Jestliže bude Požadavek oznámen telefonicky, musí být následně Objednatelem doručen a Dodavatelem potvrzen i emailem, přičemž za obdržení Požadavku se považuje okamžik telefonického nahlášení. Požadavky bude Dodavatel přijímat v pracovní dny od 6 do 22h, v sobotu od 7 do 20h a v neděli od 10 do 20h., za dostupnou Hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku. Dodavatel nenese odpovědnost za nesplnění tohoto závazku, pokud bude prokazatelně způsobeno poskytovatelem telefonického nebo internetového připojení.

4.2.2 Dodavatel garantuje Dobu odezvy pro Vady kategorie A do 4 hodin, kategorie B do 1 pracovního dne, a kategorie C do 1 pracovního dne od okamžiku nahlášení Požadavku nebo zjištění Vady.

4.2.3 Dodavatel garantuje Dobu řešení Vady kategorie A do 24 hodin, kategorie B do 2 pracovních dnů a kategorie C do 5 pracovních dnů.

4.2.4 Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje informovat Objednatele o stavu řešení Vady, v rozsahu a intervalech dle pokynů Objednatele, až do úplného vyřešení.

4.2.5 Jednotlivé zásahy jsou na základě definice Vad rozděleny do tří (3) kategorií:

Kategorie	Definice
A	Provoz nebo vývoj SW je zastaven. Objednatel nemůže pokračovat v dalším provozu/vývoji SW. Požadovaná změna/modifikace je kritická pro další fungování SW.
B	Provoz nebo vývoj SW je pozastaven, ale s dočasným obejitím problému (workaround) může pokračovat po určitou dobu. Požadovaná změna/modifikace je důležitá pro fungování SW, ale dočasně jí lze obejít.
C	Provoz nebo vývoj SW je problémem ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem. Požadovaná změna/modifikace je pro celkové fungování SW marginální.

4.2.6 Kategorizaci Vad provádí Objednatel. Požadavky se nemohou týkat software/hardware který nebyl dodán na základě této Smlouvy ani některé z Původních smluv, případně na základě smluv, které jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy. Pro řešení Požadavků, zejména odstranění Vad, software třetích stran poskytne Dodavatel součinnost, pakliže je to s ohledem na smluvní podmínky (a zejména licenční ujednání) třetích stran možné.

5. Cena plnění

- 5.1 Celková cena za poskytování Služeb dle této Smlouvy činí maximálně 11 400 000,- Kč bez DPH (slovy jedenáct milionů čtyři sta tisíc korun českých), přičemž cena:
- pravidelného plnění podle odst. 2.1.1 poskytovaného po dobu jednoho roku bez ohledu na počet SW a softwarových licencí NET Genium, ke kterým jsou Služby poskytovány, je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy; a
 - Cena za ad hoc plnění bude určena jako součin odpracovaných člověkohodin a ceny za člověkohodinu uvedenou v Příloze č. 1. V případě nákupu softwarových licencí NET Genium ve smyslu ustanovení odst. 2.1.2 písm. c) je součástí ceny ad hoc plnění také cena těchto softwarových licencí ve výši součinu počtu pořízených softwarových licencí NET Genium a ceny jedné licence uvedené v Příloze č. 1.
- 5.2 Cena za pravidelné služby dle odst. 5.1 písm. a) Smlouvy bude hrazena jednou ročně na základě daňového dokladu vystaveného v souladu s ustanovením odst. 6.1 této Smlouvy. Cena za ad hoc služby bude hrazena na základě daňového dokladu vystaveného v souladu s ustanovením odst. 6.3 této Smlouvy.
- 5.3 K cenám uvedeným v této Smlouvě bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.
- 5.4 Dodavatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že ceny již v sobě zahrnují veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Sjednané ceny jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a nemohou být změněny.

6. Platební podmínky

- 6.1 Daňový doklad za pravidelné plnění bude vystaven Dodavatelem nejdříve k prvnímu dni období, ve kterém je Služba na základě roční objednávky poskytována.
- 6.2 Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel zdanitelného plnění (dále též „Dodavatel“) je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Dodavatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, nebo nastanou skutečnosti uvedené v § 109 odst. 1, písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění (dále též „Objednatel“) oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Dodavatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této smlouvy.
- Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Dodavatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Dodavatele, na který bude ze strany Dodavatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Dodavateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem vystavení opraveného daňového dokladu s uvedením správného bankovního účtu Dodavatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

