

SERVISNÍ SMLOUVA

(Projekt „Vězeňský informační systém - VIS“) č. VS 41/007/2011-50/Práv-VZ

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269, odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku ve znění pozdějších předpisů, mezi následujícími stranami:

Česká republika, Vězeňská služba České republiky

se sídlem Soudní 1672/1 a, 140 67 Praha 4

IČ: 00212423

jednající: Mgr. Lukášem Sobotkou, náměstkem generálního ředitele

dále jen „**Objednatel**“

a

MICROSOFT s.r.o.

BB Centrum, budova Alfa, Vyskočilova 1461/2a, 140 00 Praha 4

IČ: 47123737

DIČ: CZ47123737

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12821

jednající: Romanem Cabálkem, jednatelem společnosti

dále jen „**Dodavatel**“

na straně druhé.

Článek 1 Úvodní ustanovení

- Následující pojmy mají pro účely Servisní smlouvy význam stanovený v tomto odstavci:
 - Průběžné servisní služby mají význam stanovený v článku 2.2. Servisní smlouvy.
 - Jednorázové servisní služby mají význam stanovený v článku 2.3. Servisní smlouvy.
 - Doba trvání Servisní smlouvy znamená období účinnosti této smlouvy definované v článku 9.
- Pojmy uvozené v Servisní smlouvě velkými písmeny, které v Servisní smlouvě nejsou definovány, mají význam definovaný v dohodě o narovnání uzavřené dnešního dne mezi Objednatelem a Dodavatelem včetně jejich příloh.

Článek 2 Předmět a účel smlouvy

- Předmětem Servisní smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli Průběžné servisní služby, hrazené měsíční paušální platbou a poskytovat Objednateli Jednorázové servisní služby související s dodávkou VIS na základě objednávky Objednatele.
- Průběžné servisní služby zahrnují služby popsané v Příloze 2 k této Servisní smlouvě *Popis Průběžných servisních služeb*. Tato Servisní smlouva nezakládá smlouvu o dílo a služby dle této Servisní smlouvy jsou poskytovány jako servisní služby k dosavadnímu dílu provozovanému Objednatelem, jak je definováno v Příloze 2. Dodavatel se zavazuje poskytovat Průběžné servisní služby i Jednorázové servisní služby dle této Servisní smlouvy s řádnou odbornou péčí, ale neposkytuje žádné záruky za případné výstupy služeb.
- Jednorázové servisní služby jsou definovány jako vývoj dalších potřebných řešení nebo další servisní služby nezahrnuté v Průběžných servisních službách. Jednorázové servisní služby poskytne Dodavatel Objednateli na základě samostatných objednávek

- Objednatel prohlašuje, že uzavírá Servisní smlouvu za účelem zajištění poskytování Průběžných servisních služeb a Jednorázových servisních služeb po dobu nutnou pro řádný průběh otevřeného řízení na nadlimitní veřejnou zakázku na zajištění údržby a rozvoje Vězeňského informačního systému.

Článek 3

Cena a splatnost

- Průběžné servisní služby jsou poskytovány za paušální měsíční poplatek ve výši 2 354 183 Kč (slovy dva miliony tři sta padesát čtyři tisíce sto osmdesát tři korun českých) bez DPH. Pokud nebude ve faktuře stanoveno jinak, je měsíční poplatek splatný vždy k patnáctému dni v kalendářním měsíci následujícím po kalendářním měsíci, za který jsou Průběžné servisní služby fakturovány.
- Poplatek bude považován za zaplacený, jakmile bude celá fakturovaná částka připsána na účet Dodavatele. Měsíční poplatek pokrývá, v souladu s Přílohou 2, všechny poskytnuté Základní služby a 92 hodin Rozšířených služeb za měsíc (skládajících se ze 17 hodin Konzultanta k modulům EVV, VVT, ZAM, DWH, ADM 1-3, EKV a VJS, a 75 hodin Konzultanta pro moduly EKO, SKH, RIP, RLZ, PPZ a STV). V rámci měsíčních poplatků je po dobu trvání Servisní smlouvy rovněž zahrnut počet hodin Rozšířených služeb uvedený v protokolu, který smluvní strany podepíší do 10 dnů od podpisu Servisní smlouvy. Počet hodin, o které chce Objednatel zvýšit počet hodin Rozšířených služeb, bude placen do 30 kalendářních dnů od dodání celého objednaného rozsahu hodin, a to za hodinové sazby, jak jsou uvedeny v Příloze 2.
- Objednané hodiny budou přidány do Disponibilní kapacity hodin Rozšířených služeb ke dni doručení objednávky Objednatele na zvýšený počet hodin. Přílohou faktur bude popis provedených služeb s uvedením počtu hodin vztahujících se k jednotlivým objednaným službám, s výjimkou Základních služeb, ke kterým bude přiložena statistika incidentů. Poplatky dle této Servisní smlouvy nezahrnují poplatky za Microsoft standardní produkty.
- Hodinové sazby pro účely Jednorázových servisních služeb, které budou poskytovány Objednateli na základě jeho objednávky, jsou uvedeny v Příloze 1 k této Servisní smlouvě *Specifikace poplatků za Jednorázové servisní služby*. Cena Jednorázových servisních služeb v objednávce je stanovena na základě kalkulace prací po dohodě Objednatele a Dodavatele z jednotkových sazeb, které zahrnují veškeré náklady se službou spojené. Fakturu za objednané Jednorázové servisní služby je Dodavatel oprávněn vystavit po provedení objednaných Jednorázových servisních služeb Přílohou faktury bude popis provedených služeb s uvedením počtu hodin vztahujících se k jednotlivým objednaným službám.
- Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za částečné plnění objednaných Rozšířených služeb nebo Jednorázových servisních služeb také po uplynutí 6 měsíců ode dne objednávky příslušných Rozšířených služeb, resp. Jednorázových servisních služeb, pokud dojde k zpoždění s jejich plněním oproti předběžnému harmonogramu dle článku II. odst. 5 Přílohy 2 k této Servisní smlouvě výhradně:
 - z objektivních důvodů nezávislých na vůli smluvních stran; nebo
 - z důvodu neposkytnutí potřebné součinnosti ze strany Objednatele.
- Dodavatel je oprávněn písemným oznámením jednou za rok ke dni 1. 7. zvýšit veškeré ceny a poplatky podle této Servisní smlouvy, včetně zejména paušálního měsíčního poplatku za Průběžné servisní služby a včetně a hodinových sazeb konzultantů pro Jednorázové a Rozšířené servisní služby v souladu s uveřejněnými hodnotami dvanácti (12-ti) měsíční průměrné inflace vyjádřené roční změnou harmonizovaných indexů spotřebitelských cen (Harmonized Indices of Consumer Prices - HICP) v jeho části za Českou republiku za duben příslušného roku, jak budou vyhlášeny Eurostatem - Statistickým úřadem Evropské unie v Lucemburku. Dodavatel oznámí písemně Objednateli jakékoliv zvýšení, jakmile to bude možné, v každém případě však před 1. 6. příslušného kalendářního roku. Na základě tohoto písemného oznámení bude Objednatel takto zvýšené ceny platit od 1. 7. příslušného kalendářního roku. Pokud statistický úřad Eurostat nebude, resp. přestane zveřejňovat uvedený index, kterým se vyměřuje roční zvýšení

spotřebitelských cen v České republice, nebo nezveřejní změny v indexu před 1.6., bude Dodavatel oprávněn použít případný obdobný index Českého statistického úřadu nebo, po předchozí písemné dohodě s Objednatelem, použít i jiný obdobný index nebo stanovit jiný způsob, kterým se stanoví zvýšení spotřebitelských cen v České republice. První zvýšení je Dodavatel oprávněn učinit k 1.7.2012.

Článek 4 Termíny plnění

Jednorázové servisní služby budou poskytovány podle harmonogramu dohodnutého při objednání.

Článek 5 Způsob plnění

1. Průběžné servisní služby jsou poskytovány v souladu se specifikací stanovenou v Příloze 2.
2. Jednorázové servisní služby budou poskytovány na základě objednávek Objednatele. Poskytování jednotlivých služeb v rámci Jednorázových servisních služeb na sebe není vzájemně vázáno.
3. Průběžné servisní služby nepodléhají žádnému akceptačnímu procesu. Akceptační kritéria pro Jednorázové servisní služby mohou být dohodnuta při jejich objednání.

Článek 6 Součinnost smluvních stran

1. V případě výskytu chyby nebo havárie je Objednatel povinen předat Dodavateli veškeré existující podklady nezbytné pro provedení zásahu, zejména:
 - a) detailní popis chyby nebo havárie, a
 - b) popis kontextu, ve kterém chyba nebo havárie nastala.
2. V případě nahlášení chyby nebo havárie Objednatelem provede Dodavatel analýzu předaných informací o chybě nebo havárii a zapracuje je do formuláře pro hlášení chyb. Pro odstranění pochybností strany sjednávají, že pokud provedení analýzy při vynaložení maximálního úsilí a odborné péče nebude možné realizovat v rámci sjednaného dvouhodinového rozsahu na řešení jednoho požadavku, není Dodavatel povinen další konzultační hodiny na analýzu poskytnout, pokud nebude smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak. Pokud Dodavatel identifikuje chyby, které je možné zcela vyřešit v rámci dvouhodinového limitu služby Helpdesku, je oprávněn sám iniciovat jejich řešení jako by se jednalo o požadavek Objednatele.
3. Objednatel je dále povinen po celou dobu poskytování servisních služeb:
 - a) zajistit dostupnost svých pracovníků oprávněných rozhodovat ve věcech, které se přímo týkají dalšího postupu odstraňování chyb, případně správy systému,
 - b) zajistit přístup k systému a dalším informacím nezbytným pro úspěšné řešení problému,
 - c) zajistit přiměřené pracoviště pro tým řešící vzniklý problém,
 - d) zajistit dálkový elektronický přístup do systému a další informace nutné ke zpracování požadavku,
 - e) poskytnout Dodavateli písemný seznam až 60 Oprávněných uživatelů, jak je definováno v Příloze 2, a
 - f) udržovat funkčnost Komunikačních kanálů popsanych v Příloze 2.
4. Další součinnost Objednatele, která je předpokladem k poskytování Průběžných servisních služeb, je specifikovaná v Příloze 2 k této Servisní smlouvě.
5. Pokud prodlení Objednatele s plněním jeho povinností podle této Smlouvy brání v plnění Dodavatele, není Dodavatel po dobu prodlení Objednatele v prodlení s plněním svých povinností podle této Servisní smlouvy.

Článek 7

Místo provedení díla

Místem plnění smlouvy je sídlo Objednatele a pracoviště Objednatele v České republice. Práce související s plněním Servisní smlouvy je možno provádět rovněž na pracovišti Dodavatele, pokud je to účelné.

Článek 8

Sankce

1. V případě, že Dodavatel poruší závazky vyplývající z této Servisní smlouvy, aplikují se sankce uvedené v Příloze 2. Pokud Dodavatel poruší některý ze svých závazků podle této Servisní smlouvy (včetně povinnosti vyplývajících z dodatků), který není specificky pokryt smluvní pokutou uvedenou v Příloze 2 k této Servisní smlouvě, je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu 5 000 Kč (pět tisíc korun českých) za každé takové porušení; veškeré smluvní pokuty, které je Dodavatel povinen platit dle tohoto článku 8 za porušení jeho povinností, jsou omezeny maximální částkou 40 % z měsíčního poplatku za Průběžné servisní služby. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne, kdy bylo prokázáno, že došlo k porušení a faktura byla doručena.
2. Pokud je Objednatel v prodlení s placením poplatků dle této Servisní smlouvy, může Dodavatel požadovat úroky z prodlení v zákonné výši. Pokud je Objednatel v prodlení splacením poplatků dle této Servisní smlouvy po více než 10 kalendářních dnů ode dne doručení písemného oznámení Dodavatelem o tomto prodlení, je Dodavatel oprávněn vypovědět tuto Servisní smlouvu s jednodenní výpovědní lhůtou. Výpověď stanovená v tomto článku 8.2 může být Dodavatelem učiněna ihned po té, co byl Objednatel po stanovenou 10-ti denní dobu v prodlení, bez jakéhokoliv dalšího oznámení nebo poskytnutí přiměřené doby k nápravě.