- 6.3 Daňový doklad za ad hoc plnění bude vystaven Dodavatelem nejdříve po akceptaci realizace Požadavku na ad hoc plnění Objednatelem, za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován den podpisu akceptačního protoklu Objednatelem.
- 6.4 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a níže uvedené údaje:
- číslo Smlouvy;
 - číslo objednávky (OBJ);
 - platební podmínky v souladu se Smlouvou;
 - popis fakturovaného předpokládaného plnění včetně KZM (kmenový záznam materiálu Objednatele, rozsah, celková cena). Skutečný soupis plnění bude poskytnut po skončení ročního období;
 - soupis plnění - přílohou je přehled plánovaného pravidelného plnění, nebo již poskytnutého ad hoc plnění včetně akceptačního protokolu;
 - v případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu.
- 6.5 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti 60 kalendářních dní počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 6.6 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je 60 kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli nejpozději do 5 kalendářních dnů ode dne vystavení, a to doporučeným dopisem na adresu: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1.
- 6.7 Všechny částky poukazované vzájemně Smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 6.8 Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na Cenu.

7. Další závazky Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy

- 7.1 Dodavatel se zavazuje:
- 7.1.1 Spolupracovat s odpovědnými pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy.
- 7.1.2 Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění přijatá řešení s Objednatelem. Dodavatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- 7.1.3 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky, které nastanou a mají vliv na plnění dle této Smlouvy.
- 7.1.4 Zacházet s Certifikáty Objednatele umístěnými na základě této Smlouvy v informačních systémech Dodavatele tak, aby nedošlo k porušení povinností stanovených ZET a tyto Certifikáty chránit před možným zneužitím či poškozením.
- 7.1.5 Provádět Služby kvalifikovaným personálem a odborným způsobem, který je všeobecně akceptován v rámci průmyslových standardů a praxe.
- 7.2 Objednatel se zavazuje:

- 7.2.1 Poskytnout veškerou součinnost požadovanou ke splnění této Smlouvy a poskytnout Dodavateli na jeho první žádost informace nebo data, která budou nutná nebo užitečná pro řešení hlášeného Požadavku. Objednatel ručí za přesnost jakékoli informace nebo dat takto jím poskytnutých.
- 7.2.2 Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění s Dodavatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- 7.2.3 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci s Dodavatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- 7.3 Po dobu pobytu v objektech Objednatele budou zaměstnanci a smluvní partneři Dodavatele dodržovat všechna bezpečnostní opatření a postupy tak, jak jsou všeobecně předepsány Objednatelem. Po dobu pobytu v objektech Objednatele poskytne Objednatel zaměstnancům Dodavatele přiměřené prostředky, jako jsou např. pracovní prostory.
- 7.4 Kontaktní osoby zastupují Smluvní strany ve věcech smluvních a obchodních a ve věcech technických týkajících se plnění Smlouvy. Kontaktní osoby jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.

8. Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 8.1 Smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Obě Smluvní strany se zavazují, že Smlouvu neučiní přístupnou, ani nesdělí její obsah žádné třetí osobě, ledaže by tak vyplývalo ze zákona nebo se o tom Smluvní strany předem písemně dohodly.
- 8.2 Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat tyto skutečnosti v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a z tohoto titulu oprávněni se s těmito skutečnostmi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly skutečnosti tvořící obchodní tajemství za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.3 V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, v platném znění Smluvní strany použijí prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži. Poškozená strana má právo na náhradu škody (majetkové i nemajetkové újmy), která jí takovýmto jednáním druhé strany vznikne.
- 8.4 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
 - byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
 - jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
 - příjemce je zná dříve, než mu je sdělí druhá Smluvní strana;
 - jsou vyžádány soudem, orgánem činným v trestním řízení nebo příslušným správním orgánem na základě zákona nebo pravomocného soudního či správního rozhodnutí;
 - Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo plnění povinností stanovených právními předpisy;

- je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli nebo kontrolním orgánům státu nebo Evropské unie;
 - je kterákoli ze Smluvních stran povinna sdělit či zveřejnit při plnění zákonem nebo pravomocným soudním či správním rozhodnutím uložené povinnosti.
- 8.5 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti a platnosti této Smlouvy.
- 8.6 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna 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). Dle dohody Smluvních stran zajistí odeslání této Smlouvy správci registru smluv Objednatel. Objednatel je oprávněn před odesláním Smlouvy správci registru smluv ve Smlouvě znečitelnit informace, na něž se nevztahuje uveřejňovací povinnost podle zákona o registru smluv.
- 8.7 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.