Článek 9

Trvání a ukončení smluvního vztahu

1. Tato Servisní smlouva se uzavírá na období 6 měsíců od 1. července do 31. prosince 2011. Pokud Objednatel Dodavateli nejpozději do 31. října 2011 písemně neoznámí, že si přeje Servisní smlouvu ke dni 31. prosince 2011 ukončit, mění se tato Servisní smlouva na smlouvu na dobu neurčitou.
2. Po 1. lednu 2012 může Objednatel tuto Servisní smlouvu ukončit ke konci každého kalendářního čtvrtletí výpovědí doručenou Dodavateli nejpozději do konce prvního kalendářního měsíce tohoto kalendářního čtvrtletí.
3. Smluvní strany mohou Servisní smlouvu ukončit písemnou dohodou.
4. Po 1. lednu 2012 má Dodavatel právo ukončit tuto Servisní smlouvu výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 9 měsíců. Výpovědní lhůta začne běžet první den kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, ve kterém byla výpověď doručena Objednateli.
5. Zůstanou-li některé požadavky v rámci Rozšířených služeb ke dni ukončení účinnosti Servisní smlouvy rozpracovány, povinnost Dodavatele požadavek dokončit zaniká, nedohodnou-li se strany jinak. Pro účely tohoto ustanovení je nerozhodné, z jakého důvodu nedošlo k dokončení požadavku v této lhůtě a zda je tento důvod na straně Dodavatele či Objednatele. Dodavatel Objednateli vyfakturuje hodiny odpracované na daném požadavku do ukončení Servisní smlouvy a odsouhlasené Objednatelem podle článku II(5) Přílohy 2 této Servisní smlouvy. Objednatel tyto hodiny uhradí do 30 dnů od vystavení faktury. Kromě výše uvedených závazků a kromě případných dalších závazků, které vznikly v době trvání Servisní smlouvy a které podle projevené vůle stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Servisní smlouvy, nemá Dodavatel žádné závazky k poskytování Průběžných servisních služeb nebo Jednorázových servisních služeb podle Servisní smlouvy potom, co bude Servisní smlouva ukončena. Všechny hodiny Rozšířených služeb nerealizované/neprovedené před tímto datem a nealokované k dokončení rozpracovaných požadavků Rozšířených služeb po skončení účinnosti Servisní smlouvy automaticky zanikají a Objednatel nemá nárok na jakékoli protiplnění či náhradu.

6. Dodavatel se zavazuje, že během účinnosti Servisní smlouvy nebude bránit případnému jinému dodavateli, který uzavřel s Objednatelům smlouvu o poskytování služeb spočívajících v údržbě a dalším rozvoji VIS časově navazujících na služby poskytované na základě Servisní smlouvy v tom, aby se před ukončením poskytování služeb na základě Servisní smlouvy důkladně seznámil s fungováním VIS tak, aby nedošlo k narušení fungování VIS a poskytování služeb podle této Servisní smlouvy. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že na základě tohoto ustanovení není Dodavatel povinen aktivně poskytovat jakékoli plnění.
7. Ve vztahu k povinnosti Dodavatele připravovat pro Objednatel dokumentaci si strany sjednávají následující: Objednatel není oprávněn požadovat v rámci objednávek Rozšířených servisních služeb po Zhotoviteli jakoukoli dokumentaci, která se netýká výstupů ze služeb podle této Servisní smlouvy, s výjimkou aktualizace pouze následující dokumentace předané Zhotovitelem Objednateli na CD 2 dle Přílohy 4 Dohody o narovnání č.j. 128/020/001/2011-50/Všeob uzavřené mezi Objednatelēm a Zhotovitelem dne 30.6.2011:
 - dokumenty Analýzy VIS předané Objednateli ke každému programovému modulu jako smluvní výstup projektu během akceptačního řízení
 - Databázový diagram vygenerovaný ke každému programovému modulu přímo z produkčních databází VIS pomocí MS SQL Server management studia; a
 - Uživatelská dokumentace ke všem programovým modulům zahrnující Úvodní příručku uživatele a Uživatelskou příručku a administrátorskou dokumentaci zahrnující Administrátorskou příručku, jejíž součástí je Instalační příručka.

Článek 10

Důvěrnost informací

1. Smluvní strany mají právo požadovat a povinnost poskytovat jen takové informace, které jsou nezbytné pro řádné plnění závazků vyplývajících ze Servisní smlouvy nebo s ní souvisejících. Podle charakteru získaných informací je smluvní strana povinna vždy zajistit ochranu takových informací ve smyslu platných právních předpisů.
2. Strana Důvěrné informace přijímající může používat myšlenky, koncepty, know-how a postupy vztahující se pouze k jejímu předmětu činnosti, jež zůstávají v paměti jejích zaměstnanců, kteří měli přístup k důvěrným informacím na základě této Servisní smlouvy.
3. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o poskytnutých informacích. Získané informace může poskytnout smluvní strana třetí straně jen se souhlasem druhé smluvní strany s těmito výjimkami:
 - a) Objednatel poskytuje informace nadřízeným orgánům a orgánům, které mají právo takové informace požadovat, a
 - b) Objednatel i Dodavatel může poskytnout informace spolupracujícím třetím stranám, pokud jsou nezbytné ke spolupráci na plnění závazků vyplývajících z této Servisní smlouvy.
4. Uvedené povinnosti ochrany informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Servisní smlouvy. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti ochrany informací. Smluvní strany jsou povinny zajistit odpovídající ochranu informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
5. Smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o nichž se dověděly na základě této Servisní smlouvy nebo v souvislosti s ní, za informace důvěrné a zavazují se o nich zachovat mlčenlivost do doby, než se stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje sdělení důvěrné informace, ke kterému je smluvní strana povinna na základě zákonů České republiky.

7. Zpřístupnění či předání dokumentace případně předané Dodavatelem Objednateli v souvislosti s plněním Servisní smlouvy třetí osobě nepředstavuje porušení ustanovení tohoto článku 10.