9. Prodlení, sankce, náhrada škody (majetkové i nemajetkové újmy)

- 9.1 V případě prodlení Dodavatele s odstraněním Vady (nedodržení maximální Doby odstranění uvedené v čl. 4 Smlouvy) u pravidelného plnění, je Objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,02 % z celkové maximální ceny Služeb uvedené v odst. 5.1 věta první, a to za každý započatý den prodlení, ledaže se jedná o prodlení s aktualizací SW.
- 9.2 V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím ad hoc plnění v termínu sjednaném v Dílčí smlouvě je Objednatel oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši ve výši 0,02 % z celkové maximální ceny za ad hoc plnění uvedené v odst. 5.1 písm. b) Smlouvy, a to za každý započatý den prodlení.
- 9.3 Jestliže je Dodavatel v prodlení s poskytnutí aktualizace SW dle odst. 2.1.1 písm. i), je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové roční ceny pravidelného plnění dle odst. 5.1 písm. a) Smlouvy, za každý započatý den prodlení.
- 9.4 V případě, že dojde porušením povinnosti stanovené v odst. 7.1.4 Smlouvy ke zneužití či poškození Certifikátu Objednatele umístěného na základě této Smlouvy v informačních systémech Dodavatele, má Objednatel vůči Dodavateli nárok na smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý případ porušení této povinnosti.
- 9.5 V případě porušení povinnosti stanovené v bodě 11 Přílohy č. 2 Smlouvy zaevidovat tržbu ve lhůtě stanovené ZET z důvodu stojících na straně Dodavatele, nebo v případě porušení povinnosti zaslat zprávu o důvodu nezaevidování tržby, vzniká Objednateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč za každý případ porušení některé z těchto povinností.
- 9.6 Za každé jednotlivé porušení povinností týkajících se ochrany obchodního tajemství či důvěrných informací uvedených v čl. 8 Smlouvy je oprávněná Smluvní strana oprávněna požadovat od porušující Smluvní strany zaplacení smluvní pokuty, bez ohledu na to, zda porušující Smluvní strana úmyslně nebo z nedbalosti porušila své povinnosti. Výše smluvní pokuty je dohodou Smluvních stran stanovena na 500.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 9.7 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.

- 9.8 Uplatněním jakékoli smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody v celém rozsahu způsobené škody (majetkové i nemajetkové újmy).
- 9.9 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou, smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.
- 9.10 V případě, že činností Dodavatele vznikne Objednateli nemajetková újma, zavazuje se ji Dodavatel odčinit.
- 9.11 Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy v případě neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít institut započtení vzájemných pohledávek.

10. Duševní vlastnictví

- 10.1 Licence k SW (vyjma případů dle odst. 10.2 níže) se řídí vždy příslušnou Původní smlouvou. Jakékoli aktualizace SW jsou poskytovány za stejných podmínek a se stejnými oprávněními pro Objednatele, tj. zejména se stejnou licencí, jako SW, a to ode dne poskytnutí příslušné aktualizace Objednateli. Cena licencí (případně dalších oprávnění) k aktualizacím SW je zahrnuta v ceně Služeb dle této Smlouvy.
- 10.2 V případě vývoje nového SW na platformě NET Genium (dle ustanovení odst. 2.1.2 c) Smlouvy) poskytuje Dodavatel Objednateli, jeho právním nástupcům a všem osobám ovládaným Objednatelem a Objednatele ovládajícím na dobu trvání majetkových práv autora k tomuto SW nevýhradní, převoditelnou licenci k výkonu práva SW užit a to neomezeně co do místa, množství a způsobu užití s tím, že toto oprávnění začne platit ode dne podpisu akceptačního protokolu. Objednatel není povinen využít poskytnutou licenci ani zčásti. Jakékoli aktualizace tohoto SW jsou poskytovány za stejných podmínek a se stejnými oprávněními pro Objednatele, tj. zejména se stejnou licencí, a to ode dne poskytnutí příslušné aktualizace Objednateli. Cena licencí (případně dalších oprávnění) dle tohoto článku je zahrnuta v ceně Služeb dle této Smlouvy.
- 10.3 Dodavatel prohlašuje, že SW a služby, které splňující znaky autorského díla dle této Smlouvy nebo Původních smluv, jsou bez právních vad, tj. nejsou zatíženy právy třetích osob týkajícími se duševního vlastnictví a že je zcela oprávněn poskytnout SW a služby splňující znaky autorského díla Objednateli, jakož i uzavřít s Objednatelem tuto Smlouvu v celém rozsahu předmětu plnění. V případě, že uvedené prohlášení je nepravdivé, Dodavatel odpovídá za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za způsobenou majetkovou i nemajetkovou újmu.