Článek

11

Licence

1. Dodavatel poskytuje Objednateli nevýhradní, časově a množstevně neomezenou (resp. časově omezenou dobou trvání autorských majetkových práv) licenci s teritoriálním omezením pro Českou republiku, na základě které je Objednatel oprávněn pro interní potřebu užívat, v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě - právo modifikace (zahrnuje např. odstraňování vad, update a upgrade nebo jiné změny, zpracování, úpravy či zásahy), samostatně nebo v souboru anebo spojení s jiným dílem či prvky, případně výstupy ze služeb poskytnutých na základě Servisní smlouvy, a to s následujícími omezeními:
- (a) Právo modifikace výstupy ze služeb poskytnutých na základě Servisní smlouvy zmíněné výše s omezeními uvedenými níže získává Objednatel až od okamžiku ukončení poskytování podpory ASW pro VIS Zhotovitelem na základě této Servisní smlouvy.
 - (b)
 - i. K Běžně dostupným produktům subdodavatelů poskytuje Dodavatel Objednateli nevýhradní, časově a množstevně neomezenou licenci s teritoriálním omezením pro Českou republiku k užívání pro interní potřebu v rámci VIS, v souladu s funkcionalitou Běžně dostupných produktů subdodavatelů, s tím, že jakékoli modifikace nebo zpětné inženýrství těchto Běžně dostupných produktů subdodavatelů nad rámec oprávnění dle § 66 Autorského zákona nejsou povoleny.
 - ii. Strany si výslovně sjednávají, že Dodavatel není povinen zajistit pro Objednatele u subdodavatelů jakékoli rozšíření stávajících licencí k Běžně dostupným produktům subdodavatelů, včetně oprávnění k jejich modifikacím.
 - (b) Objednatel je oprávněn vytvářet kopie výstupů z poskytnutých služeb pouze pro účely archivace nebo bezpečnostních záloh, resp. v souladu s § 66 Autorského zákona. Kopie je Objednatel povinen zabezpečit proti ztrátě a odcizení a nesmí odstraňovat jakákoli autorská označení.
 - (c) Objednatel je oprávněn podlicencovat, předat, postoupit, prodat, pronajmout nebo jiným způsobem poskytnout výstupy z poskytnutých služeb třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Dodavatele.
 - (d) Práva Dodavatele k výstupům z poskytnutých služeb výslovně Objednateli neposkytnutá v tomto článku 11, zůstávají vyhrazena Dodavateli. Dodavatel neposkytuje Objednateli v rámci tohoto licenčního ustanovení žádná práva k Běžně dostupným produktům Dodavatele.
 - (e) V případě, že Objednatel užívá výstupy z poskytnutých služeb v rozporu s ustanovením tohoto článku 11.1, je Dodavatel oprávněn vypovědět po marném uplynutí písemně poskytnuté lhůty k nápravě, která nesmí být kratší než devadesát (90) kalendářních dnů, poskytnutou licenci k užití výstupů z poskytnutých služeb. Výpovědní doba činí třicet (30) kalendářních dnů a počíná běžet dnem následujícím po doručení písemného vyhotovení výpovědi. Pokud byly výstupy z poskytnutých služeb poskytnuty v souladu s písmenem c) výše třetí osobě, může být licence vypovězena za stejných podmínek i v případě, že je porušována takovou třetí osobou. Objednatel je povinen zajistit, aby třetí osoba přestala výstupy z poskytnutých služeb užívat nejpozději uplynutím výpovědní lhůty podle tohoto ustanovení.
2. Pro vyloučení pochybností si Smluvní strany sjednávají následující:
- (a) Užívání pro interní potřebu Objednatele zahrnuje též užívání výstupů služeb ze strany organizačních jednotek Objednatele, které jsou příspěvkovými organizacemi zřízenými Ministerstvem spravedlnosti České republiky.

- (b) Licence je poskytnuta jako opravňující a Objednatel není povinen ji využít.
 - (c) Odměna za poskytnutí licence byla zahrnuta v ceně za poskytnutí služeb podle Servisní smlouvy. S ohledem na povahu výnosů z využití licence nemohou vzniknout podmínky pro uplatnění § 49 odst. 6 Autorského zákona, tedy odměna za udělení licence k výstupům služeb, nemůže být ve zřejmém nepoměru k zisku z využití licence a k významu výstupů služeb pro dosažení takového zisku.
 - (d) Pokud Dodavatel v rámci poskytování služeb podle této Servisní smlouvy dodal Objednateli jakékoli Databáze ve smyslu § 88 Autorského zákona, je součástí licence podle tohoto článku 11 také právo vytěžovat a zužitkovat takovéto Databáze vytvořené na zakázku Dodavatelem jakožto pořizovatelem Databáze, tedy toto právo je poskytováno jako nevýhradní, množstevně a časově neomezené (resp. omezené dobou trvání práv pořizovatele Databáze), teritoriálně omezené na Českou republiku a omezené pro interní potřebu Objednatele.
 - (e) Žádné ustanovení v tomto článku 11 či této Servisní smlouvě nebude vykládáno tak, že by zakládalo povinnost Dodavatele poskytnout jakékoli služby implementace či jiné služby v souvislosti s výstupy služeb. Uplatní-li Objednatel své právo modifikace výstupů služeb podle článku 11.1 (s výjimkou Běžné dostupných produktů subdodavatele) nebo poruší-li Objednavatel zákaz modifikace výstupů služeb dle této Servisní smlouvy a Běžné dostupných produktů subdodavatele podle článku 11.1 (a) výše, automaticky tímto zanikají jakákoli jeho případná práva plynoucí z odpovědnosti za vady či záruk ve vztahu k modifikovanému výstupu služeb nebo Běžné dostupným produktům subdodavatele. Vzhledem k tomu, že jednotlivé části ASW pro VIS jsou vzájemně funkčně provázány, zanikají uplatněním práva modifikace či porušením zákazu modifikace uvedeným výše případná práva plynoucí z odpovědnosti za vady či záruk ve vztahu k výstupům služeb v celém rozsahu.
3. Dodavatel je povinen zajistit, aby výstupy služeb nebyla porušena práva třetích osob. V případě, že užíváním výstupů služeb nebo jejich části nebo prostou existencí výstupů služeb nebo jejich části budou v důsledku porušení povinnosti Dodavatele porušena práva třetích osob, nese Dodavatel odpovědnost za takovéto porušení a uplatní se následující: Dodavatel bude Objednatele hájit proti jakýmkoli nárokům uplatněným třetí osobou, že výstupy služeb porušují patent, autorská práva či jiná práva duševního vlastnictví těchto třetích osob, a uhradí částku jakéhokoliv z toho vyplývajícího nepříznivého soudního rozhodnutí (nebo narovnání, se kterým bude Dodavatel souhlasit). V případě nároků týkajících se částí výstupů služeb dodaných subdodavatelem je výše uvedená povinnost Dodavatele hájit Objednatele omezena faktickými možnostmi (jako např. přístup k dokumentaci subdodavatelů); právo Objednatele na odškodnění však není dotčeno.

Objednatel je povinen písemně oznámit Dodavateli bez zbytečného odkladu, avšak ne později než třicet (30) dnů ode dne, kdy se o uplatnění nároku dozví, jakýkoliv nárok třetí osoby vznesený z titulu existence výstupů služeb nebo jejich části nebo z titulu jejich užívání Objednatelem a udělí Dodavateli výlučné právo řídit obhajobu nebo narovnání. Objednatel souhlasí, že Dodavateli poskytne přiměřenou spolupráci při obhajobě proti tomuto nároku, přičemž Dodavatel Objednateli nahradí přiměřené hotové výdaje spojené s poskytováním takové spolupráce. Povinnost Dodavatele se neuplatní v tom rozsahu, ve kterém budou nároky nebo nepříznivé soudní rozhodnutí založeny na (i) specifikacích, které Objednatel poskytl Dodavateli pro výstupy služeb, (ii) kódu nebo materiálech poskytnutých Objednatelem jako součást výstupů služeb, (iii) užívání výstupů služeb Objednatelem poté, co Dodavatel Objednateli oznámil, že Objednatel má z důvodu takového nároku přerušit užívání výstupů služeb, (iv) kombinování výstupů služeb s produktem, daty nebo obchodním postupem jiného subjektu, než je Dodavatel, nad rámec povolený v článku 11.1, (v) škodách přičitatelných užívání produktu, dat nebo obchodního postupu jiného subjektu, než je Dodavatel; (vi) změně výstupů služeb provedené Objednatelem, nad rámec povolený v článku 11.1, nebo (vii) šíření výstupů služeb jakékoli třetí osobě, případně užívání výstupů služeb v její prospěch. Objednatel se zavazuje nahradit Dodavateli veškeré

náklady a škodu vyplývající z těchto jednání.

Tento článek poskytuje Objednateli výlučný prostředek nápravy proti nárokům vznášeným třetí osobou z porušení práv třetích osob v souvislosti s výstupy služeb.

Článek 12 **Různé**

1. Po dobu trvání této Servisní smlouvy a po dobu 1 roku od ukončení účinnosti této Servisní smlouvy ani jedna ze smluvních stran nepodnikne přímé kroky ve snaze zaměstnat pracovníky druhé smluvní strany, kteří byli přímo zapojeni do plnění Servisní smlouvy, bez předchozího písemného souhlasu strany druhé.
2. Odpovědnými zástupci ve věcech Servisní smlouvy a jejího plnění jsou:
 - a) za Dodavatele: ██████████, Projektový ředitel,
 - b) za Objednatele: ██████████, Vedoucí projektu

Odpovědní zástupci smluvních stran jsou oprávněni podepisovat všechny protokoly v souvislosti s plněním Servisní smlouvy, nikoli však její dodatky.

Článek 13 **Závěrečná ustanovení**

1. Právní vztahy smluvních stran neupravené Servisní smlouvou se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, věznění pozdějších předpisů.
2. Nedílnou součástí Servisní smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha 1: Specifikace poplatků za Jednorázové servisní služby
 - Příloha 2: Popis Průběžných servisních služeb
3. Servisní smlouva se pořizuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
4. Měnit a doplňovat Servisní smlouvu lze pouze písemnými, číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
5. Tato Servisní smlouva nabývá účinnosti podpisem obou smluvních stran.

ZBYTEK STRÁNKY PONECHÁN ÚMYSLNĚ PRÁZDNÝ

PODPISOVÁ STRANA

Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že tato Servisní smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

.....
Česká republika, Vězeňská služba České republiky

Mgr. Lukáš Sobotka, náměstek generálního ředitele

.....
MICROSOFT s.r.o.

Roman Cabálek, jednatel

30.06.2011

V Praze dne:.....

30.06.2011

V Praze dne:.....

Příloha 1

Specifikace poplatků za Jednorázové servisní služby

Jednorázové servisní služby poskytované Dodavatelem na základě Objednatelovy objednávky budou poskytována za následující hodinovou sazbu:

Služba	Hodinová sazba (Kč bez DPH)
Konzultant k modulům EVV, VVT, VJS, ZAM, DWH.ADM 1-3, EKV	3 574,- Kč
Konzultant pro moduly EKO, SKH, RIP, RLZ, PPZ a STV	1 900,- Kč

Popis Průběžných servisních služeb

Popis. Průběžné servisní služby podle Servisní smlouvy zahrnují dvě komponenty: (i) Základní služby a (ii) Rozšířené služby. Obě tyto komponenty tvoří jeden balíček služeb.

I. ZÁKLADNÍ SLUŽBY (Helpdesk a Legislativní servis)

Základní služby zahrnují službu helpdesku pro Dosavadní dílo a službu Legislativního servisu pro programový modul Řízení lidských zdrojů a Podpora zdravotnictví.

Přejímací (akceptační) proces. Základní služby se poskytují jako služby za paušální poplatek a nepodléhají žádnému akceptačnímu procesu. Objednatel musí zaplatit měsíční poplatek bez ohledu na to, zda využil všechny hodiny Rozšířených služeb přidělené pro dané období.

A. Helpdesk

- 1. Popis.** V rámci služby helpdesk vynaloží Dodavatel maximální úsilí k vyřešení jednotlivých požadavků podaných uživateli Objednatelem. V rámci služby helpdesku Dodavatel zajistí službu pro uživatele nebo prvotní prošetření požadavku v rozsahu max. 2 hodin konzultačních služeb na každý jednotlivý požadavek pro všechny programové moduly. Pro programové moduly EVV, VVT, VJS, ADM 1, ADM 2, ADM 3, ZAM, DWH, EKO, SKH, a RIP zajistí Dodavatel v rámci služby helpdesku ve výše uvedeném rozsahu max. 2 hodin konzultačních služeb také vyřizování požadavků legislativního servisu. Pro programové moduly PPZ a RLZ je legislativní servis poskytován v rámci Legislativního servisu pro tyto dva programové moduly dle bodu B této Přílohy 2. Pro programové moduly EKV a STV není legislativní servis v rámci služby helpdesk poskytován. Výše uvedený dvouhodinový limit platí kumulativně pro všechny požadavky podané v souvislosti s tímž incidentem, tj. incidentem, který již byl ohlášen v jakémkoliv stejné podporované lokalitě a ve stejném programovém modulu a který by mohl mít (dle názoru Dodavatele) stejné příčiny problému. Pokud požadavek vyžaduje vynaložení úsilí přesahující tento limit, vícepráce musí být poskytnuta v rámci Rozšířených služeb nebo v rámci samostatného smluvního vztahu. Všechny požadavky na služby helpdesku se považují za vyřešené nejpozději v okamžiku, kdy Dodavatel poskytl 2 hodiny konzultačních služeb spojených s požadavkem. Dodavatel provede analýzu Objednatelem předaných informací o chybě nebo havárii a zapracuje je do formuláře hlášení chyb v souladu s článkem 6.2 Servisní smlouvy.
- 2. Pracovní doba helpdesku.** Služba helpdesku bude dostupná v pracovních dnech (pondělí až pátek kromě státních svátků) od 8.00 hod. do 17.00 hod. („**Pracovní doba helpdesku**“).
- 3. Předmětné Dosavadní dílo.** Služba helpdesku se poskytuje ve vztahu k následujícím Objednatelem provozovaným programovým modulům Vězeňského informačního systému, které představují Dosavadní dílo:
 - Evidence vězňů (EVV)
 - Výkon vazby a trestu (VVT)
 - Vězeňská a justiční stráž (VJS)
 - Ekonomika vězní (EKV)
 - Zaměstnávání vězňů (ZAM)
 - Ekonomika (EKO)
 - Skladové hospodářství (SKH)
 - Řízení provozu (RIP)
 - Řízení lidských zdrojů (RLZ)
 - Podpora zdravotnictví (PPZ)
 - Podpora stravování (STV / Strav)

- Administrativa 1 (ADM1)
- Administrativa 2 (ADM2)
- Administrativa 3 (ADM3)
- Datový sklad (DWH)

Místa plnění. Služba helpdesku se poskytuje na dálku prostřednictvím níže uvedených Komunikačních kanálů. Služba helpdesku nezahrnuje servisní zásahy v místě (on site). Poskytování služby helpdesku je podmíněno tím, že Objednatel bude udržovat vzdálený přístup nezbytný k provozu Komunikačních kanálů. V době, kdy Komunikační kanály řádně nefungují, nebudeme v prodlení s poskytováním služby helpdesku prostřednictvím daného Komunikačního kanálu.