11. Doba trvání Smlouvy

- 11.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 4 roky ode dne nabytí účinnosti nebo do vyčerpání maximální ceny plnění 11 400 000,- Kč bez DPH. Dílčí smlouvy jsou uzavřeny na dobu uvedenou v potvrzené objednávce.
- 11.2 Ukončit účinnost této Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy uzavřené na základě objednávky lze dohodou Smluvních stran, která musí mít písemnou formu, odstoupením nebo výpovědí.
- 11.3 Jednostranně lze okamžitě od Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy odstoupit z důvodů stanovených právním předpisem, a dále v níže uvedených případech:

- 11.3.1 Dodavatel má právo odstoupit, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou faktury déle než 60 dnů od původně dojednaného termínu úhrady příslušné faktury a na povinnost úhrady Dodavatel Objednatele upozornil a poskytl mu minimálně 14 dní na to, aby fakturu uhradil;
- 11.3.2 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v prodlení s dodržáním doby odstranění Vady dle této Smlouvy déle než 3 pracovní dny v případě Vady kategorie A, 10 dnů v případě Vady kategorie B a 30 dnů v případě Vady kategorie C, nebo je-li v prodlení s odstraněním jakékoli Vady opakovaně, tj. minimálně 2krát;
- 11.3.3 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v prodlení s poskytnutím aktualizace dle odst. 2.1.1 písm. i);
- 11.3.4 Objednatel má právo odstoupit, pokud je Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů;
- 11.3.5 Objednatel má právo odstoupit, pokud byl Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin.
- 11.3.6 Kterákoli Smluvní strana může odstoupit, pokud se druhá Smluvní strana dopustila vůči ní jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
- 11.4 Odstupuje-li od Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy kterákoliv ze Smluvních stran, oznámí písemně tuto skutečnost druhé Smluvní straně, a to nejpozději do deseti (10) dnů ode dne, kdy se tato Smluvní strana o důvodech zakládajících možnost odstoupení od této Smlouvy dozvěděla. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně.
- 11.5 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy odstoupením.
- 11.6 Každá ze Smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu a zároveň/nebo Dílčí smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní lhůtou tři kalendářní měsíce, jež začne plynout prvním dnem následujícím po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně. Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení účinnosti Smlouvy a zároveň/nebo Dílčí smlouvy z důvodu výpovědi jedné ze Smluvních stran.

12. Nemožnost plnění

- 12.1 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

13. Zvláštní ustanovení

- 13.1 Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páčání trestného činu přičitatelného jedné nebo oběma Smluvním stranám podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.

- 13.2 Smluvní strany se zavazují, že učiní všechna opatření k tomu, aby se nedopustily ony a ani nikdo z jejich zaměstnanců či zástupců jakékoliv formy korupčního jednání, zejména jednání, které by mohlo být vnímáno jako přijetí úplatku, podplácení nebo nepřímé úplatkářství či jiný trestný čin spojený s korupcí dle zákona č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 13.3 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou, nenabídnou ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu anebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Smluvní strany se rovněž zavazují, že úplatek nepřijmou, ani si jej nedají slíbit, ať už pro sebe nebo pro jiného v souvislosti s obstaráním věcí obecného zájmu nebo v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného. Úplatkem se přitom rozumí neoprávněná výhoda spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok.
- 13.4 Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, v platném znění.
- 14.2 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
- 14.3 Smluvní strany si ve smyslu ust. § 1794 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že se Dodavatel výslovně vzdává svého práva ve smyslu ust. § 1793 občanského zákoníku a souhlasí s cenou tak, jak byla Smluvními stranami sjednána výše v této Smlouvě.
- 14.4 Dodavatel tímto prohlašuje, že mu byly ze strany Objednatele sděleny veškeré skutkové a právní okolnosti související s uzavřením této Smlouvy a že Dodavatel je v tomto ohledu přesvědčen o své schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a je schopen plnit veškeré závazky z této Smlouvy plynoucí.
- 14.5 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 14.6 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami. Výjimkou z předchozí věty je pouze: (i) změna kontaktních údajů a kontaktních osob uvedených v Příloze č. 3, a (ii) změna SW a softwarových licencí NET Genium, ke kterým budou poskytovány Služby v Příloze č. 1. Tyto změny se provádí na základě oznámení druhé Smluvní straně s tím, že změnu ad (i) předchozí věty může oznámit kterákoliv Smluvní strana a změnu ad (ii) předchozí věty o rozšíření/zúžení počtu softwarových licencí NET Genium, ke kterým jsou poskytovány Služby, může oznámit pouze Objednatel Dodavateli; Objednatel zároveň vede aktualizovaný seznam SW, ke kterým jsou poskytovány Služby. Dodavatel se zavazuje jednostranně zúžení/rozšíření SW, ke kterým jsou Služby poskytovány, akceptovat. Dodavatel dále souhlasí, že bez ohledu na počet SW a softwarových licencí NET Genium je cena za pravidelné Služby stejná.
- 14.7 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl. Smluvní strany tímto výslovně vylučují ust. § 573 občanského zákoníku.

- 14.8 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 14.9 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou.
- 14.10 Na základě této Smlouvy se ukončuje platnost a účinnost Původních smluv, a to ke dni platnosti a účinnosti této Smlouvy. Smluvní strany tímto výslovně uvádějí, že i po ukončení platnosti a účinnosti Původních smluv zůstávají nadále v platnosti a účinnosti ustanovení těchto Původních smluv týkající se licenčních ujednání, jakož i smluvní pokuty nebo jiné soukromoprávní sankce spojené s nesplněním/porušením licenčních ujednání uvedených v Původních smlouvách. Pokud je na základě některé s Původních smluv poskytováno plnění, jehož cena byla Objednatelem zaplacená předem na specifikované období, které ke dni účinnosti této Smlouvy dosud neskončilo, je Dodavatel povinen toto plnění poskytovat dle příslušné Původní smlouvy do doby skončení předem zaplaceného období.
- 14.11 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Výčet SW, seznam Původních smluv, cenová specifikace
Příloha č. 2: Specifikace služeb hostingu podle odst. 2.1.1 písm. j)
Příloha č. 3: Odpovědné a kontaktní osoby
Příloha č. 4: Formulář - Hlášení případu pro technickou podporu.
- 14.12 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.

V Praze dne: _____

V Praze dne: _____

Ing. Pavel Chyla
ředitel divize ICT a eGovernment
Česká pošta, s.p.

Ing. Martin Vonka Ph.D.
jednatel
NetGenium s.r.o.

PŘÍLOHA Č. 1 – Výčet SW, seznam Původních smluv, cenová specifikace

Projekt/ aplikace	Cena za podporu na 12 měsíců bez DPH	Počet softwarových licencí NetGenium
Celní deklarantství	626 496,-	150
Kaplan2	120 720,-	80
SDDOLZ	18 431,-	50
Úložna Brno	23 858,-	20
Reklamace Makro	71 353,-	50
Postshop.cz	34 060,-	15

V případě změny počtu SW nebo softwarových licencí NET Genium bude výše uvedená tabulka Objednatelům poměrně aktualizována a zaslána Dodavateli.

Cena jedné člověkohodiny za ad hoc plnění (odst. 2.1.2 Smlouvy) činí 1 250,- Kč (slovy: jeden tisíc dvě stě padesát korun českých) bez DPH.

Cena jedné softwarové licence NET Genium (odst. 2.1.2. písm. c) Smlouvy) činí 5 490,- Kč (slovy: pět tisíc čtyři sta devadesát korun českých) bez DPH.

Seznam Původních smluv:

Číslo smlouvy	Název	Podepsáno
2011/1404	Smlouva o dílo	02. 11. 2011
2012/0353	Smlouva o dílo na vývoj SW pro podporu celnědeklarantské činnosti a pořízení licencí	22. 03. 2012
2012/0362	Smlouva o poskytování služby "Reklamace MAKRO"	22. 09. 2011
2012/0578	Smlouva o dílo na vývoj SW pro sledování doby doručení OLZ	21. 05. 2012
2013/0176	Rámcová smlouva o poskytování vývojových prací a poskytování souvisejících služeb týkajících se celního SW pro podporu celního deklarantství	27. 2. 2013
2012/1669	Smlouva o dodávce licencí SW NET Genium a souvisejících služeb	18. 12. 2012
2013/0725	Smlouva o dílo na zajištění SW řešení a technické podpory Úložna zásilek Brno	08. 07. 2013
2013/1155	Rámcová smlouva o poskytování vývojových prací a poskytování souvisejících služeb týkající se rozvoje a podpory SW aplikací na platformě NET Genium	15. 10. 2013
2013/1469	Smlouva o technické podpoře aplikace NET Genium	18. 12. 2013
2015/490	Rámcová smlouva na rozvoj a technickou podporu softwarů NET Genium	18. 05. 2015

PŘÍLOHA Č. 2 – Specifikace služeb hostingu podle odst. 2.1.1 písm. j) a úrovně SLA

Ujednání v této příloze platí pouze pro pravidelné plnění podle odst. 2.1.1. písm. j) Smlouvy.