Služba helpdesku se bude vztahovat na všechny lokality, na nichž bylo instalováno Dosavadní dílo ke dni 1. července 2011.

5. **Komunikační kanály.** Služby helpdesku jsou poskytovány prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo existujícího systému pro zasílání připomínek k aplikacím (**„Komunikační kanály“**). Oprávnění uživatelé se mohou spojit s pracovníky podpory Dodavatele během Pracovní doby helpdesku na určeném telefonním čísle nebo e-mailové adrese, které sdělí Dodavatel Objednateli, případně prostřednictvím systému pro zasílání připomínek k aplikacím. Autorizovaní uživatelé budou moci kontaktovat pracovníka podpory během Pracovní doby helpdesku výhradně prostřednictvím systému pro zasílání připomínek k aplikacím.

Současný systém pro zasílání připomínek k aplikacím je k dispozici pouze na pracovních stanicích, na nichž je instalován některý z modulů Dosavadního díla (kromě Datového skladu). Veškeré požadavky na službu, u nichž potřebuje Objednatel sledovat Reakční dobu, mohou podávat výhradně Oprávnění uživatelé, a to pouze prostřednictvím systému pro zasílání připomínek k aplikacím.

6. **Oprávnění uživatelé a Autorizovaní uživatelé.** Služba helpdesku bude poskytována pouze autorizovaným uživatelům Dosavadního díla, tj. uživatelům, kteří jsou oprávnění používat pracovní stanice, na nichž je instalován některý z modulů Dosavadního díla (**„Autorizovaní uživatelé“**). Kritéria Dohody o kvalitě služby stanovená níže platí pouze pro požadavky podané nebo potvrzené Objednatelům určenými Autorizovanými uživateli (**„Oprávnění uživatelé“**). Objednatel je povinen dodat Dodavateli seznam Oprávněných uživatelů a na výzvu Dodavatele potvrdit, zda je žadatel Oprávněným uživatelem. Nejvyšší počet Oprávněných uživatelů pro službu Helpdesk je 60.

7. **Reakční doby.** Na každý požadavek Autorizovaného uživatele podpora odpoví do konce Pracovní doby helpdesku dne následujícího po dni, kdy Dodavatel obdržel připomínku Autorizovaného uživatele. Je-li požadavek podáván telefonicky nebo e-mailem (tyto kanály jsou k dispozici pouze Oprávněným uživatelům), není stanovena žádná Reakční doba, avšak Dodavatel vynaloží nejvyšší úsilí k tomu, aby bylo započato s jeho řešením bez zbytečného odkladu.

Reakční doby budou monitorovány pouze v systému pro zasílání připomínek k aplikacím a pouze ve vztahu k požadavkům podaným Oprávněnými uživateli prostřednictvím tohoto systému. Administrátoři Objednatele mohou monitorovat Reakční doby kdykoliv během Doby platnosti Balíčku služeb na systémové konzoli, kterou budou mít k dispozici.

Dohoda o kvalitě služby. Služby helpdesku budou splňovat tato penalizovatelná kritéria, která platí pouze pro požadavky podané nebo potvrzené Oprávněnými uživateli:

- pokud se jakýkoliv Oprávněný uživatel nemůže spojit s pracovníkem podpory helpdesk prostřednictvím některého Komunikačního kanálu během Pracovní doby helpdesku po dobu delší než 4 hodiny, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 2 % měsíčního poplatku za službu helpdesku za každý jednotlivý případ.

Maximální výše všech smluvních pokut dle tohoto odstavce, které je Dodavatel povinen uhradit za porušení svých povinností v souvislosti s plněním během jednoho měsíce služeb, je omezena na 30 % měsíčního poplatku za služby helpdesku;

- pokud Dodavatel nezareaguje na připomínku zaslanou k aplikaci Oprávněným uživatelem do konce Pracovní doby helpdesku v druhém pracovním dni následujícím po dni, kdy Dodavatel obdržel připomínku Oprávněného uživatele, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 1 % měsíčního poplatku za službu helpdesku za každý jednotlivý případ. Maximální výše všech smluvních pokut, které je Dodavatel povinen uhradit za porušení svých povinností v souvislosti s poskytováním služeb během jednoho kalendářního měsíce je omezena na 30 % měsíčního poplatku za službu helpdesku. Lhůty ani smluvní pokuty se neuplatní na požadavky podané e-mailem nebo telefonicky.

B. Legislativní servis VIS pro programový modul Řízení lidských zdrojů (RLZ) a Podpora zdravotnictví (PPZ)

1. **Rozsah plnění.** Legislativní servis VIS je omezen nabízeným rozsahem aktualizací standardního software subdodavatelů programových modulů RLZ a PPZ.

Standardním software subdodavatele se rozumí následující softwarové produkty

(„Standardní software subdodavatele“):

Subdodavatel	Komerční název softwarového produktu	Verze
Asseco	Fénix, FluxPam5 - jedná se o části Mzdy, Personalistika, RELDP, Docházka, Organizační struktura	Fénix II, FluxPam5 v. 5.xx
CompuGroup Medical Česká republika s.r.o.	<p>Medicus Komfort - s moduly:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorní výsledky - načítání laboratorních výsledků • Obrazová dokumentace - archivace obrazové dokumentace • Lékové Informace SPC a PIL • Zobrazení vyšetření z externího přístroje • Zobrazení a přenos vyšetření z externího přístroje <p>Medicus NIS - s moduly:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Laboratorní výsledky - načítání laboratorních výsledků • Obrazová dokumentace - archivace obrazové dokumentace • Lékové Informace SPC a PIL • Zobrazení vyšetření z externího přístroje • Zobrazení a přenos vyšetření z externího přístroje • Modul RDG - radiodiagnostické pracoviště 	

2. **Popis.** V rámci legislativního servisu pro VIS zpřístupní Dodavatel Objednateli aktualizace Standardního software subdodavatele vydaného subdodavatelem programového modulu RLZ a PPZ za účelem zajištění souladu jeho standardního software s právními předpisy vyplývající ze změny právních předpisů vydaných Parlamentem České republiky zveřejněných ve Sbírce zákonů České republiky a s nařízeními Evropské unie („Právní

předpis“). Tato služba nezahrnuje změny programového modulu RLZ a PPZ vyvolané interními nebo meziresortními předpisy a to ani v případě, že tyto interní či meziresortní předpisy implementují či jinak navazují na předpisy vydané Parlamentem České republiky. V rámci této služby je Dodavatel povinen dodat Objednateli aktualizace Standardního software subdodavatele, které tvoří součást standardní komerční nabídky subdodavatelů programových modulů RLZ a PPZ a zohledňují specifické změny v Právních předpisech týkající se činnosti Objednatele. Aktualizace Standardního software subdodavatele dodá Dodavatel jako služby k dosavadnímu dílu provozovanému Objednatel. Dodavatel neposkytuje žádné záruky ani neodpovídá za vady případných výstupů ze služeb. Četnost aktualizací Standardního software subdodavatele je dána licenční politikou příslušného subdodavatele. Předpokladem pro plošné nasazení Standardního software subdodavatele je testovací ověření prováděné pověřenými osobami Objednatele.