Specifikace služeb hostingu

1. Služby hostingu budou poskytovány pro aplikace Postshop.cz a Reklamace Makro (dále jen „aplikace“) prostřednictvím informačního systému Dodavatele (dále jen „informační systém“).
2. Dodavatel pro účely poskytování služeb hostingu vyhradí Objednateli část diskového prostoru na internetovém serveru Dodavatele. Dodavatel je oprávněn vyhradit diskový prostor a poskytovat Objednateli služby hostingu na libovolných fyzických zařízeních (hardware).
3. Aplikace budou hostovány na adrese www.netgenium..... Dále bude zřízeno testovací prostředí na adrese www.netgenium..... s bezplatnou vývojářskou licencí. Na testovací prostředí se nevztahují parametry SLA.
4. Diskové kapacity vyhrazené pro aplikace:

Počet licencí	Souborové přílohy	Velikost databáze
10	2 GB	1 GB

5. Za účelem přístupu do informačního systému zajistí Dodavatel Objednateli příslušná přístupová práva.
6. Dodavatel bude provádět pravidelnou zálohu serveru obsahujícího vyhrazený diskový prostor. Zálohování databáze a souborových příloh je prováděno 1x denně v nočních hodinách. Denní zálohy DB a přírůstková záloha adresářové struktury jsou k dispozici 20 dní zpětně.
7. Dodavatel právně neodpovídá za obsahovou náplň diskového prostoru Objednatele (tzn. za jeho data anebo jejich části) ani za činnosti, které jsou Objednatelem prostřednictvím informačního systému, vyhrazeného diskového prostoru a poskytnutých služeb hostingu prováděny.
8. Dodavatel je oprávněn zamezit šíření dat, která Objednatel šíří v rozporu se Smlouvou, a to i pomocí vhodných technických opatření (spamfiltry apod.).
9. Dodavatel nenes odpovědnost za žádné škody vzniklé Objednateli nebo třetím osobám (včetně ušlého zisku) vlivem přerušení poskytování hostingových služeb, poškozením nebo ztrátou dat pouze v následujících případech:
 - 9.1. při zásahu vyšší moci (např. povodeň, požár, zemětřesení, válka) anebo vlivem skutečností zapříčiněných skutečnostmi anebo osobami mimo sféru vlivu Dodavatele (např. dlouhodobý výpadek dodávky elektřiny, telekomunikačního spojení apod.);
 - 9.2. v případě využití nebo zneužití služeb třetími osobami nelegálním způsobem (např. prolomení zabezpečení serveru, masivní DoS/DDoS útok apod.), a to včetně situací, kdy je přístup k zařízení Dodavatele získán využitím slabých míst či chyb, které se mohou vyskytovat ve službách nebo zařízeních Dodavatele dodaných třetími stranami, a to vše překonají-li třetí osoby zabezpečení zařízení Dodavatele odpovídající odvětvovému standardu.
10. Dodavatel má právo na plánované přerušení poskytovaných služeb za účelem provedení nutných bezpečnostních upgrade softwaru, údržby či výměny hardwaru, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle Smlouvy. Je-li to možné, toto plánované přerušení poskytovaných služeb je Dodavatel povinen oznámit na svých internetových stránkách nejméně 24 hodin před jejich zahájením; tato povinnost se nevztahuje na případy urgentního řešení problému technického rázu (havárie hardware apod.), avšak Dodavatel je vždy povinen o těchto skutečnostech neprodleně informovat Objednatele. Dodavatel je povinen realizovat plánovanou

odstávku podle svých možností mimo pracovní dobu, tj. od 18:00 do 7:00 h. Maximální doba odstávky je definována dále v parametrech SLA.