Součástí plnění je aktualizace uživatelské a provozní dokumentace při jakékoliv změně. Dokumentace bude společně s distribuovanou aktualizací Standardního software subdodavatele předána Objednateli v elektronické formě, a to vždy na CD, pokud si podmínky provozu nevyžadají jiné řešení.

3. Omezení služby. Součástí služby není zejména:

- Vývoj a dodávka nových programových modulů
- Implementace VIS (nebo programových modulů) na nové organizační jednotky
- Implementace nových funkcionalit
- Změna stávajících funkcionalit z důvodu změny interních předpisů Objednatele nebo jiných orgánů státní správy.

4. Součinnost Objednatele. Součinnost Objednatele zahrnuje zejména následující povinnosti:

- Udržování komunikačních kanálů v plné funkčnosti
- Stažení a instalace aktualizací Standardního software subdodavatele
- Provedení testovacího ověření před nasazením Aktualizace Standardního software subdodavatele do plošného provozu
- Podmínkou dodání následující aktualizace Standardního software subdodavatele je instalace všech předchozích aktualizací Standardního software subdodavatele (tedy Standardní software subdodavatele musí Objednatel udržovat v nejaktuálnější verzi).

II. ROZŠÍŘENÉ SLUŽBY

1. Popis. Rozšířené služby doplňují Základní služby. V rámci Rozšířených služeb bude Dodavatel dále šetřit, analyzovat a zpracovávat požadavky podané Oprávněnými uživateli v rámci Základních služeb, které nebyly adresovány v limitu 2 hodin konzultačních služeb, jenž platí pro řešení požadavků v Základních službách, a jejichž další adresování se Objednatel rozhodl požadovat v rámci Rozšířených služeb.

V rámci Rozšířených služeb bude Dodavatel adresovat veškeré požadavky, které mu byly podány v souladu s popisem dále v odstavci Podávání požadavků, a to v Dodavatelem stanovené a Objednatel odsouhlasené lhůtě.

2. Disponibilní kapacita. Celkový počet hodin konzultačních služeb, které Dodavatel poskytne k adresování všech požadavků podaných v rámci Rozšířených služeb, je omezen počtem 92 hodin za kalendářní měsíc (sestavujících ze 17 hodin Konzultanta k modulům EVV, VVT, ZAM, DWH, ADM 1-3, EKV a VJS a 75 hodin Konzultanta pro moduly EKO, SKH, RIP, RLZ, PPZ a STV). Počet hodin se bude postupně snižovat tak, jak budou hodiny čerpány na adresování požadavků podaných v rámci Rozšířených služeb během doby účinnosti Servisní

smlouvy. Zbývající hodiny budou představovat disponibilní kapacitu konzultačních služeb v rámci Rozšířených služeb v daném časovém okamžiku během doby účinnosti Servisní smlouvy („**Disponibilní kapacita**“). V rámci Disponibilní kapacity je od počátku zahrnut počet hodin Rozšířených služeb uvedený v protokolu, který smluvní strany podepíší do 10 dnů od podpisu Servisní smlouvy, o který se navyšuje počet hodin Disponibilní kapacity uvedený výše. Disponibilní kapacitu lze využít pro jakýkoliv požadavek podaný Autorizovanou osobou v rámci Rozšířených služeb v jakémkoliv časovém okamžiku během doby účinnosti Servisní smlouvy. Disponibilní kapacitu lze využít po uplynutí doby platnosti Servisní smlouvy pouze k adresování požadavků, které byly řádně podány v době účinnosti Servisní smlouvy. Disponibilní kapacitu nelze využít k adresování požadavků podaných po uplynutí doby účinnosti Servisní smlouvy a nevyužitá Disponibilní kapacita nebude nijak kompenzována. Jestliže Disponibilní kapacita nedostačuje k vyřešení daného požadavku, lze ji využít pro požadavek, který byl řádně podán během doby účinnosti Servisní smlouvy, a doplnit dodatečnými hodinami Rozšířených služeb, které si Objednatel objedná dodatečně k 92 hodinám za kalendářní měsíc (sestavujících ze 17 hodin Konzultanta k modulům EVV, VVT, VJS, ZAM, DWH.ADM 1-3, EKV a 75 hodin Konzultanta pro moduly EKO, SKH, RIP, RUZ, PPZ a STV) navýšeným o počet hodin Rozšířených služeb uvedený v protokolu, který smluvní strany podepíší do 10 dnů od podpisu Servisní smlouvy, za cenu stanovenou v odstavci 7 II. části této Přílohy 2. Dodavatel vynaloží nejvyšší úsilí, aby požadavek adresoval tak, že počet hodin poskytnutý na jeho adresování nepřekročí počet hodin konzultačních služeb odhadnutých v Dodavatelem předloženém a Objednatelem schváleném návrhu o více než 15 %.