11. Dodavatel je povinen poskytovat služby hostingu aplikace Postshop.cz tak, aby údaje o evidované tržbě byly odeslány do Evidence tržeb ve lhůtě stanovené ZET. Pokud nedojde k zaevidování tržby v této lhůtě, zašle Dodavatel Objednateli zprávu s uvedením důvodu, proč nebyla tržba podle ZET zaevidována ve lhůtě. Plánované přerušení poskytovaných služeb dle předchozího odstavce nesmí vést k porušení povinnosti zaevidovat tržbu ve lhůtě stanovené ZET dle tohoto odstavce.
12. Objednatel se zavazuje služby hostingu užívat pouze v souladu s platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie závaznými pro území České republiky, mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána a v souladu s dobrými mravy.
13. V případě, že Dodavatel pojme důvodné podezření, že Objednatel porušuje níže uvedené podmínky provozu, vyhrazuje si Dodavatel právo poskytování služeb hostingu Objednateli po předchozím písemném upozornění zčásti nebo zcela přerušit, případně i trvale ukončit. Právo Dodavatele poskytování služeb přerušit trvá po celou dobu existence důvodného podezření. Pokud není vzájemnou písemnou dohodou stanoveno jinak, Objednatel především není oprávněn:
 - 13.1. žádným způsobem manipulovat s daty uloženými v jiné, než jemu vymezené části diskového prostoru Dodavatele;
 - 13.2. vykonávat činnosti, které by měnily nastavení nebo funkci a stabilitu počítačového systému Dodavatele;
 - 13.3. obtěžovat ostatní odběratele počítačové sítě internet, zejména úmyslným šířením virů a rozesíláním nevyžádaných dat a nevyžádané pošty (spamu) v jakékoliv podobě a v jakémkoliv množství;
 - 13.4. využívat služeb Dodavatele k ukládání nebo přenosu dat, jejichž obsah je v rozporu s platným právním řádem České republiky nebo s mezinárodními smlouvami, jimiž je Česká republika vázána (např. erotický nebo pornografický materiál, nelegálně získané autorskoprávně chráněné hudební nebo filmové soubory, archívy výše uvedených souborů určené pro download v celku anebo po částech, obsah anebo nástroje určené pro neoprávněné získávání dat třetích osob), jakož i odkazu (hyperlinku) na data tohoto charakteru.

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA) pro služby hostingu

1 Dostupnost informačního systému

Garantovaná měsíční dostupnost informačního systému je 99,5 %.

Maximální doba odstávky 3h měsíčně.

2 Opravy Vad a Incidenty

Veškeré Incidenty musí být evidovány v aplikaci Řešení problémů provozované Dodavatelem v rámci informačního systému, do které umožní Dodavatel Objednateli bezodkladně po nabytí účinnosti této Smlouvy přístup.

Pro veškeré Incidenty platí kategorizace Vad, Doby odezvy a Doby odstranění ujednané ve Smlouvě (čl. 4).

V případě, že nahlášený Incident není Vadou ve smyslu této Smlouvy ani projevem informačního systému, který je předmětem této Smlouvy, nevztahuje se na Dodavatele povinnost dodržení garantovaných lhůt uvedených v této Smlouvě. Dodavatel je však i

v takovém případě povinen dodržet maximální Dobu odezvy pro nahlášenou kategorii Vady a následně ve lhůtě definované jako Doba odstranění informovat Objednatele o zjištěních. Dodavatel bude dále na žádost Objednatele poskytovat součinnost při identifikaci a řešení vady, která Incident způsobila, přestože tato vada vznikla mimo informační systém.

Vymezení kompetencí v aplikacích NET Genium

Seznam věcí, které má na starosti ČP

- * Správa virtuálního stroje
- * Pravidelné aktualizace operačního systému
- * Pravidelné zálohování databáze a souborů
- * Hlídní volného prostoru na disku
- * Informování společnosti NetGenium o údržbě serveru

Seznam věcí, které má na starosti NetGenium

- * Pravidelné aktualizace jádra NET Genia
- * Pravidelné release aplikace Celnictví
- * Řešení problémů reportovaných z aplikace Celnictví
- * Monitoring naplánovaných úloh a služeb
- * Informování ČP o údržbě serveru - aktualizace aplikací a služeb, sdělení délky nedostupnosti služby z důvodu upgrade
- * Hlídní změn na CÚ - nedostupnosti, změny software

Seznam zásahů, které řeší ČP

- 1) Aktualizace operačního systému
- 2) Identifikace souborových příloh po zjištění existence viru na diskovém prostoru (NETGenium/Backup/SqlBackup.exe / findattachment)

Seznam zásahů, které řeší společnost NetGenium ve spojení s výpadky nebo chybami aplikací a služeb

- 1) CRMSERVICE - nepodporovaný formát e-mailové zprávy, která se dostala do mailboxu ČP a zablokovala frontu e-mailových zpráv

Postup řešení:

- * Stažení zdrojového kódu e-mailové zprávy přes NG v aplikaci E-mail/Web - E-mail - bez práv
- * Následné smazání zprávy, čímž dojde u uvolnění fronty
- * Analýza e-mailové zprávy a následná úprava NETGeniumConnection.dll
- * Nasazení nové CRMSERVICE

- 2) eCustomsGateway

Chybějící zpráva od VAN operátora - za určitých okolností CÚ odešle zprávu, ale VAN operátor jí korektně nedoručí. Typicky se ozve provoz P120, s tím že chybí XML zpráva - v dnešní době je provoz naučený hned kontaktovat VAN operátora.