3. **Předmětné Dosavadní dílo.** Rozšířené služby se poskytují ve vztahu k následujícím Objednatelem provozovaným programovým modulům Vězeňského informačního systému, které představují Dosavadní dílo:

- Evidence vězňů (EVV)
- Výkon vazby a trestu (VVT)
- Vězeňská a justiční stráž (VJS)
- Ekonomika vězně (EKV)
- Zaměstnávání vězňů (ZAM)
- Ekonomika (EKO)
- Skladové hospodářství (SKH)
- Řízení provozu (RIP)
- Řízení lidských zdrojů (RLZ)
- Podpora zdravotnictví (PPZ)
- Podpora stravování (STV / Strav)
- Administrativa 1 (ADM1)
- Administrativa 2 (ADM2)
- Administrativa 3 (ADM3)
- Datový sklad (DWH)

4. **Podávání požadavků.** Požadavky v rámci Rozšířených služeb mohou podávat pouze osoby, které k tomu Objednatel konkrétně určí („**Autorizovaná osoba**“), a to písemným oznámením odpovědnému zástupci Dodavatele. Autorizovaná osoba musí být autorizována nejen k podávání požadavků, ale také ke schvalování Dodavatelem navrženého počtu konzultačních hodin nezbytných ke zpracování požadavku a Pracovních výkazů. Povinností Objednatele je předložit Dodavateli seznam Autorizovaných osob nejpozději při podání prvního požadavku. Tento seznam může Objednatel kdykoliv měnit písemným oznámením. Požadavek musí obsahovat přesný popis problému, jehož adresování Objednatel požaduje od Dodavatele, a musí být podán na formuláři pro podávání požadavků, který Dodavatel dodá Objednateli při podpisu této Servisní smlouvy. Je-li požadavek dle názoru Dodavatele

neúplný a vyžaduje další upřesnění ze strany Objednatele, uvědomí Dodavatel o tom Objednatele a požádá ho o doplnění. Požadavek se považuje za řádně podaný teprve v okamžiku, kdy obsahuje všechny nezbytné údaje, na jejichž základě může Dodavatel odhadnout jeho pracnost.

5. Schválení, poskytování konzultačních služeb a odsouhlasení konzultačních hodin.

Jakmile je řádně podán požadavek, Dodavatel jej posoudí a sdělí Objednateli bez zbytečného odkladu odhad počtu konzultačních hodin nutných k jeho zpracování a časový harmonogram, podle něhož bude konzultační hodiny poskytovat. Odhad hodin a harmonogram musí poté písemně schválit Autorizovaná osoba. Jakmile Dodavatel obdrží písemný souhlas Autorizované osoby, bez zbytečného odkladu a v souladu s dohodnutým časem zahájení prací začne Dodavatel poskytovat konzultační služby za účelem adresování požadavku. Služby budou poskytovány s řádnou odbornou péčí a způsobilostí, přičemž Dodavatel vynaloží nejvyšší úsilí, aby požadavek adresoval tak, že odhadnuté časové rozmezí nepřekročí o více než 15 % a konzultační služby poskytne v souladu s předběžným harmonogramem. Podání požadavku a jeho schválení a adresování je prováděno formou poskytování služeb, nezakládá smlouvu o dílo. V rámci Rozšířených služeb zaručuje Dodavatel pouze to, že na zpracovávání požadavku bude pracovat s vynaložením řádné odborné péče. Počet hodin konzultačních služeb, které poskytne Dodavatel na zpracování konkrétního požadavku, předloží v přehledu služeb („**Pracovní výkaz**“). Pracovní výkaz bude Autorizovaná osoba potvrzovat každý den, nebo pokud odhadnutá doba řešení překračuje dva týdny, pak každý týden. Jestliže Autorizovaná osoba nepotvrdí Pracovní výkaz Dodavatele nebo nesdělí platný důvod k jeho odmítnutí, bude Dodavatel oprávněn s okamžitou platností ukončit poskytování konzultačních služeb pro daný požadavek. Jediným platným důvodem, na jehož základě může Autorizovaná osoba odmítnout potvrdit Pracovní výkaz, je skutečnost, že Dodavatel neposkytl počet hodin konzultačních služeb uvedený v Pracovním výkazu. Pracovní výkaz potvrzený Autorizovanou osobou představuje potvrzení Objednatele a doklad o tom, že Dodavatel konzultační hodiny řádně poskytl. Hodiny uvedené v potvrzeném Pracovním výkazu se odečtou od Disponibilní kapacity. Hodiny uvedené v Pracovním výkazu, který Autorizovaná osoba nepotvrdila, aniž by uvedla platný důvod, budou rovněž odečteny z Disponibilní kapacity. Jestliže nejsou konzultační služby poskytnuty s vynaložením řádné odborné péče a způsobilosti, je Autorizovaná osoba, která potvrdila Pracovní výkaz, povinna o této skutečnosti do 3 pracovních dnů po podpisu Pracovního výkazu, v němž jsou uvedeny hodiny, které podle Autorizované osoby nebyly poskytnuty s vynaložením řádné odborné péče a způsobilosti, informovat projektového manažera Dodavatele. V tomto oznámení musí být uveden důvod, proč konzultační služby nebyly poskytnuty s odbornou péčí. Bude-li oznámení podáno ve výše uvedené lhůtě a bude-li odůvodněné, poskytne Dodavatel rozporované hodiny konzultačních služeb zdarma.

6. Poplatek. Pokud budou objednány další konzultační hodiny Rozšířených služeb, jak uvedeno v odstavci 2 této Přílohy 2, bude cena stanovena dle tabulky uvedené níže.

Služba	Hodinová sazba (Kč bez DPH)	Počet hodin již zahrnutých v Rozšířených službách za jeden kalendářní měsíc
Konzultant k modulům EVV, VVT, VJS, ZAM, DWH,ADM 1-3, EKV	3 574,- Kč	17

Konzultant pro moduly EKO, SKH, RIP, RLZ, PPZ a STV	1 900,- Kč	75
-----------------------------------------------------------	-------------------	-----------

7. **Smluvní pokuta.** V případě, že Rozšířené služby nebo další konzultační hodiny nebyly poskytnuty z důvodů na straně Dodavatele, je Objednatel oprávněn účtovat smluvní pokuty sjednané v této Servisní smlouvě (článek 8 Servisní smlouvy a bod 8 (Dohoda o kvalitě služeb) oddílu A. Helpdesk Přílohy 2).

PROTOKOL

uzavřený podle odst. 2, části II., Přílohy 2 servisní smlouvy č. 41/007/2011-50/Práv-VZ ze dne 30. června 2011 (dále jen „**Servisní smlouva**“) a čl. 3, odst. 2 Servisní smlouvy

Smluvní strany Servisní smlouvy sjednávají, že podpisem tohoto protokolu se navyšuje Disponibilní kapacita pro Rozšířené služby o:

- **109,09** hodin Rozšířených služeb Konzultanta pro moduly **EKO, SKH, RIP, RLZ, PPZ a STV**; a
- **116** hodin Rozšířených služeb Konzultanta pro moduly **EW, VVT, VJS, ZAM, DWH, ADM 1-3 a EKV**

Pojmy uvozené velkými písmeny, které v tomto protokolu nejsou definovány, mají význam dle definic v Servisní smlouvě.

Tento protokol je vyhotoven ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.

Česká republika
Vězeňská služba České republiky

Mgr. Lukáš Sobotka,
náměstek generálního ředitele

Microsoft s.r.o.

Václav Mach,
ředitel pro vnější vztahy

V Praze dne: 12. 7. 2011

V Praze dne: 13. 7. 2011