Postup řešení:

- * Vyžádání zprávy od VAN operátora dle MRN a typu
- * Nahrání zprávy do adresáře D:\Services\Eurodat\Z_CU\ na aplikačním serveru Celnictví

3) Komunikační chyby, například duplicitní podání VAN operátorem, duplicitní přijaté zprávy od VAN operátora aj.

Každý případ je zvlášť posouzen a řešen, nelze sestavit univerzální postup řešení. Nejdříve je většinou nutné kontaktovat podporu CÚ a VAN operátora a porovnat seznam zpráv k danému případu se zprávami v NET Geniu, případně s logy služby eCustomsGateway. Často bývá problém v tom, že jsou zprávy od VAN operátora ve špatném pořadí a zablokují zpracování ostatních zpráv k případu.

4) ITMATTSERVICE

Individuální řešení situace, kdy příchozí XML zpráva neodpovídá XSD šabloně a není ji možné automaticky zpracovat.

5) Archivace

Před každou archivací je potřeba důkladná analýza změn v aplikaci, které proběhly od poslední archivace - především změny v databázové struktuře aplikace. Následně je potřeba před každou archivací doplnit konfigurační soubor UpdateArchive.txt.

PŘÍLOHA Č. 3 – ODPOVĚDNÉ A KONTAKTNÍ OSOBY

1. Odpovědné osoby ve věcech smluvních a technických:

a. Za Objednatele

Pro SW Celní deklarantství:

Ve věcech smluvních a obchodních: xxx

telefon: xxx

Ve věcech technických: xxx

telefon: xxx

Pro SW Kaplan II, Úložna, SLDOOZ

Ve věcech smluvních a obchodních: xxx

telefon: xxx

Ve věcech technických: xxx

telefon: xxx

Pro SW reklamace Makro

Ve věcech smluvních a obchodních: xxx

telefon: xxx

Ve věcech technických: xxx

telefon: xxx

Pro SW Postshop.cz

Ve věcech smluvních a obchodních: xxx

telefon: xxx

Ve věcech technických: xxx

telefon: xxx

b. Za Dodavatele

Ve věcech smluvních a obchodních:

xxx. 608826xxx , xxx@netgenium.com

Ve věcech technických:

xxx, xxx

2. Kontaktní osoby pověřené podáváním a přijímáním Případů technické podpory:

a. Za Objednatele

Pro SW celní deklarantství:

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	xxx	xxx@cpost.cz	257 019 xxx
2.	xxx	xxx@cpost.cz	257 019 xxx

Pro SW Kaplan 2

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	xxx	xxx@cpost.cz	267 196 xxx
2.	xxx	xxx@cpost.cz	267 196 xxx

Pro SW SDDOLZ a Úložna Brno

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	xxx	xxx@cpost.cz	221 132 xxx

Pro SW Reklamace Makro

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	xxx	xxx@cpost.cz	221 132 xxx

Pro SW Post Shop.cz

Č.	Jméno	e-mail	telefon
1.	xxx	xxx@cpost.cz	954 302 xxx

V případě poskytování technické podpory k SW na základě Dílčích smluv, budou ze strany Objednatele sděleny kontaktní osoby pro každou aplikaci zvlášť.

b. Za Dodavatele

Technická podpora (hot-line)

tel. +420 601 321 xxx

e-mail: xxx@netgenium.com

PŘÍLOHA Č. 4 – FORMULÁŘ – Hlášení případu pro technickou podporu

K hlášení Vad a Požadavků bude přednostně používána internetová aplikace Dodavatele, která musí obsahovat minimálně náležitosti uvedené v této Příloze. Dále musí aplikace umožnit nastavení schvalovacího „workflow“ pro rozvojové požadavky a vést jejich evidenci včetně ceny zaplacené ze strany Objednatele.

Uvedený formulář slouží i jako záložní řešení pro případ výpadku systému.

Znění formuláře:

Priorita	Popis problému	Požadovaný termín řešení
1		
2		

Vyhotovil za ČP:

Datum:

Přijal za NG: Datum: