Rámcová dohoda – Servis a rozvoj SW nástroje pro strategické plánování

Číslo 2022/10403

|  |  |
| --- | --- |
| **Česká pošta, s.p.** | |
| se sídlem: | Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1 |
| IČO: | 47114983 |
| DIČ: | CZ47114983 |
| zastoupen: | Ing. Oldřichem Vytiskou, ředitelem divize logistika  Ing. Romanem Knapem, generálním ředitelem |
| zapsán v obchodním rejstříku u: | Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565 |
| bankovní spojení: | xxx |
|  | xxx |
| dále jen „**Objednatel**“ | |

a

|  |  |
| --- | --- |
| **T-Mobile Czech Republic a.s.** | |
| se sídlem: | Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4 |
| IČO: | 64949681 |
| DIČ: | CZ64949681 |
| zastoupena: | xxx |
| zapsána v obchodním rejstříku u: | Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 3787 |
| bankovní spojení: | xxx |
|  | xxx |
| 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**občanský zákoník**“), a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), tuto Rámcovou dohodu – Servis a rozvoj SW nástroje pro strategické plánování (dále jen „**Smlouva**“).

Preambule

Objednatel provedl zadávací řízení k veřejné zakázce „Podpora a rozvoj aplikace Quintiq včetně modulu Nákladový model“ na uzavření této Smlouvy (dále jen „**Zadávací řízení**“). Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Zadávacího řízení.

1. Účel a předmět Smlouvy
   1. Účelem této Smlouvy je stanovení podmínek pro poskytování Plnění Dodavatelem Objednateli. Plnění je použito pro zajištění provádění změn a úprav systému PostNetControl, jež je blíže specifikován v Příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**PNC**“), a zajištění poskytování služeb technické podpory nezbytné pro řádný provoz a fungování systému PNC.
   2. Předmětem Smlouvy je stanovení práv a povinností Smluvních stran pro postup při uzavírání dílčích smluv (dále jen „**Dílčí smlouva**“) na základě Objednávek Objednatele na poskytování následujícího plnění Dodavatelem Objednateli:
      1. změnové požadavky (rozvoj) systému PNC (dále jen „**Rozvoj**“);
      2. služby související se změnou, úpravou či podporou systému PNC (dále jen „**Služby**“);
      3. podpora systému PNC (dále jen „**Podpora**“), která zahrnuje
2. Maintenance a
3. Technickou podporu;

(Rozvoj, Služby a Podpora dále společně jen „**Plnění**“);

jejichž specifikace je uvedena dále v této Smlouvě a jejích přílohách.

* 1. Dodavatel se zavazuje poskytovat v souladu s ustanoveními Smlouvy Objednateli Plnění po dobu účinnosti Smlouvy a Dílčích smluv v co nejlepším provedení a jakosti odpovídající aktuálnímu stavu technologického vývoje a poznání.
  2. Objednatel se tímto zavazuje za řádně poskytnuté Plnění zaplatit dohodnutou cenu způsobem ve Smlouvě definovaným.
  3. Význam a definice pojmů používaných ve Smlouvě jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

1. Dílčí smlouvy
   1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli Plnění na základě Objednávky doručené Objednatelem Dodavateli a následně uzavřené Dílčí smlouvy. Objednávka ve vztahu k poskytování Rozvoje a Služeb musí být Objednatelem učiněna nejpozději dvacet jedna (21) kalendářních dnů před požadovaným termínem poskytnutí Plnění dle Dílčí smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany v daném případě jinak.
   2. Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
      * 1. identifikační údaje Smluvních stran;
        2. číslo a datum vystavení Objednávky;
        3. číslo Smlouvy;
        4. název, rozsah a popis Plnění;
        5. cenu;
        6. dobu a místo Plnění; a
        7. podpis oprávněné osoby Objednatele.
   3. Objednatel je oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení Objednávky ode dne účinnosti této Smlouvy. Každá takto vystavená Objednávka se považuje za návrh na uzavření Dílčí smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Dodavatel je povinen písemně potvrdit Objednávku ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jejího doručení Objednatelem. Doručením potvrzení Objednávky Objednateli dojde k uzavření Dílčí smlouvy, přičemž, není-li v Dílčí smlouvě stanoveno jinak, aplikují se na práva a povinnosti Smluvních stran dle Dílčí smlouvy v celém rozsahu práva a povinnosti stanovená touto Smlouvou.
   4. Potvrzení Objednávky musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
      * 1. identifikační údaje Smluvních stran;
        2. číslo Objednávky, která je potvrzována; a
        3. podpis oprávněné osoby Dodavatele.
   5. 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 tří (3) pracovních dnů od jejího doručení písemně potvrdit. Není-li stanoveno jinak, běží dodací lhůta od okamžiku doručení této nové Objednávky.
   6. 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.
   7. Počet Objednávek vystavených Objednatelem není omezený. Současně platí, že Objednatel není povinen Objednávku vystavit.
2. Cena a platební podmínky
   1. Maximální cena Plnění poskytnutého na základě této Smlouvy nepřevýší částku **52 000 000**,- **Kč bez DPH** (dále jen „**Celková cena**“).
   2. Přehled o aktuálním stavu Celkové ceny dle předchozího odstavce Smlouvy je v rámci každého daňového dokladu zasílán Dodavatelem Objednateli v Zásobníku MDs dle vzoru uvedeného Příloze č. 8 Smlouvy, a to po jeho odsouhlasení Smluvními stranami na úrovni PM.
   3. Počáteční stav Zásobníku MDs pro celé Plnění Smlouvy odpovídá Celkové ceně dle odst. 3.1 Smlouvy ponížené o celkovou cenu Podpory dle uzavřených Dílčích smluv.
   4. Cena za poskytnutí Rozvoje je stanovena jako součin ceny za 1 MD ve výši **14 500,- Kč bez DPH** a počtu MD poskytnutých v rámci Rozvoje dle příslušné Dílčí smlouvy. Daňový doklad s vyúčtováním ceny Rozvoje vystaví Dodavatel do pěti (5) kalendářních dnů od podpisu Akceptačního protokolu; tento den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
   5. Cena Maintenance dle Dílčí smlouvy je stanovena na základě paušální ceny roční Maintenance, která činí **3 900 000,- Kč bez DPH** a je po celou dobu trvání Smlouvy neměnná. Cena za Maintenance bude hrazena na základě daňového dokladu – faktury Dodavatele ročně předem. Dodavatel vystaví první daňový doklad k prvnímu dni zahájení poskytování Maintenance, tento den, tj. den vystavení daňového dokladu je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. Následně na každý další rok poskytování Maintenance vystaví Dodavatel daňový doklad vždy k prvnímu kalendářnímu dni příslušného ročního období, ve kterém bude Maintenance Objednateli poskytována; tento den je dnem uskutečnění zdanitelného plnění. V případě, že bude Maintenance poskytována pouze část ročního období, bude cena za poskytování Maintenance v tomto období fakturovaná v poměrné výši.
   6. Cena za Technickou podporu dle Dílčí smlouvy je stanovena na základě paušální ceny za Technickou podporu, která činí **675 000 ,- Kč bez DPH** za kalendářní čtvrtletí a je po celou dobu trvání Smlouvy neměnná. Daňový doklad s vyúčtováním paušální ceny Technické podpory vystaví Dodavatel poslední den kalendářního čtvrtletí, a to na základě podpisu Akceptačního protokolu; za den uskutečnění zdanitelného plnění je považován poslední den kalendářního čtvrtletí. V případě, že bude Technická podpora poskytována pouze část kalendářního čtvrtletí, bude cena za poskytování Technické podpory za toto období fakturovaná v poměrné výši.
   7. Některé výslovně uvedené činnosti dle Přílohy č. 2 Smlouvy nejsou zahrnuty v ceně Podpory dle odst. 3.5 a 3.6 Smlouvy. Tyto činnosti jsou poskytovány a účtovány v tzv. režimu T&M (Time & Material). Cena Podpory dle tohoto odst. 3.7 Smlouvy je stanovena jako součin ceny za 1 MD / hod ve výši uvedené v Příloze č. 5 Smlouvy a počtu MD / hod poskytnutých v rámci Podpory po předchozím odsouhlasení Objednatelem. Daňový doklad s vyúčtováním ceny vystaví Dodavatel nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od podpisu Akceptačního protokolu; tento den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
   8. Cena Služeb je stanovena jako součin ceny za 1 MD ve výši **14 500,- Kč bez DPH** a počtu MD poskytnutých v rámci Služeb dle příslušné Dílčí smlouvy. Daňový doklad s vyúčtováním ceny Služeb vystaví Dodavatel do pěti (5) kalendářních dnů od podpisu Akceptačního protokolu; tento den podpisu Akceptačního protokolu Objednatelem je dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
   9. Veškeré ceny dle této Smlouvy jsou účtovány v Kč a bude k nim připočtena DPH v zákonné výši. Veškeré ceny Plnění jsou cenami konečnými, nejvýše přípustnými a obsahují veškeré náklady související s plněním Smlouvy (vč. cestovních a jiných nákladů Dodavatele).
   10. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 2620 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
   11. Splatnost daňového dokladu vystaveného na základě této Smlouvy Dodavatelem je šedesát (60) kalendářních dnů ode dne jeho vystavení. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli:
   12. doporučeným dopisem na adresu: Česká pošta, s.p., skenovací centrum, Poštovní 1368/20, 701 06 Ostrava 1; nebo
   13. elektronicky, je-li elektronický způsob zasílání výslovně odsouhlasen Objednatelem na základě žádosti Dodavatele zaslané do technologické schránky xxx nebo
   14. na výzvu Objednatele způsobem uvedeným v odst. 3.17 Smlouvy.
   15. Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Zákon o DPH**“), a níže uvedené údaje:
       * 1. číslo Smlouvy;
         2. číslo Objednávky;
         3. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
         4. popis fakturovaného Plnění, rozsah poskytovaného Plnění;
         5. jednotkovou a celkovou cenu;
         6. jako přílohu Akceptační protokol podepsaný a schválený Objednatelem.
   16. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej v době splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Doba splatnosti šedesát (60) kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem. Cena Plnění bude hrazena na bankovní účet Dodavatele uvedený v jeho identifikačních údajích ve Smlouvě. Změna bankovních údajů je možná pouze formou dodatku ke Smlouvě.
   17. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu Plnění.
   18. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že dodavatel zdanitelného plnění, tj. Dodavatel, je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a Zákona 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 nastane některá ze skutečností uvedených v § 109 odst. 1 písm. a), b), c), případně odst. 2 písm. a) Zákona o DPH, je příjemce zdanitelného plnění, tj. 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.
   19. 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.
   20. Dodavatel se zavazuje, že na výzvu Objednatele bude akceptovat oboustranné elektronické zasílání dokladů spojených s poskytováním Plnění (zejména Objednávky, písemné výzvy, daňové doklady) prostřednictvím portálu SAP Ariba Network. Dodavatel se zavazuje v takovém případě zaregistrovat na portále SAP Ariba Network. Objednatel iniciuje registraci Dodavatele k portálu SAP Ariba Network zasláním elektronické výzvy na kontaktní e-mail Dodavatele (Příloha č. 6 Smlouvy). Objednatel prohlašuje, že pro požadované aktivity Dodavatele v rámci nákupního procesu je postačující registrace se standardním účtem Ariba Network, který je bezplatný.
3. Rozvoj
   1. Realizace Rozvoje bude Objednatelem Dodavateli zadávána písemně Změnovým požadavkem, jehož vzor je uveden v Příloze č. 7 Smlouvy. Ve formuláři Změnového požadavku Objednatel popíše srozumitelným způsobem zadání Rozvoje.
   2. Dodavatel nejpozději do sedmi (7) pracovních dnů od obdržení Změnového požadavku dle předchozího odstavce doplní formulář Změnového požadavku o návrh řešení (část formuláře Detail Změnového požadavku a Odhad Změnového požadavku) a zašle jej zpět Objednateli.
   3. Smluvní strany na úrovni PM Změnový požadavek, doplněný dle předchozího odstavce Smlouvy Dodavatelem, schválí jako Finální zadání nejpozději do šedesáti (60) kalendářních dnů od doručení Změnového požadavku Dodavateli dle odst. 4.1 Smlouvy. Není-li v uvedené lhůtě Finální zadání schváleno, Změnový požadavek jakoby nebyl učiněn (od počátku zaniká). Schválené Finální zadání je součástí Objednávky dle odst. 2.2 Smlouvy.
   4. Dodavatel se zavazuje, že Rozvoj:
      * 1. bude poskytnut v souladu s Dílčí smlouvou;
        2. bude mít minimálně ty funkce, které byly specifikovány v Dílčí smlouvě;
        3. bude plně kompatibilní s operačními systémy, databázemi a aplikacemi uvedenými v aktuální verzi APD;
        4. nenaruší způsobilost Systému pracovat minimálně na aktuálně instalovaném HW s minimální konfigurací dle doporučení Dodavatele.

Nedodržení povinností Dodavatele dle tohoto odstavce Smlouvy je podstatným porušením Smlouvy a Dílčí smlouvy.

* 1. Rozvoj bude poskytnut k provedení Akceptačních testů Objednateli dle Harmonogramu odsouhlaseného Smluvními stranami. Obsah a průběh Akceptačních testů určují testovací scénáře schválené Smluvními stranami v rámci Finálního zadání, resp. následně upravené v rámci Projektového plánu. Objednatel je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dní od poskytnutí Rozvoje k Akceptačním testům zahájit Akceptační testy, a v případě, že tyto ukončí podle odst. 4.15 Smlouvy s výsledkem „dílo vyhovuje“, je povinen Rozvoj převzít nejpozději do pěti (5) pracovních dní od ukončení Akceptačních testů. Rozvoj se však považuje za dokončený až poté, co budou Dodavatelem odstraněny všechny Vady zjištěné při Akceptačních testech uvedené v zápise o průběhu Akceptačních testů nebo v Akceptačním protokolu, odstraněny všechny Vady zjištěné a nahlášené během pilotního provozu, byl-li sjednán, a úspěšně dokončeny všechny fáze realizace Rozvoje dle Harmonogramu včetně úspěšného nasazení do Produkčního prostředí. Ustanovení § 2605 občanského zákoníku se ve smluvním vztahu založeném touto Smlouvou nepoužije. Tímto ujednáním není dotčena odpovědnost Dodavatele za později zjištěné Vady ani poskytnutá záruka za jakost. K převzetí Rozvoje dojde podpisem Akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v Příloze č. 9 Smlouvy, Smluvními stranami. Dodavatel je povinen Rozvoj předat Objednateli plně v souladu s Harmonogramem, ustanovení § 2590 odst. 2 občanského zákoníku se neužije. Je-li Rozvoj předáván po částech, použije se akceptační procedura upravená v tomto článku Smlouvy na každou jednotlivou část Rozvoje i na Rozvoj jako celek.
  2. Pokud Akceptační testy Rozvoje neukončí Objednatel podle odst. 4.15 Smlouvy ve sjednaném termínu s výsledkem „dílo vyhovuje“, ocitá se Dodavatel v prodlení s plněním Rozvoje, stejně tak, pokud Dodavatel neodstraní Vady zjištěné při Akceptačních testech ve sjednané lhůtě.
  3. Součástí předávaného Rozvoje budou:
     1. Instalační soubory na instalačním médiu s pokyny pro instalaci;
     2. Komentované zdrojové kódy ve formátu a struktuře obvyklých pro dané vývojové prostředí s veškerou dokumentací, která se k předávaným zdrojovým kódům vztahuje;
     3. Kompletní aktuální Dokumentace (provozní a uživatelská) v českém jazyce v elektronické podobě;
     4. Seznámení členů testovacího týmu Objednatele se všemi funkcemi Rozvoje včetně praktického předvedení; pokud bude Objednatelem požadováno, všechny funkce musí být dále plně popsány v předané Dokumentaci;
     5. Podpora a součinnost při provádění Akceptačních testů;
     6. Kompletní informace o zadání, průběhu a výsledcích testování Rozvoje provedeného Dodavatelem před předáním Rozvoje k Akceptačním testům;
     7. Nastavení všech potřebných parametrů Systému (pokud k němu nedošlo v rámci instalace); nastavení musí být popsáno v Dokumentaci a jasně označeno a dále musí být jejich seznam součástí popisu instalace;

a další náležitosti dle požadavků na Rozvoj. V případě, že nebudou splněny náležitosti uvedené v tomto odstavci Smlouvy k datu plnění uvedenému v této Smlouvě a v Harmonogramu, jde o porušení povinností vyplývajících ze Smlouvy a Objednatel je oprávněn odmítnout zahájení Akceptačních testů Rozvoje.

* 1. Objednatel má právo při Akceptačním testu ověřovat všechny funkce Rozvoje ve smyslu jeho specifikace.
  2. Kategorizace Vad zjištěných v průběhu Akceptačních testů je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
  3. Oznamování Vad:
     1. Vady kategorie A nebo B zjištěné v průběhu Akceptačních testů Rozvoje bude Objednatel oznamovat Dodavateli v písemné formě ihned po jejich zjištění;
     2. Vady kategorie C zjištěné v průběhu Akceptačních testů bude Objednatel oznamovat Dodavateli písemně v týdenní periodě (vždy nejpozději do 13:00 hodiny posledního pracovního dne v příslušném kalendářním týdnu), nebude-li písemně dohodnuto jinak.
  4. Termíny odstranění Vad:
     1. Vadu kategorie A je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie A ve stanovené lhůtě má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené lhůtě všechny zjištěné Vady kategorie A, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. 15 Smlouvy. Po odstranění Vady kategorie A je Dodavatel povinen Objednateli na jeho žádost předvést, že Vada byla úspěšně odstraněna.
     2. Vadu kategorie B je Dodavatel povinen odstranit do pěti (5) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie B tak, aby jejich počet byl menší než tři (3) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené lhůtě Vadu kategorie B, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. 15 Smlouvy.
     3. Vadu kategorie C je Dodavatel povinen odstranit nejpozději do deseti (10) pracovních dnů následujících od jejího písemného nahlášení Objednatelem, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Neodstranění Vad kategorie C tak, aby jejich počet byl menší než deset (10) v uvedené lhůtě, má za následek zastavení Akceptačních testů, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Pokud Dodavatel neodstraní ve shora uvedené lhůtě Vadu kategorie C, pak bude Objednatel oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty dle čl. 15 Smlouvy.
     4. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení lhůty pro odstranění Vad, a to nejméně dva (2) pracovní dny před uplynutím běžné lhůty pro odstranění Vad. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní-li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.
  5. Zastavení Akceptačních testů:

Pokud počet zjištěných, nahlášených a v jednom okamžiku neopravených Vad dosáhne jakéhokoli z těchto limitů:

* + - 1. jedna (1) Vada kategorie A;
      2. tři (3) Vady kategorie B;
      3. deset (10) Vad kategorie C;

má Objednatel právo zastavit Akceptační testy a to až do doby, než počet neopravených Vad bude nižší, než tyto limity, a o této skutečnosti neprodleně písemně uvědomí Dodavatele. Zastavení Akceptačních testů nemá vliv na případné prodlení Dodavatele ani na nároky Objednatele podle čl. 15 Smlouvy.

* 1. Obnovení Akceptačních testů po jejich zastavení:

Objednatel je povinen neprodleně zahájit zastavené Akceptační testy na základě písemného sdělení Dodavatele o odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně. Lhůta pro dokončení Akceptačních testů Objednatelem se v takovém případě prodlužuje o dobu, po kterou bylo zastaveno testování. Lhůta pro předání Rozvoje zůstává nezměněna, stejně jako případné nároky Objednatele dle čl. 15 Smlouvy.

* 1. Neúspěšné ukončení Akceptačních testů z důvodů Vad:
     1. Pokud nedojde k obnovení zastavených Akceptačních testů z důvodů ležících na straně Dodavatele do pěti (5) pracovních dnů následujících po oznámení Objednatele o zastavení Akceptačních testů, jsou Akceptační testy považovány za ukončené s výsledkem „dílo nevyhovuje“, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel může písemně požádat Objednatele o prodloužení této lhůty, a to nejméně dva (2) pracovní dny před jejím uplynutím. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce prvního (1.) pracovního dne následujícího po obdržení žádosti. Neučiní‑li tak, má se za to, že žádosti Dodavatele nevyhovuje.
     2. Pokud nedojde k obnovení Akceptačních testů z  důvodů na straně Objednatele, bude vzniklá situace řešena dohodou Smluvních stran. O dobu trvání řešení takové situace se prodlužují lhůty k předání a převzetí Rozvoje.
  2. O průběhu Akceptačních testů vyhotoví Objednatel zápis. O ukončení Akceptačních testů informuje Objednatel Dodavatele vždy písemně do pěti (5) pracovních dnů od jejich ukončení. Výsledkem Akceptačních testů bude výrok:
     1. **Dílo vyhovuje**, jestliže Akceptační testy byly ukončeny úspěšně, nebyla zjištěna žádná Vada kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C, anebo byly všechny Vady, jejichž počet překračuje tyto stanovené limity, odstraněny a jejich odstranění bylo prokazatelně ověřeno před ukončením Akceptačních testů (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). V případě výskytu alespoň jedné (1) Vady, která však nebrání úspěšnému ukončení Akceptačních testů s výsledkem „dílo vyhovuje“, bude Rozvoj akceptován „s výhradami“. V takovém případě se Objednatel s Dodavatelem písemně dohodnou na termínu odstranění všech zbývajících Vad s tím, že maximální lhůta na odstranění Vad kategorie B a C nepřesáhne dvacet třicet (30) pracovních dnů od data podpisu Akceptačního protokolu. Nedodržení této maximální lhůty bude považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
     2. **Dílo nevyhovuje**, jestliže Akceptační testy nebyly ukončeny úspěšně, byla zjištěna Vada či Vady kategorie A, více než dvě (2) Vady kategorie B a/nebo více než devět (9) Vad kategorie C s tím, že Vady, jejichž počet překračuje tyto limity, nebyly odstraněny nebo jejich odstranění nebylo prokazatelně ověřeno do konce Akceptačních testů z důvodů neležících na straně Objednatele (tyto skutečnosti se uvedou v zápisu o průběhu Akceptačních testů). Ukončení Akceptačních testů s odůvodněným výrokem „dílo nevyhovuje“ je považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
  3. Dojde-li v průběhu Akceptačních testů k zjištění neodstranitelné Vady jakékoli kategorie, může to být ze strany Objednatele považováno za podstatné porušení této Smlouvy, jestliže taková Vada vážným způsobem narušuje užívání Rozvoje.
  4. V případě výroku „dílo nevyhovuje“ je Dodavatel nadále povinen pracovat na řádném odstranění zjištěných Vad, přičemž je povinen po jejich odstranění bez zbytečného odkladu vyzvat Objednatele k opakování Akceptačních testů v takovém termínu, aby bylo možné je provést a zároveň nebyla zmařena možnost splnění termínu pro předání celého Rozvoje, uvedeného v Dílčí smlouvě.
  5. Nevyzve-li Dodavatel Objednatele k opakování Akceptačních testů po odstranění Vady kategorie A / snížení počtu Vad kategorie B na dvě (2) a méně / snížení počtu Vad kategorie C na devět (9) a méně do doby patnácti (15) kalendářních dnů od doručení výroku „dílo nevyhovuje“ Dodavateli, je toto považováno za podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele.
  6. Byl-li v Harmonogramu sjednán pilotní provoz, platí ustanovení odst. 4.8 až 4.18 také pro pilotní provoz.
  7. Dodavatel není oprávněn ve smyslu ust. § 2609 občanského zákoníku Rozvoj na účet Objednatele vhodným způsobem prodat, nepřevezme-li Objednatel Rozvoj bez zbytečného odkladu poté, co Rozvoj měl být dokončen, a byl-li dokončen později, tak bez zbytečného odkladu po vyrozumění o dokončení Rozvoje.

1. Podpora
   1. Podpora podle odst. 1.2.3 Smlouvy zahrnuje následující Plnění:
      1. Technickou podporu spočívající zejména v následujících činnostech ve vztahu k Systému PNC jako celku:
         * 1. 1. úroveň Technické podpory: Hot-line;
           2. 2. úroveň Technické podpory: Problem Support;
           3. 3. úroveň Technické podpory: Podpora Systému specializovanými týmy;

blíže specifikovanou dále v tomto článku Smlouvy a Příloze č. 2 Smlouvy; a

* + 1. Maintenance spočívající v následujících činnostech ve vztahu ke Standardnímu software:
       - 1. nové release Standardního software;
         2. poskytnutí přístupu na internetové stránky Výrobce Standardního software k informacím týkajícím se Standardního software;
         3. přístup do e-Learningu Quintiq pro konkrétní zaměstnance Objednatele;

a v následujících činnostech ve vztahu k PTV geografickým komponentám:

* + - * 1. nové release PTV geografických komponent minimálně 1 x ročně;

blíže specifikovanou dále v tomto článku Smlouvy.

* 1. O poskytnutí Podpory bude vyhotoven Protokol o provedení, jehož vzor je uveden v Příloze č. 10 Smlouvy.

**Technická podpora**

* 1. Technická podpora je poskytována pro Systém, který byl pro Objednatele zhotoven na základě Smlouvy o dílo a následně měněn a upravován rozvojovými požadavky obdobně dle čl. 4 Smlouvy.
  2. Technická podpora je poskytována k Systému jako celku s tím, že rozsah podporovaných komponent je uveden v Příloze č. 3 Smlouvy.
  3. Technická podpora je poskytována Dodavatelem pro všechna depa Objednatele, na kterých je Systém provozován po dobu účinnosti Smlouvy. Dodavatel bere na vědomí, že celkový počet dep se po dobu účinnosti této Smlouvy může měnit.
  4. Poskytování Technické podpory je podmíněno provozováním aktuálního Modelu Quintiq a Nákladového modelu pro všechna depa Objednatele.
  5. Prostřednictvím Technické podpory jsou řešeny Servisní incidenty, tj. zejména problémy spojené s instalací, konfigurací nebo provozem Systému, není-li v této Smlouvě uvedeno ve vztahu ke konkrétnímu komponentu jinak. Kategorizace Servisních incidentů je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
  6. Dodavatel garantuje lhůtu pro Fixaci Servisního incidentu dle kategorizace Servisních incidentů (dle Přílohy č. 2 Smlouvy). Dodavatel se zavazuje řešit každý Servisní incident až do jeho úplného uzavření, nebude-li Objednatelem výslovně požadováno jinak.
  7. Po oznámení Dodavatele o vyřešení Servisního incidentu provede Objednatel otestování relevantní funkcionality a v případě, že je Servisní incident odstraněn, potvrdí e-mailem uzavření Servisního incidentu nejpozději do tří (3) pracovních dnů od oznámení Dodavatele. Nebude-li uvedený termín dodržen, má se za to, že byl Servisní incident uzavřen.
  8. Dodavatel negarantuje Dobu odezvy v případě, kdy Systém v daném Provozním prostředí není dostupný, Objednatel neposkytuje potřebnou součinnost nebo zahájení prací brání vyšší moc.
  9. Dodavatel vede evidenci Servisních incidentů v elektronické podobě v systému HelpDesk a poskytuje výstupy v dohodnutém formátu (souboru MS Excel) alespoň jednou měsíčně, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
  10. Součástí Technické podpory není
      + 1. plnění spadající pod jiné Plnění dle této Smlouvy (např. Rozvoj);
        2. podpora jiných komponent Systému, než uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy;
        3. evidence Servisních incidentů v interních systémech Objednatele;
        4. rutinní administrace Systému, kterou v souladu se Smlouvou dle Přílohy č. 4 Smlouvy zajišťuje Objednatel vlastními silami;
        5. zpracování interních dokumentů Objednatele (např. instalační protokoly, migrační plány atp.), u nichž Dodavatel provádí pouze jejich revize (připomínkování);
        6. zpracování jakýchkoli administrátorských servisních postupů a procesů pro víceserverový stav, zejména postupy nasazování Modelu Quintiq a Nákladového modelu, řešení výpadků serverů, přemisťování datasetů dep mezi servery, disaster recovery plány a postupy.
  11. Komunikace v rámci Technické podpory probíhá v českém jazyce. Veškerá Dokumentace je vedena v českém jazyce, nebude-li Smluvními stranami dohodnuto jinak. Evidence Servisních incidentů je vedena v českém jazyce.
  12. Technická podpora je poskytována zásadně vzdálených přístupem. V případě nutnosti, tj. pokud je vzdálený přístup nefunkční nebo pokud Objednatel výjezd požaduje, je zajištěn výjezd pracovníka Dodavatele na místo. Výjezd má automaticky charakter T&M ve smyslu odst. 3.7 Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Nutnost výjezdu oznámí Dodavatel neprodleně Objednateli telefonicky. Čas tohoto oznámení se považuje z pohledu Doby odezvy za začátek práce technika. Objednatel vždy schvaluje výjezd formou SMS nebo e-mailu do patnácti (15) minut od oznámení nutnosti výjezdu. Bez schválení výjezdu není Dodavatel oprávněn výjezd uskutečnit, resp. Objednatel není povinen uhradit náklady spojené s takovým výjezdem, přičemž není-li možné Servisní incident vyřešit vzdáleným přístupem, není doba, po kterou nebylo možné uskutečnit výjezd pracovníka Dodavatele z důvodu jeho nepotvrzení Objednatelem, považována za prodlení s plněním povinností ani za porušení Smlouvy na straně Dodavatele, a jakákoliv lhůta a doba běží po odstranění překážek (po zprovoznění vzdáleného přístupu nebo poskytnutí souhlasu s výjezdem) na straně Objednatele znovu od počátku.
  13. Při řešení Servisních incidentů může nastat situace, kdy se Dodavatel neobjede bez spolupráce s Výrobcem Standardního software. Nutnost využít pro řešení Servisního incidentu Výrobce Standardního software oznamuje Dodavatel Objednateli bezprostředně po zjištění této skutečnosti. Specifikace činností zahrnutých v paušální ceně dle odst. 3.5 a 3.6 Smlouvy nebo účtovaných v režimu T & M ve smyslu odst. 3.7 Smlouvy je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.

**1. úroveň Technické podpory: Hot-line**

* 1. Hot-line je poskytována pro Produkční prostředí, Testovací prostředí a Záložní prostředí, je-li využíváno jako produkční.
  2. V rámci Hot-line Dodavatel zajišťuje:
     + 1. příjem hlášeného Servisního incidentu;
       2. základní diagnostiku Servisního incidentu;
       3. rozhodnutí o dalším postupu;
       4. trvalý operátorský dohled v režimu 365 x 24 x 7;
       5. Doba odezvy je 1 hodina od nahlášení Servisního incidentu. V případě nahlášení po 18:00 hodině je za čas nahlášení považováno 6:00 následujícího pracovního dne. Dodavatel odpovídá za včasnou a správnou eskalaci Servisního incidentu do 2. úrovně Technické podpory, resp. do 3. úrovně.
  3. Oprávněné osoby Objednatele nahlásí Servisní incident Dodavateli prostřednictvím SPoC na helpdeskovém systému Dodavatele (HelpDesk), který umožňuje eskalovat a sledovat postup řešení. SPoC je provozován na kontaktech uvedených v Příloze č. 6 Smlouvy (HelpDesk) s tím, že:
     + 1. telefonní číslo musí být tuzemské, nebo v případě zahraničního telefonního čísla musí být volání na linku bezplatné. Komunikace musí být v českém jazyce;
       2. Dodavatel Objednateli zřídí v helpdeskovém systému účet a sdělí Objednateli po uzavření Smlouvy přihlašovací údaje (uživatelské jméno a heslo).
  4. Dodavatel příjem nahlášeného Servisního incidentu potvrdí Objednateli (koordinátorovi servisního týmu Objednatele) telefonicky, následně vždy prostřednictvím helpdeskového systému, včetně notifikace elektronickou poštou. V potvrzení Dodavatel uvede předpokládaný způsob řešení.
  5. Postup hlášení a zpracování Servisních incidentů je detailně popsán v Manuálu pro zpracování Servisního incidentu. Dodavatel se zavazuje připravit a předat Objednateli tento Manuál nejpozději do čtrnácti (14) kalendářních dní ode dne účinnosti Smlouvy. Manuál musí být zpracován v souladu se Smlouvou. Případné připomínky Objednatele k obsahu Manuálu je Dodavatel povinen vypořádat, resp. zapracovat do čtrnácti (14) kalendářních dní od jejich doručení.

**2. úroveň Technické podpory: Problem support**

* 1. Pokud nahlášený Servisní incident není možné vyřešit na 1. úrovni Technické podpory, operátor HelpDesku Dodavatele eskaluje Servisní incident na servisní tým Dodavatele zajišťující 2. úroveň Technické podpory. V případě, že se nepodaří v rámci této úrovně obnovit základní funkce Systému do provozuschopného stavu, bude v této úrovni zavedeno alespoň použitelné náhradní řešení.
  2. Problem support je poskytován pro Produkční prostředí a Záložní prostředí Objednatele, pokud je provozováno jako produkční prostředí. Problem support je poskytován pouze pro Servisní incidenty kategorie A a B. Není-li pro Servisní incident poskytována 2. úroveň Technické podpory, je Servisní incident eskalován rovnou do 3. úrovně Technické podpory.
  3. V rámci Problem support jsou realizovány zejména následující činnosti:
     + 1. Fixace problému;
       2. telefonní a e-mailová podpora Objednatele při řešení Servisního incidentu;
       3. v režimu 5x12 (pondělí až pátek 6:00 – 18:00 hodin);
       4. Doba odezvy: vzdáleným přístupem pro Servisní incidenty kategorie A v době od 6:00-9:00 do 1 hodiny, v ostatní době do 4 hodin a pro Servisní incidenty kategorie B do 4 hodin.

**3. úroveň Technické podpory: Podpora Systému specializovanými týmy**

* 1. Podpora Systému specializovanými týmy je poskytována pro Provozní prostředí Objednatele, a to zejména v následujících případech:
     + 1. Servisní incident vyžaduje komplexnější diagnostiku, složitější zásahy do Systému a / nebo konfiguraci Systému;
       2. Technická podpora 2. úrovně není Dodavatelem poskytována (odst. 5.23 Smlouvy).
  2. Podpora Systému specializovanými týmy zahrnuje zejména:
     + 1. koordinaci složitějších Servisních incidentů;
       2. koncepční řešení Servisních incidentů;
       3. konzultační podporu, údržbu Dokumentace PNC, Knowledge base apod.;
       4. v režimu 5x8 (pondělí až pátek 8:30-16:30);
       5. Doba odezvy: nejdéle následující pracovní den.
  3. Součástí 3. úrovně Technické podpory je i poskytování konzultační podpory v paušální ceně Podpory dle odst. 3.6 Smlouvy v následujícím rozsahu:
     + 1. Konzultační činnost je zaměřena na oblast IT architektury, integrace, konfigurace, business procesů ve vztahu k Systému.
       2. V rozumné míře, tj. maximálně v rozsahu 1 hodiny za týden, mohou být konzultovány nové produkty Objednatele a jejich dopad na Systém.
       3. Konzultační podpora je primárně zaměřená na funkčnost Systému na Produkčním prostředí v rozsahu maximálně 4 hodiny týdně. V rozumné míře, tj. v rozsahu maximálně 2 hodin za týden, může být využívána i pro podporu Testovacího prostředí a/nebo Záložního prostředí, event. pro zamýšlené změny v Systému.
       4. Součástí konzultační podpory je i uvolnění (uvolněním se rozumí schválení a odeslání Objednateli) nové a/nebo upravené Dokumentace PNC za předpokladu, že úprava je nutným důsledkem vy/řešení Servisního incidentu.

Konzultační podpora nad tento rozsah bude poskytována v rámci Služeb dle odst. 1.2.2 Smlouvy.

**Maintenance**

* 1. Maintenance je poskytováno prostřednictvím Dodavatele přímo Výrobcem Standardního software, Dodavatel Objednateli dané plnění dle této Smlouvy zprostředkovává. Za plnění Maintenance však Dodavatel odpovídá Objednateli, jakoby plnil sám (dle odst. 14.9 Smlouvy obdobně). Podrobnější podmínky poskytování plnění jsou uvedeny v aktuálních pravidlech Výrobcem Standardního software umístěných na webových stránkách www.quintiq.com. Objednatel je povinen se s těmito pravidly seznámit a dodržovat je. Webové stránky Výrobce Standardního software jsou vedeny v anglickém jazyce.
  2. Komunikačním kanálem pro Maintenance je HelpDesk Dodavatele dle Přílohy č. 6 Smlouvy.
  3. Dodavatel prohlašuje, že na základě smlouvy, kterou uzavřel s Výrobcem Standardního software, je oprávněn po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat Plnění dle této Smlouvy, vč. Maintenance, na území České republiky k aplikační části Quintiq v rámci Systému PNC. Ukáže-li se uvedené prohlášení jako nepravdivé, nebo pozbude-li Dodavatel výše uvedené oprávnění kdykoli během účinnosti Smlouvy, je Dodavatel povinen uradit Objednateli způsobenou majetkovou i nemajetkovou újmu.

1. Služby
   1. Obsah Služeb dle odst. 1.2.2 Smlouvy, které se Dodavatel zavazuje poskytovat, je uveden v Příloze č. 2 Smlouvy. Služby budou poskytovány na základě Dílčí smlouvy uzavřené dle aktuálních potřeb Objednatele po dobu trvání Smlouvy.
   2. Výstup poskytování Služeb dle příslušné Dílčí smlouvy bude předán Objednateli v termínu sjednaném v Dílčí smlouvě. K převzetí Služeb dojde podpisem Akceptačního protokolu Objednatelem (obdobně dle vzoru uvedeného v Příloze č. 10 Smlouvy). Objednatel podpisem na Akceptačním protokolu potvrdí poskytnutý rozsah Služeb.
2. Záruka
   1. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na Rozvoj po dobu dvanácti (12) měsíců ode dne podpisu Protokolu o předání a převzetí Rozvoje.
   2. Vady Rozvoje, které vzniknou nebo se projeví v záruční době, je Dodavatel povinen odstranit na své náklady (jsou zahrnuty v ceně Plnění).
   3. Na Vady Rozvoje v záruční době se vztahuje obdobně kategorizace Vad dle odst. 4.9 Smlouvy. Zařazení do kategorie záručních Vad provádí Objednatel.
   4. Vady Rozvoje vzniklé nebo odhalené v záruční době bude Dodavateli oznamovat Objednatel bez zbytečného odkladu jako Servisní incident dle čl. 5 Smlouvy a budou jako Servisní incident řešeny. Vada kategorie A představuje Servisní incident kategorie A (obdobně se postupuje u ostatních kategorií vad).
   5. Dodavatel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího úplného odstranění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Dodavatel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení Vad až do jejich odstranění.
   6. Záruka Dodavatele se nevztahuje na Vady té části Rozvoje, která byla užívána v rozporu s jejím funkčním určením a písemnými doporučeními Dodavatele a/nebo způsobené neoprávněným nebo neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osobou, která není ve smluvním vztahu k Dodavateli. Funkční určení je specifikováno v Dokumentaci, která bude předána v rámci předání a převzetí Rozvoje.
   7. Termíny pro odstranění Vad se řídí  odst. 4.11 Smlouvy obdobně. Pokud bude Vada kategorie A Objednatelem přeřazena do kategorie B nebo C, popřípadě Vada kategorie B přeřazena do kategorie C, mění se příslušná lhůta k odstranění Vady na tu, jež se vztahuje k nové kategorii Vady. To neplatí, byl-li Dodavatel v okamžiku převedení Vady do nižší kategorie již v prodlení s odstraňováním Vady.
   8. Zjistí-li Dodavatel v průběhu odstraňování Vady, že Vada je neodstranitelná, je povinen nepřetržitě pracovat na náhradním řešení problému a informovat o tomto stavu Objednatele. Výskyt neodstranitelné Vady, pokud je zapříčiněna Dodavatelem může být ze strany Objednatele považován za podstatné porušení této Smlouvy, resp. příslušné Dílčí smlouvy.
   9. Pokud považuje Dodavatel Vadu za odstraněnou, předá předmětnou část Rozvoje Objednateli, který je oprávněn ověřovat všechny funkce Rozvoje ve smyslu jeho specifikace. Odstranění Vady potvrdí Objednatel písemně.
   10. Vadami nejsou vady Software/hardware, které nejsou součástí dodávky v rámci plnění této Smlouvy. Dodavatel poskytne nezbytnou součinnost pro odstranění takovýchto vad Objednatelem nebo třetími stranami, které Objednatel k odstranění vady Rozvoje povolá.
3. Pravidla bezpečnosti ICT systémů Objednatele
   1. Dodavatel je povinen zúčastnit se bezpečnostního školení organizovaného Objednatelem a  dodržovat při výkonu své činnosti všechny bezpečnostními požadavky stanovené v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP, jejíž znění aktuální ke dni provedení školení mu bude v rámci školení Objednatelem předáno. Objednatel je oprávněn provádět v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP změny. O změnách bude Dodavatel Objednatelem informován. Dodavatel je povinen řídit se novým obsahem Bezpečnostní příručky uživatele ICT ČP od data stanoveného Objednatelem, nejdříve však ode dne, kdy byl o změně informován.
   2. Objednatel je oprávněn kdykoli prověřovat dodržování bezpečnostních požadavků stanovených v Bezpečnostní příručce uživatele ICT ČP Dodavatelem.
   3. Dodavatel je povinen hlásit vzniklé bezpečnostní incidenty definované Bezpečnostní příručkou uživatele ICT ČP případně i podezření na ně Objednateli prostřednictvím ServiceDesk ČP.
4. Práva duševního vlastnictví
   1. Vznikne-li v souvislosti s poskytováním Plnění Dodavatelem Objednateli autorské dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), poskytuje Dodavatel Objednateli ke dni podpisu Akceptačního protokolu k takovému autorskému dílu výhradní, množstevně a územně neomezenou volně převoditelnou licenci na celou dobu trvání majetkových autorských práv k takovému dílu a ke všem způsobům a formám užití za jakýmkoli účelem, nebude-li v daném případě dohodnuto jinak (např. z důvodu dodání standardního software třetí strany, který neumožňuje udělení takovýchto licenčních práv). V případě předávání Plnění po částech pak vždy ke každé jednotlivé části okamžikem podpisu Akceptačního protokolu této části Plnění.
   2. Současně s licencí uděluje Dodavatel Objednateli souhlas k provádění jakýchkoliv modifikací, úprav, změn díla včetně práva do něj dle svého uvážení zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl a spojovat jej s jinými autorskými díly, případně zařazovat do databází, a to včetně oprávnění Objednatele takovými zásahy do díla pověřit třetí osoby. Objednatel je oprávněn provádět servis, údržbu či podporu díla sám nebo prostřednictvím třetích osob, k čemuž Dodavatel poskytuje výslovný souhlas.
   3. Objednatel je oprávněn činit jakékoli zásahy do předaných zdrojových kódů, k čemuž Dodavatel poskytuje výslovný souhlas.
   4. Objednatel je oprávněn poskytovat neomezený počet podlicencí ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy. Objednatel je oprávněn převést, respektive postoupit právo užívat dílo na třetí osobu ve stejném nebo omezeném rozsahu, ve kterém je dílo oprávněn užívat dle této Smlouvy.
   5. Dodavatel prohlašuje, že Plnění ani jeho části, které jsou autorským dílem, nemá žádné právní vady, že není zatíženo právy třetích osob a že Dodavatel je zcela oprávněn vykonávat veškerá majetková autorská práva a poskytnout výše uvedená oprávnění a souhlasy Objednateli v celém rozsahu, s dílem disponovat a uzavřít s Objednatelem Smlouvu na celý rozsah předmětu plnění. V případě, že se uvedené prohlášení Dodavatele nezakládá na pravdě, Dodavatel odpovídá Objednateli za vyplývající důsledky v plném rozsahu včetně odpovědnosti za majetkovou i nemajetkovou újmu. Sankční ujednání dle této Smlouvy tímto nejsou dotčena. Uplatní-li třetí osoba své právo k dílu nebo jeho části, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu a na vlastní náklady učinit potřebná opatření k ochraně výkonu práv Objednatele, pokud jej k tomu Objednatel zmocní, a nahradit veškerou majetkovou i nemajetkovou újmu vzniklou tím Objednateli.
   6. Veškeré odměny za poskytnutí či zajištění všech licencí dle tohoto článku Smlouvy jsou již zahrnuty v ceně Plnění. Objednatel není povinen žádnou z licencí nabytých na základě této Smlouvy využít.
   7. Vlastnictví k hmotnému nosiči dat, na němž je Plnění nebo jeho část zaznamenána, a k materiálům včetně veškeré dokumentace přechází na Objednatele okamžikem podpisu Akceptačního protokolu.
   8. Licence dle tohoto článku Smlouvy je udělena Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací Plnění a Dodavatel není oprávněn tuto licenci vypovědět ani ukončit jiným způsobem, než jak předpokládá tato Smlouva. Smluvní strany výslovně uvádějí, že bez ohledu na důvod a způsob ukončení této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení tohoto článku Smlouvy.
   9. V souvislosti s těmito ujednáními o licenční smlouvě ve smyslu tohoto článku Smlouvy Smluvní strany výslovně vylučují ustanovení občanského zákoníku § 2378, § 2379, § 2380, § 2381 a § 2382.
   10. V případě, že jsou součástí Plnění realizovaného Dodavatelem dle této Smlouvy databáze (ve smyslu ustanovení § 88 autorského zákona), jejichž pořizovatelem je Dodavatel, převádí tímto Dodavatel právo pořizovatele databáze ve smyslu § 90 autorského zákona na Objednatele. Objednatel je oprávněn databáze zužitkovat a vytěžovat libovolně dle svého uvážení, k čemuž Dodavatel poskytuje výslovný souhlas.
   11. Bude-li Dodavatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, které nejsou autorským dílem, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění Plnění dle této Smlouvy (dále jen „**Pomocný nástroj**“), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek stanovených tímto článkem Smlouvy obdobně, jako je tomu pro autorská díla.
   12. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Dodavatele pro Objednatele dle této Smlouvy, Smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
5. Obchodní tajemství a důvěrné informace
   1. Veškeré konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti související se Smluvními stranami, a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o obchodním tajemství druhé Smluvní strany, a dále o skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 občanského zákoníku. Povinnost mlčenlivosti trvá až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Na povinnost mlčenlivosti nemá vliv forma sdělení informací (písemně nebo ústně) a jejich podoba (materializované nebo dematerializované).
   2. Důvěrnými informacemi jsou veškeré provozní záležitosti a technologické postupy Objednatele, se kterými bude Dodavatel v průběhu plnění této Smlouvy seznámen. Dodavatel bere na vědomí, že některé z takových informací mohou podléhat poštovnímu, telekomunikačními či bankovnímu tajemství.
   3. Smluvní strany se zavazují, že důvěrné informace a obchodní tajemství druhé Smluvní strany jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo poddodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
   4. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu § 2985 občanského zákoníku, použijí Smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži.
   5. Poškozená Smluvní strana má právo na náhradu újmy, která jí takovýmto jednáním druhé Smluvní strany vznikne.
   6. Povinnost plnit ustanovení dle tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
      * 1. mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy;
        2. byly písemným souhlasem obou Smluvních stran zproštěny těchto omezení;
        3. jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem zanedbání povinnosti jedné ze Smluvních stran;
        4. příjemce je zná dříve, než mu je sdělí Smluvní strana;
        5. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem v souladu a na základě zákona;
        6. Smluvní strana je sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv nebo při plnění povinností stanovených právními předpisy;
        7. jsou zveřejněny v souladu a na základě právního předpisu (např. o svobodném přístupu k informacím, o registru smluv);
        8. je Objednatel povinen sdělit svému zakladateli.
   7. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
   8. 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**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.
6. Zpracování osobních údajů
   1. Pro případ, že Dodavatel v rámci plnění Smlouvy získá nahodilý přístup k informacím, které budou obsahovat osobní údaje podléhající ochraně dle právních předpisů, je Dodavatel oprávněn přistupovat k takovým osobním údajům pouze v nezbytném rozsahu pro plnění předmětu Smlouvy (např. kontaktní informace a údaje, k nimž má Dodavatel v průběhu plnění Smlouvy přístup). Dodavatel se zavazuje nakládat se zpřístupněnými osobními údaji pouze na základě pokynů Objednatele jako správce osobních údajů, pouze pro účely plnění Smlouvy, zachovat o nich mlčenlivost a zajistit jejich bezpečnost proti úniku, náhodnému nebo neoprávněnému zničení, ztrátě, pozměňování nebo neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.
   2. Objednatel jako správce zpracovává osobní údaje Dodavatele, je-li Dodavatelem fyzická osoba, a obě Smluvní strany jako správci osobní údaje kontaktních osob poskytnuté v této Smlouvě, popřípadě osobní údaje dalších osob poskytnuté v rámci Smlouvy výhradně pro účely související s plněním této Smlouvy, a to po dobu trvání Smlouvy, resp. pro účely vyplývající z právních předpisů, a to po dobu delší těmito právními předpisy odůvodněnou. Dodavatel je povinen informovat obdobně fyzické osoby, jejichž osobní údaje pro účely související s plněním této Smlouvy Objednateli předává.
   3. Další informace související se zpracováním osobních údajů Objednatelem včetně práv s tímto zpracováním souvisejících jsou k na webových stránkách Objednatele na adrese www.ceskaposta.cz v záložce „Ochrana osobních údajů – GDPR“.
   4. Vyjde-li najevo, že v souvislosti s touto Smlouvu bude docházet k předávání osobních údajů mezi Smluvními stranami nad rámec uvedený v tomto článku Smlouvy, jsou Smluvní strany povinny v dostatečném předstihu uzavřít smlouvu o zpracování osobních údajů v souladu s právními předpisy na ochranu osobních údajů.
7. Pravidla compliance
   1. Smluvní strany se zavazují dodržovat právní předpisy a chovat se tak, aby jejich jednání nemohlo vzbudit důvodné podezření ze spáchání nebo páchání 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.
   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.
   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.
   4. Smluvní strany nebudou ani u svých obchodních partnerů tolerovat jakoukoliv formu korupce či uplácení.
   5. V případě, že je zahájeno trestní stíhání Dodavatele, zavazuje se Dodavatel o tomto bez zbytečného odkladu písemně informovat Objednatele.
   6. Objednatel očekává, že se Dodavatel seznámí s „Kodexem dodavatele České pošty“, ve znění k datu účinnosti této Smlouvy, který je dostupný na webu Objednatele na adrese https://www.ceskaposta.cz/o-ceske-poste/profil/compliance-v-cp, a bude jej dodržovat.
8. Nemožnost plnění
   1. Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 2006 nebo § 2007 občanského zákoníku, 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 povinností 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 devadesát (90) kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy, popř. od Dílčí smlouvy, odstoupit.
   2. Ustanovení tohoto článku Smlouvy nezbavuje žádnou ze Smluvních stran její povinnosti k úhradě plateb v té době již splatných.
9. Další práva a povinnosti Smluvních stran
   1. Obě Smluvní strany se zavazují bezodkladně a ve vzájemné spolupráci vyvíjet maximální úsilí k odstranění jakýchkoli překážek bránících plnění předmětu této Smlouvy. Dodavatel požádá včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plněné této Smlouvy.
   2. Dodavatel se zavazuje při poskytování Plnění poskytnout Objednateli všechny případné nezbytné dokumenty pro jejich řádné užívání. Nedílnou součástí Plnění je v případech, kdy to vyplývá z charakteru příslušného Plnění, také licenční dokumentace (licenční certifikáty, licenční podmínky a ostatní dokumentace k licencím) vztahující se k užívání software nebo jiného autorského díla či databáze a ostatní dokumentace potřebná pro řádné užívání Plnění.
   3. Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy samostatně, svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Dodavatel je povinen pověřit plněním povinností z této Smlouvy pouze ty své pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování Plnění je Dodavatel vázán touto Smlouvou, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
   4. Dodavatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma Objednatele. Při poskytování Plnění musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Dodavatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
   5. Dodavatel není oprávněn použít ve svých dokumentech, prezentacích či reklamě odkazy na obchodní firmu Objednatele nebo jakýkoliv jiný odkaz, který by mohl byť i nepřímo vést k identifikaci Objednatele, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Tato povinnost se nevztahuje na skutečnosti, při nichž Dodavatel čerpá z veřejně dostupných zdrojů informací, a které nemají přímou souvislost s předmětem této Smlouvy.
   6. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě prostřednictvím doporučené pošty či e-mailu na adresy Smluvních stran uvedené v této Smlouvě.
   7. Dodavatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy ani Smlouvu jako celek bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
   8. V případě, že činností, nečinností anebo opomenutím Dodavatele anebo jeho pracovníků vznikne Objednateli nemajetková újma, je Dodavatel povinen ji odčinit.
   9. Dodavatel odpovídá Objednateli za své případné poddodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou újmu.
   10. Pokud v průběhu plnění povinností vznikne na straně Dodavatel potřeba využít služeb třetí strany - poddodavatele, jejíž identifikační údaje neuvedl Dodavatel v seznamu poddodavatelů, pokud to Objednatel v Zadávacím řízení požadoval, je Dodavatel oprávněn tak učinit jen po předchozím souhlasu Objednatele. Odepře-li Objednatel tento souhlas udělit, není Dodavatel oprávněn využít služeb třetí strany.
   11. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za majetkové i nemajetkové újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši celkové ceny všech Plnění dle odst. 3.1 Smlouvy. Dodavatel je povinen kdykoli v průběhu trvání této Smlouvy předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce Smlouvy. Při vzniku pojistné události zabezpečuje ihned po jejím vzniku veškeré úkony vůči pojistiteli Dodavatel. Objednatel je povinen poskytnout v souvislosti s pojistnou událostí Dodavatele veškerou součinnost, která je v jeho možnostech.
   12. Objednatel není oprávněn provádět změny v a/nebo zásahy do Systému, které nejsou v souladu s Platnou dokumentací, ledaže by Dodavatel k takovýmto zásahům dal písemný souhlas. V případě porušení tohoto odst. 14.12 Smlouvy Objednatelem Dodavatel neodpovídá za případné Vady Systému a Dodavatel není povinen akceptovat práva z poskytnuté záruky dle čl. 7 Smlouvy. Objednatel je povinen na své náklady zajistit uvedení Systému do původního stavu před provedením změny, nedohodne-li se s Dodavatelem jinak, přičemž Dodavatel po tuto dobu není v prodlení s případným poskytováním Plnění dle této Smlouvy.
   13. Objednatel je povinen respektovat návrh uživatelských rolí a řešení přístupových práv dle Platné dokumentace a bere na vědomí, že nevhodné přidělení či omezení práv může vést k výraznému navýšení počtu Servisních incidentů.
   14. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Dodavatele během plnění této Smlouvy, je-li to nezbytné, přístup na příslušná pracoviště Objednatele a vzdálený přístup do informačního systému Objednatele. Dodavatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné vnitřní pokyny a směrnice stanovující provozně technické a bezpečnostní podmínky pohybu osob v objektech Objednatele. Při plnění této Smlouvy v objektech Objednatele musí Dodavatel v maximální míře respektovat nutnost zajištění nerušeného užívání objektů jejich uživateli. Dodavatel předloží Objednateli před zahájením plnění předmětu této Smlouvy seznam pracovníků, pro které bude požadovat přístup na pracoviště Objednatele a vzdálený přístup do informačního systému Objednatele, je-li to pro poskytování Plnění nezbytné.
   15. Dodavatel o každé zjištěné modifikaci Systému oproti Platné dokumentaci Objednatele neprodleně informuje.
   16. Dodavatel se zavazuje dále:
       1. při plnění předmětu této Smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat a v úzké součinnosti s Objednatelem provádět jednotlivá Plnění této Smlouvy;
       2. informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této Smlouvy ovlivnit;
       3. i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku újmy; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v občanském zákoníku pro nepřikázané jednatelství;
       4. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby jeho činností nedošlo ke škodám na majetku Objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Objednatele nebo třetích osob, jimž by Objednatel za takto způsobenou újmu odpovídal;
       5. odčinit nemajetkovou újmu vzniklou Objednateli činností, nečinností nebo opomenutím Dodavatele;
       6. pro realizaci Plnění neužívat zaměstnance Objednatele ani s nimi v této souvislosti neuzavírat jakýkoliv právní vztah s výjimkou potřebné a přiměřené součinnosti, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak;
       7. informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění této Smlouvy a plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy;
       8. na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději pět (5) pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou Smluvních stran zkrátit;
       9. dodržovat veškerá interní pravidla a předpisy Objednatele týkající se bezpečnosti ICT systémů, BOZP a požární ochrany, byl-li s nimi Objednatelem seznámen, a účastnit se na výzvu Objednatele školení v oblasti bezpečnosti ICT systémů, pravidel BOZP a požární ochrany Objednatele.
   17. Objednatel je oprávněn kdykoli kontrolovat, zda Dodavatel provádí Plnění řádně.
   18. Objednatel je oprávněn započíst jakoukoliv svoji pohledávku, byť i nesplatnou, vůči Dodavateli proti jakékoliv pohledávce, byť i nesplatné, kterou má Dodavatel vůči Objednateli. Dodavatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné či nesplatné pohledávky vůči Objednateli pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
   19. Objednatel se zavazuje v termínech stanovených touto Smlouvou, jinak v termínech odpovídajících postupu realizace Plnění, poskytnout Dodavateli potřebnou součinnost, zejména:
       1. poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro provedení Plnění a potvrzovat předložení předkládaných dokumentů ve lhůtě do dvou (2) pracovních dnů od jejich doručení;
       2. činit všechna potřebná opatření k tomu, aby nedošlo ke škodám na majetku Dodavatele, jeho zaměstnanců nebo třetích stran, anebo k poškození zdraví zaměstnanců Dodavatele nebo třetích osob, jimž by Dodavatel za takto způsobenou újmu odpovídal;
       3. seznámit Dodavatele s interními pravidly a předpisy Objednatele v oblasti bezpečnosti ICT systémů a BOZP, které bude Dodavatel povinen dodržovat;
       4. dle potřeby a řešeného tématu zajistit účast a součinnost odpovědných osob Objednatele při schvalování, analýzách, testování, akceptaci, seminářích, školeních, apod.;
       5. aktivně spolupracovat s Dodavatelem na řešení Servisních incidentů;
       6. poskytovat informace o ostatních projektech v daném prostředí, pokud budou mít jakýkoli vliv na plnění povinností Dodavatele z této Smlouvy; a
       7. činit další úkony, které jsou výslovně uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy.
10. Sankce
    1. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny Plnění dle této Smlouvy, má Dodavatel právo žádat po Objednateli úrok z prodlení v souladu s nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměnu 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.
    2. V případě prodlení Dodavatele s předáním Rozvoje z důvodu na straně Dodavatele je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny Rozvoje dle příslušné Dílčí smlouvy, a to za každý započatý pracovní den prodlení, nejvýše však do výše 100 % z ceny Rozvoje dle příslušné Dílčí smlouvy.
    3. V případě prodlení Dodavatele s poskytnutím Podpory dle Dílčí smlouvy z důvodu na straně Dodavatele, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
    4. V případě prodlení Dodavatele s poskytováním Služeb v termínu dle příslušné Dílčí smlouvy, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny Služeb sjednaných v příslušné Dílčí smlouvě za každý započatý den prodlení, nejvýše však do výše 100 % z ceny Služeb dle příslušné Dílčí smlouvy.
    5. V každém jednotlivém případě porušení povinností a nepravdivosti prohlášení dle čl. 9 nebo čl. 10 nebo čl. 11 Smlouvy ze strany Dodavatele, je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč.
    6. Je-li Dodavatel v prodlení s plněním povinnosti odstranit Vady Rozvoje (tzn. přejímkové i záruční vady) dle této Smlouvy, je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny Rozvoje dle příslušné Dílčí smlouvy za každý započatý den prodlení s odstraněním každé Vady, nejvýše však do výše 100 % z ceny Rozvoje dle příslušné Dílčí smlouvy.
    7. V případě porušení povinnosti předložit na výzvu Objednatele doklad o pojištění dle odst. 14.11 Smlouvy je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.
    8. V případě, že dojde k porušení povinnosti Dodavatele, které zakládá nárok Objednatele k okamžitému odstoupení od Smlouvy, a takové porušení není utvrzeno jinou smluvní pokutou dle tohoto článku Smlouvy, je Objednatel bez ohledu na skutečnost, zda využije svého práva na odstoupení od Smlouvy, oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti.
    9. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu vzniklé újmy v celém rozsahu.
    10. Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. V případě zaslání v elektronické podobě musí být vyúčtování smluvní pokuty zasláno do datové schránky. Smluvní pokuta je splatná v době třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování o smluvní pokutě druhé Smluvní straně.
    11. Objednatel je v případě uplatnění smluvní pokuty vůči Dodavateli dle této Smlouvy a neuhrazení smluvní pokuty ze strany Dodavatele oprávněn využít jednostranné započtení vzájemných pohledávek, a to i v případě, že kterákoli ze započítávaných pohledávek ještě není splatnou. Dodavatel není oprávněn své pohledávky jednostranně započítat oproti pohledávkám Objednatele bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
11. Doba trvání Smlouvy
    1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v registru smluv podle zákona o registru smluv. Plnění předmětu této Smlouvy v době od platnosti Smlouvy do její účinnosti se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou.
    2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 36 měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy nebo do vyčerpání maximální Celkové ceny dle odst. 3.1 Smlouvy podle toho, která skutečnost nastane jako první.
    3. Předčasně ukončit účinnost této Smlouvy či Dílčí smlouvy lze písemnou dohodou Smluvních stran, výpovědí nebo jednostranným odstoupením v případě podstatného porušení Smlouvy či Dílčí smlouvy a v dalších případech stanovených právními předpisy.
    4. Za podstatné porušení této Smlouvy či Dílčí smlouvy se, ve smyslu § 2002 občanského zákoníku, považují zejména případy kdy:
       1. je Objednatel přes písemné upozornění Dodavatele v prodlení s úhradou daňového dokladu vystaveného na základě a v souladu s podmínkami této Smlouvy déle než šedesát (60) kalendářních dnů od písemného upozornění;
       2. poruší Dodavatel podstatně nebo opakovaně (tj. nejméně 2x) své povinnosti stanovené touto Smlouvou či Dílčí smlouvou;
       3. je Dodavatel pravomocně odsouzen pro trestný čin;
       4. 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;
       5. se Smluvní strana dopustila vůči druhé Smluvní straně jednání vykazujícího znaky nekalé soutěže.
    5. Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupit lze i pouze od příslušné Dílčí smlouvy.
    6. V případě odstoupení od Smlouvy jsou Smluvní strany povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od účinnosti odstoupení od Smlouvy, přičemž platí, že Plnění řádně (bez vad) poskytnutá do okamžiku ukončení účinnosti této Smlouvy si nebudou vracet.
    7. Každá ze Smluvních stran má právo tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodů s výpovědní dobou tří (3) měsíců, jež začne plynout prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.
    8. Odstoupením od Smlouvy či výpovědí Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se mlčenlivosti, smluvní pokuty, záruky, náhrady újmy, licencí a jiných ze své povahy přetrvávajících nároků či závazků.
    9. Při ukončení Smlouvy (ať k ukončení dojde jakýmkoli způsobem) poskytne Dodavatel na vyžádání Objednateli jednorázově Knowledge base v její aktuálně platné podobě.
    10. Smluvní strany tímto výslovně sjednávají odlišný režim předčasného ukončení Dílčí mlouvy ve vztahu k části Podpory – Maintenance. Předčasně ukončit Dílčí smlouvu v této části lze vždy nejpozději do 1. 11. daného kalendářního roku s účinností ukončení Dílčí smlouvy k 31. 12. téhož kalendářního roku, nebo dojde-li k ukončení Dílčí smlouvy po 1. 11. kalendářního roku s účinností k 31. 12. následujícího kalendářního roku.
12. Závěrečná ujednání
    1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ZZVZ. V případě rozporu mezi vlastním textem Smlouvy a jejími přílohami má přednost vlastní text Smlouvy.
    2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných pracovníků nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u soudu České republiky příslušného dle platných právních předpisů. Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
    3. Tato Smlouva může být měněna pouze výslovným písemným ujednáním Smluvních stran, podepsaným oprávněnými zástupci Smluvních stran. Tato ujednání budou nazývána „Dodatek“ a budou číslována vzestupnou číselnou řadou. Jakákoliv Smluvní strana je oprávněna vyvolat jednání k doplnění či změně této Smlouvy. Změnu kontaktních a odpovědných osob a spojení uvedených v této Smlouvě je účinná v okamžiku doručení oznámení o této změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo nutno vyhotovovat dodatek k této Smlouvě.
    4. Smluvní strany si ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku ujednaly, že Dodavatel na sebe přebírá nebezpečí změny okolností.
    5. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 1799 a 1800 občanského zákoníku se nepoužijí.
    6. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž každá Smluvní strana obdrží její elektronický originál opatřený platnými elektronickými podpisy. Smlouva je podepsána připojením kvalifikovaného elektronického podpisu nebo zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, včetně kvalifikovaného časového razítka. V případě, že tato Smlouva z jakéhokoli důvodu nebude vyhotovena v elektronické podobě, bude vyhotovena ve dvou (2) listinných vyhotoveních, kdy každá Smluvní strana obdrží po jednom (1) listinném vyhotovení.
    7. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoli části ustanovení Smlouvy budou považovány za neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost, neúčinnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná, neúčinná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se zavazují nahradit do patnácti (15) pracovních dní po doručení výzvy druhé Smluvní strany neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným obchodním a právním smyslem.
    8. 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.
    9. 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 jeho schopnosti uzavřít tuto Smlouvu, má zájem tuto Smlouvu uzavřít a jeho schopen plnit veškeré povinnosti z této Smlouvy plynoucí.
    10. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, Smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle této Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle této Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
    11. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy.
    12. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Definice pojmů

Příloha č. 2 – Specifikace Plnění

Příloha č. 3 – Systém PNC – podporované komponenty

Příloha č. 4 – Činnosti zajišťované Objednatelem

Příloha č. 5 – Specifikace ceny Podpory v režimu T & M

Příloha č. 6 – Kontaktní a odpovědné osoby

Příloha č. 7 – Změnový požadavek (formulář)

Příloha č. 8 – Zásobník MD (vzor)

Příloha č. 9 – Protokol o předání a převzetí plnění (vzor)

Příloha č. 10 – Protokol o provedení (vzor)

*NA DŮKAZ TOHO, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí ji a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.*

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze | V Praze |

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| Ing. Oldřich Vytiska  ředitel divize logistika  **Česká pošta, s.p.**  *(podepsáno elektronicky)* | xxx  xxx  **T-Mobile Czech Republic a.s.**  *(podepsáno elektronicky)* |
| V Praze |  |

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Ing. Roman Knap

generální ředitel

**Česká pošta, s.p.**

*(podepsáno elektronicky)*

Příloha č. 1 – Definice pojmů

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Definice** |
| Akceptační protokol | Protokol, kterým Objednatel akceptuje převzetí Plnění. Příslušný Akceptační protokol tvoří nedílnou součást daňového dokladu pro část Plnění Rozvoj, Služby a Technická podpora. Pro část Plnění Rozvoje se jedná o Protokol o předání a převzetí plnění dle Přílohy č. 9 Smlouvy. Pro část Plnění Technické podpory Protokol o provedení dle Přílohy č. 10 Smlouvy, který se pro část Plnění Služby použije přiměřeně. |
| Akceptační test | Ověření provedené Objednatelem, zda Rozvoj splňuje veškeré požadavky stanovené v Dílčí smlouvě. |
| APD | Administrátorská a provozní dokumentace. Slouží jako základní dokumentace pro roli IT Administrátora PNC (viz Příloha č. 4 Smlouvy).  Aktuální verze APD musí být vždy součástí Platné dokumentace, kterou Dodavatel schválil a odeslal Objednateli a Objednatel akceptoval. |
| Dataset | Veškerá datová základna, se kterou pracuje konkrétní uživatel. V PNC platí 1 depo = 1 dataset. Na 1 aplikačním serveru může běžet 1…N datasetů. |
| Doba odezvy | Časový interval od nahlášení Servisního incidentu / Vady Dodavateli do zahájení prací Dodavatelem. |
| Dokumentace PNC | Zahrnuje dokumenty APD (Administrátorská a provozní dokumentace), USD (Uživatelskou dokumentaci), Návrh architektury a Návrh integrace za Quintiq. |
| e-Learning | Elektronický školící a certifikační systém Quintiq, dostupný na adrese <http://e-learning.quintiq.com/>. Přístupy do e-Learningu zajišťuje Dodavatel v rámci poskytování Maintenance. Objednatel o ně žádá formou nahlášení Servisního incidentu. E-Learning je dostupný výhradně v anglickém jazyce. |
| ESB | Softwarová architektura umožňující integraci Plnění při implementaci servisně orientované architektury v podnikovém prostředí. |
| Finální zadání | Finálním zadáním je myšlen formulář Změnového požadavku doplněný a odsouhlasený na úrovni PM jako finální zadání Rozvoje. Finální zadání je vždy součástí Objednávky Rozvoje. |
| Fixace | Provedení takových činností ze strany servisního týmu Dodavatele, aby Systém byl co nejdříve schopen plnit svůj účel alespoň v omezené míře. Tyto činnosti mohou zahrnovat i nalezení nebo vytvoření náhradních dočasných řešení (tzv. „Workaround“). |
| Harmonogram | Rámcový harmonogram pro poskytování Rozvoje, který je součástí formuláře Změnového požadavku u každého Rozvoje a který je dále aktualizován dohodou Smluvních stran na úrovni PM. |
| Knowledge base | Informace k Servisním incidentům kategorií A, B a C, jejich příčinám a postupům pro diagnostiku a odstranění. Jedná se o interní dokumentaci Dodavatele v rozsahu a formátu dle uvážení Dodavatele. Informace z Knowledge base budou poskytovány Objednateli.  Knowledge base má formu reportů ze standardního nástroje pro evidenci průběhu Servisních incidentů a MS Word dokumentu, obsahujícího detailní popis vybraných Servisních incidentů, zejména v oblasti diagnostiky a postupu řešení. Popisy MS Word dokumentu obsahují čísla Servisních incidentů, které se dané problematiky týkaly. |
| Koncepční řešení | Definitivní uvedení Systému do souladu s Platnou dokumentací. Může zahrnovat odstranění komponent náhradních řešení. |
| Maintenance | Údržba Výrobce Standardního software, kterou se Dodavatel zavazuje Objednateli poskytovat v rámci Podpory. Maintenance není poskytován pro Model Quintiq a Nákladový model. |
| MD | Člověkoden, tj. ekvivalent práce jednoho člověka po dobu 8 hodin. |
| Model Quintiq | Jedna ze tří základních softwarových komponent Quintiq. Model Quintiq je ta komponenta, která je unikátní pro Objednatele. |
| Návrh integrace | Dokument, který obsahuje návrh integrace Quintiq do IT prostředí Objednatele. Dokument se schvaluje na úrovni PM Smluvních stran. |
| Objednávka | Výzva Objednatele Dodavateli k poskytnutí Plnění. Objednávka je považována za návrh na uzavření Dílčí smlouvy na realizaci Plnění. |
| Patch | Opravný softwarový balík pro Standardní software Quintiq, tzv. záplata, určený pro odstranění konkrétních dílčích problémů. Patch připravuje a uvolňuje výhradně Výrobce Standardního software. |
| Pilotní prostředí | Prostředí použité dočasně pro pilotní provoz Systému do doby migrace do Produkčního prostředí. |
| Platná dokumentace | Taková poslední verze Dokumentace PNC, kterou Smluvní strany akceptovaly (postačuje e-mailem). |
| Plnění | Souhrnné označení pro předmět plnění této Smlouvy. Dělí se na Rozvoj, Služby a Podporu. |
| PM | Role „Projektový manažer“. Kde tato Smlouva stanoví, že postačuje dohoda na úrovni PM, stává se takováto dohoda závaznou součástí této Smlouvy. |
| PNC / systém PNC / Systém | Systém PostNetControl, který byl dodán Objednateli na základě Smlouvy o dílo. PNC je systém umožňující optimalizaci tras balíkového doručování a podporu vlastního procesu doručování prostřednictvím aplikace na mobilních terminálech doručovatelů (PDA). Z hlediska aplikačního software má Systém tři základní části (komponenty) – jednou je Quintiq, druhou ESB a třetí mobilní aplikace řidiče. Rozdělení komponent je pro účely této Smlouvy popsáno v Příloze č. 3 Smlouvy. |
| PNC prostředí | Souhrnné označení pro všechny komponenty PNC, tj. veškerý serverový hardware, systémový software, databáze PNC Objednatele, aplikační software, koncové stanice, tj. PNC prostředí se skládá ze Systému a dalších komponent. |
| Nákladový model/systém | Nákladový model je rozšiřující komponenta, která je unikátní pro Objednatele. Slouží pro modelaci sítě, porovnání nákladů, definování potřebných zdrojů. |
| Podpora | Plnění uvedené v odst. 1.2.3 Smlouvy. Podpora zahrnuje Technickou podporu a Maintenance. |
| Produkční prostředí | Termín běžně používaný IT útvarem Objednatele. Souhrn hardware a software, určený výhradně pro běh produkčních systémů, pro které je zajištěn ze strany IT Objednatele patřičný dohled a podpora. |
| Projektový plán | Zpracování projektové analýzy pro dodání a implementaci Rozvoje, která může obsahovat zejména detailní popis Rozvoje, detailní harmonogram a akceptační kritéria pro převzetí Rozvoje. Projektový plán se zpracuje zejména tam, kde nepostačuje detailnost Finálního zadání a kde jeho zpracování Objednatel objedná postupem podle této Smlouvy. |
| Předaná funkcionalita | Veškeré funkce systému PNC, které byly formálně akceptovány a převzaty Objednatelem. |
| Quintiq | Část Systému. Zahrnuje plánování, optimalizaci a dispečerské činnosti. Quintiq má tři základní softwarové komponenty – tj. Standardní software, Model Quintiq a Nákladový model. |
| Rozvoj | Plnění uvedené v odst. 1.2.3 Smlouvy. Požadavek Objednatele na realizaci Plnění, které bude realizováno za pomoci postupů: analýza, návrh, vývoj, instalace, nastavení, test, migrace dat, provoz, včetně úprav Dokumentace PNC. Každý Rozvoj je popsán ve formuláři „Změnový požadavek“ (Příloha č. 7 Smlouvy). |
| Servisní incident | Servisní incident je takový problémový stav Systému spojený s instalací, konfigurací nebo provozem Systému, který vyžaduje odbornou pomoc Dodavatele. Servisní incident nahlašuje Objednatel Dodavateli požadavkem. Servisním incidentem jsou vždy Vady Systému. Každý Servisní incident má svoje jedinečné identifikační číslo, pod kterým je Dodavatelem evidován. Čísla slouží pouze k jednoznačné identifikaci a nemusí tvořit souvislou řadu. |
| Služba | Plnění uvedené v odst. 1.2.2 Smlouvy. |
| Specializovaný tým | Specializovanými týmy jsou řešitelské týmy působící na 3. úrovni Technické podpory. |
| SPoC | Zkratka pro „Single Point of Contact“. Jediné místo kontaktu pro všechny typy Servisních incidentů a pro všechny uživatele Systému oprávněných komunikovat se servisním týmem Dodavatele. |
| Standardní software | Jedna ze dvou základních softwarových komponent Quintiq. Standardní software je ta komponenta, která není unikátní pro Objednatele. Standardní software zahrnuje pouze obecnou funkcionalitu. |
| Technická podpora | Část Podpory spočívající v činnostech uvedených v odst. 5.1.1 Smlouvy. |
| Tenký klient | Klientský software, startovaný přes webové rozhraní, se kterým pracuje uživatel. Některé funkce Tlustého klienta nejsou dostupné. Součást Standardního software Quintiq. |
| Testovací prostředí | Termín, běžně používaný IT útvarem Objednatele. Souhrn hardware a software, většinou umístěný v záložním výpočetním středisku, určený pro běh kopií IT systémů, využívaný např. pro testování aplikací, školení uživatelů apod. |
| Tlustý klient | Klientský software, instalovaný a startovaný na PC uživatele. Součást Standardního software Quintiq. |
| Vada | Nedostatek Plnění spočívající v rozporu mezi skutečnými vlastnostmi poskytnutého Plnění a požadavky specifikovanými v této Smlouvě nebo Dílčí smlouvě za předpokladu, že poskytnuté Plnění nebo jeho část jsou v neprospěch Objednatele. Vada se může projevit např. neúplností Dokumentace. Vada (zejména ta, která je technického charakteru) musí být prokazatelná zejména počítačovými výstupy. |
| Verze | Specifická edice software, určená jako číslo uvedené nalevo před desetinnou čárkou (jako např.: Release 4.X nebo Release 5.X). |
| Výrobce Standardního software | Společnost Quintiq Applications BV, která je výrobcem Standardního software (Quintiq) a poskytovatelem Maintenance. |
| Záložní prostředí | Termín, běžně používaný IT útvarem Objednatele. Souhrn hardware a software, umístěný v záložním výpočetním středisku, určený pro běh kopií IT systémů, využívaný pro nouzové použití v době výpadku Produkčního prostředí. Hardware může být sdílen s Testovacím prostředím. |
| Zásobník MDs | Disponibilní částka z Celkové ceny určená k čerpání na Rozvoj, Služby a Technickou podporu, je-li účtována v cenách za MD (tj. v režimu T & M). Počáteční stav Zásobníku MDs pro celé Plnění Smlouvy odpovídá Celkové ceně Smlouvy dle odst. 3.1 Smlouvy ponížené o celkovou cenu Podpory dle uzavřených Dílčích smluv. |
| Změna systému PNC | Změna systému PNC oproti výchozí konfiguraci systému PNC obsažené v Platné dokumentaci PNC, resp. změna oproti konfiguraci systému PNC změněné na základě předchozích poskytnutých Plnění. |

Příloha č. 2 – Specifikace Plnění

1. Rozvoj
   1. Rozvojem je realizace požadované modifikace, úpravy, změny či podpory Systému PNC (s výjimkou Standardního software).
   2. Pro účely Smlouvy jsou definovány následující tři (3) kategorie Vad Rozvoje dle jejich závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** |
| **A** | Systém nemůže být vůbec používán, protože hlavní funkcionalita je nedostupná. Kompletní ztráta konektivity mezi komponentami řešení. Zcela ztracená nebo chybná data v systému. Nemožnost pokračovat v procesu plánování tras nebo dodání zásilek.  Nelze žádným způsobem problém obejít, je nutné práci zastavit a vyčkat na opravu. Nápravu stavu nelze provést pouhým zásahem administrátora nebo zkušeného uživatele za využití standardních nástrojů řešení nebo prostředí. |
| Příklady:   * pád serveru, server bez odezvy "zamrzlá" aplikace nebo výkonnostní kolaps kdy restart nepomůže * uživatel nemůže trvale vůbec pracovat * naprostá nefunkčnost integračních komponent * nelze spustit plánování * zaslanou trasu PDA nedokáže zpracovat |
| **B** | Se systémem lze pracovat, ale práce uživatelů může být významně omezena. Výstupy systému mohou být chybné, ale je možné je manuálními zásahy opravit. Závadu je možno napravit s využitím standardních nástrojů (součást řešení nebo prostředí) v rámci běžného pracovního dne (náprava neznemožní zahájit další plánovací nebo pracovní cyklus). |
| Příklady:   * špatně nebo vůbec nevypočítaná matice vzdáleností * prokazatelně chybné vzdálenosti bodů na trase * autoplanner nic nezaplánoval, ale lze zaplánovat ručně * neproběhl automatický roll-out taktického plánu |
| **C** | „Kosmetické“ vady, které mohou znepříjemňovat práci uživatele, ale v zásadě nebrání používání systému nebo lze najít alternativní cestu, jak chybnou funkci obejít. Chybné výstupy nebo chování v částech aplikace, které nemají přímý vliv na obsluhu procesů plánování a doručování.  Vady C nevyžadují zastavení práce se systémem, není třeba čekat na opravu před dalším používáním systému. |
| Příklady:   * texty v komponentách, kde dle dohod musí být překlad proveden * ovládání map se chová zmateně, nefunguje např. správně zoomování * trasa se nezobrazuje na mapě, nesmyslné chybové hlášky a tooltipy |

* 1. Kategorizaci Vad provádí Objednatel. Vadami nemohou být označovány vady software/hardware jehož není Dodavatel dodavatelem, pro odstranění takovýchto vad poskytne Dodavatel součinnost. O Vadách a jejich zařazení Objednatel písemně informuje Dodavatele. O námitkách Dodavatele proti zařazení kterékoliv Vady do určité kategorie rozhoduje s konečnou platností Objednatel. Námitku proti zařazení zjištěné Vady do některé z kategorií může Dodavatel podat v písemné formě do konce třetí (3.) pracovního dne následujícího po doručení oznámení Objednatele o zjištění Vady Dodavateli, jinak se k ní nepřihlíží. Objednatel je povinen na tuto žádost odpovědět do konce pátého (5.) pracovního dne následujícího po obdržení námitky. Neučiní-li tak, má se za to, že námitce Dodavatele vyhovuje.

1. Podpora
   1. Podpora je poskytována pro IT prostředí Objednatele (dále jen „**Provozní prostředí**“), na němž funguje Systém PNC. Provozní prostředí se dále dělí na Produkční prostředí, Testovací prostředí a Záložní prostředí.
   2. Technická podpora je poskytována na základě požadavků Objednatele – nahlášených Servisních incidentů.

Požadavky na uživatelskou podporu koncových uživatelů budou primárně směrovány na stranu Dodavatele. Ten bude zajišťovat jejich řešení v možnostech a souvislostech s dodávaným dílem.

Objednatel pro evidenci a řešení podpory používá a disponuje trouble ticketovým  (TT) nástrojem.  Typ nástroje je pod obchodním názvem: „Service Management Automation X“ (Zkráceně Smax)

Dodavatel bude připraven na zajištění možnosti oboustranné technické komunikace mezi složkami podpory Objednatele (TT nástrojem) a Dodavatele.

Je třeba předpokládat předávání ticketů k řešení ze strany Dodavatele na stranu TT nástroje Objednatele a obráceně od Dodavatele k Objednateli (do TT nástroje).

Vlastní definice a parametry technologie propojení/integrace obou stran pro předávání TT bude na bázi webových služeb a dopřesněna Smluvními stranami. Zároveň bude  Smluvními stranami definována komunikační matice pro hlášení: plánovaných výpadků/prací; nestandadních provozních situací.

* 1. Kategorizaci Servisních incidentů provádí Objednatel. Pro účely Smlouvy jsou definovány následující čtyři (4) kategorie Servisních incidentů dle jejich závažnosti:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** |
| **A** | Showstopper. Systém nemůže být vůbec používán, protože hlavní funkcionalita je nedostupná. Kompletní ztráta konektivity mezi komponentami řešení. Zcela ztracená nebo chybná data v systému. Nemožnost pokračovat v procesu plánování tras nebo dodání zásilek.  Nelze žádným způsobem problém obejít, je nutné práci zastavit a vyčkat na opravu. Nápravu stavu nelze provést pouhým zásahem administrátora nebo zkušeného uživatele za využití standardních nástrojů řešení nebo prostředí. |
| Příklady:   * pád serveru, na kterém je provozován Systém, server, na kterém je provozován Systém, je bez odezvy ("zamrzlá" aplikace) nebo výkonnostní kolaps, kdy restart nepomůže * uživatel nemůže trvale (tj. více jak 1 den) vůbec pracovat * naprostá nefunkčnost integračních komponent uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy * nelze spustit plánování * zaslanou trasu PDA nedokáže zpracovat |
| Termín pro Fixaci:   * 24 hodin od nahlášení Servisního incidentu |
| **B** | Závažná závada, která není showstopper. Se systémem lze pracovat, ale práce uživatelů může být významně omezena. Výstupy Systému mohou být chybné, ale je možné je manuálními zásahy opravit. Závadu je možno napravit s využitím standardních nástrojů (součást řešení nebo prostředí) v rámci běžného pracovního dne (náprava neznemožní zahájit další plánovací nebo pracovní cyklus). |
| Příklady:   * špatně nebo vůbec nevypočítaná trasa dodávky okrsku balíkového doručování - DIMA * prokazatelně chybné vzdálenosti bodů na trase * autoplanner nezaplánoval zásilky, tyto však lze zaplánovat ručně * nepracuje automatický roll-out taktických plánů |
| Termín pro Fixaci:   * do dvou (2) pracovních dní od nahlášení Servisního incidentu |
| **C** | „Kosmetické vady“, které mohou znepříjemňovat práci uživatele, ale v zásadě nebrání používání systému nebo lze najít alternativní cestu, jak chybnou funkci obejít. Chybné výstupy nebo chování v částech aplikace, které nemají přímý vliv na obsluhu procesů plánování a doručování.  Vady C nevyžadují zastavení práce se Systémem, není třeba čekat na opravu před dalším používáním Systému. |
| Příklady:   * texty v angličtině, ačkoli měl být pořízen překlad textu to češtiny * ovládání map se chová zmateně, nefunguje např. správné zoomování * trasa se nezobrazuje na mapě, nesmyslné chybové hlášky a interaktivní nápověda / tooltipy |
| Termín pro Fixaci:   * do pěti (5) pracovních dní od nahlášení Servisního incidentu |
| **D** | Kvazi servisní incidenty, které nemají charakter závady Systému, tj. Servisního incidentu. Do této kategorie spadají požadavky nahlašované i v rámci jiných Plnění prostřednictvím systému Technické podpory. |
| Příklady:   * požadavky na konzultační podporu Dodavatele (Technická podpora) * žádosti o zřízení přístupu na e-Learning Quintiq (v rámci Maintenance). |

* 1. Práce na řešení Servisních incidentů zahrnuté v paušální ceně dle odst. 3.5 a 3.6 Smlouvy:
     1. Veškeré činnosti zahrnuté v rámci Podpory s výjimkami výslovně uvedenými v odst. 3.5 této Přílohy.
     2. Pokud Servisní incident představuje chybu standardního software Quintiq, Dodavatel podnikne kroky k tomu, aby (a) poskytl v rozumném čase, tj. nejpozději do jednoho týdne, náhradní řešení za jakékoli chyby v programování ve stávajícím release standardního software Quintiq, které jsou přímo přičitatelné firmě Quintiq, a zároveň (b) opravil takové chyby v rámci následujícího release za předpokladu, že Objednatel poskytne Dodavateli dostatečné informace k identifikaci a reprodukci chyb.
  2. Práce na řešení Servisních incidentů nad rámec paušální ceny dle odst. 3.5 a 3.6 Smlouvy, hrazené Objednatelem v režimu T & M dle odst. 3.7 Smlouvy:
     1. Práce Výrobce Standardního software týkající se Modelu Quintiq , Nákladového modelu nebo Standardního Software (mimo odst. 3.4.2 této Přílohy):
        + 1. Tyto jsou vždy hrazeny v režimu T&M dle skutečně odpracovaného času. Je stanovena hodinová sazba pro ad-hoc řešení a dále zvýhodněná sazba pro plánované činnosti (oznámení musí být provedeno min. 5 týdnů předem). Sazby jsou specifikovány v Příloze č. 5 Smlouvy.
          2. Nutnost využít pro řešení Servisního incidentu Výrobce Standardního software oznamuje Dodavatel Objednateli bezprostředně po zjištění této skutečnosti.
          3. Pokud je Servisní incident nahlášen jako kategorie A nebo následně do této kategorie posunut na základě konsenzu Dodavatele a Objednatele, Dodavatel může s předchozím souhlasem Objednatele vyžádat součinnost Výrobce Standardního software.
          4. Pokud je Servisní incident nahlášen jako kategorie B nebo C nebo následně do této kategorie posunut na základě konsenzu Dodavatele a Objednatele, Dodavatel před zahájením činností vyžádá od Výrobce Standardního software odhad pracnosti a Objednatel schvaluje zapojení společnosti Výrobce Standardního software do řešení Servisního incidentu.
          5. Pokud práce Výrobce Standardního software překročí odhadnutou a schválenou pracnost, což vzhledem k charakteru činnosti nelze zcela vyloučit, podléhá navýšení pracnosti opět předchozímu schválení ze strany Objednatele.
     2. Modelové příklady situací, kdy Dodavatel může pro vyřešení Servisního incidentu potřebovat součinnost Výrobce Standardního software:
        + 1. Servisní incident se týká Standardního software Quintiq nebo rozhraní ESB a Quintiq.
          2. Servisní incident souvisí s autoplannerem (komponenta Standardního software Quintiq) a to např. i výkonnostní problémy.
          3. Servisní incident souvisí se spoluprací modelu Quintiq, Nákladového modelu s PTV geografickými komponentami, zejména pokud jde o neočekávané výsledky plánování a výkonnostní problémy.
          4. Servisní incident nemá jasnou příčinu a je nutná složitější diagnostika – spolupráce s Výrobcem Standardního software bude nutná i z pohledu dosažení přijatelného času pro vyřešení Servisního incidentu.
          5. Servisní incidenty, které vzniknou v budoucnu v Produkčním prostředí, které může obsahovat komponenty Quintiq v Pilotním provozu nenasazené, byť jsou zmíněny v projektové dokumentaci týkající se návrhu architektury celého Systému.
     3. Práce Dodavatele v režimu T & M dle odst. 3.7 Smlouvy:
        + 1. Práce Dodavatele na zpracování reportů vyžádaných Objednatelem nad rámec povinné evidence uvedené v této Smlouvě.
          2. Práce Dodavatele na Servisních incidentech 3. úrovně Technické podpory v jiném než Produkčním prostředí.
          3. V případě nutnosti výjezdu Dodavatele na místo dle odst. 5.15 Smlouvy.
          4. Pokud je Servisní incident prokazatelně způsoben některou z těchto příčin:

Systém PNC z hlediska architektury, integrace, funkcionality nebo dat není v souladu s Platnou dokumentací;

Systém byl modifikován Objednatelem nebo třetí stranou na pokyn Objednatele;

Systém nebyl použit obvyklým způsobem event. pro obvyklé účely v souladu s Platnou dokumentací;

chybou, neznalostí nebo nesprávným užíváním ze strany Objednatele nebo třetí strany, jednající na pokyn Objednatele;

nedodržením povinností Objednatele dle této Smlouvy;

nedodržením instrukcí, postupů, podmínek a pravidel uvedených v Dokumentaci PNC;

Servisní incident byl způsoben komponentou, která není uvedena v Příloze č. 3 Smlouvy;

Servisní incident není prokazatelný počítačovými výstupy (např. logy) a není reprodukovatelný;

Servisní incident vznikl z důvodu změny produktu Objednatele a/nebo vnitřních procesů Objednatele;

neoprávněnými zásahy do Systému (např. z důvodu chybně nastavených přístupových práv);

Servisní incident je způsoben počítačovými viry;

jakékoli předchozí Patche nebo opravy chyb Systému nebyly implementovány Objednatelem nebo instrukce Dodavatele při implementaci nebyly dodrženy;

Objednatel neposkytne Dodavateli dostatečné informace k identifikaci a reprodukci vady – tj. Dodavatel není schopen bez možnosti reprodukce vady posoudit vadu Systému;

* + - * 1. Dodavatel negarantuje Fixaci problému ani poskytnutí Koncepčního řešení, přičemž není v prodlení s plněním svých povinností.
        2. Dodavatel písemně informuje Objednatele o skutečnosti, že Plnění nemůže být hrazeno v rámci paušální ceny. Dodavatel a má právo pozastavit práce na Servisním incidentu po dobu, než Objednatel schválí režim T&M a potvrdí, že uhradí cenu nad rámec paušálu.
        3. Pokud Technické podpora bude poskytnuta nad rámec paušální ceny, je Dodavatel povinen písemně sdělit Objednateli předpokládanou výši ceny v režimu T&M. Výši ceny musí Objednatel písemně odsouhlasit před zahájením prací v režimu T&M. Pokud Objednatel nevyjádří souhlas, pak Dodavatel negarantuje Fixaci problému ani poskytnutí Koncepčního řešení, přičemž není v prodlení s plněním svých povinností. Pokud objednatel nevyjádří souhlas do pěti (5) pracovních dnů, Servisní incident se bere za uzavřený.

1. Služby
   1. Službami jsou služby související s modifikací, úpravou, změnou, podporou Systému PNC, a to zejména následující:
      * 1. Poskytnutím konzultačních služeb (s výjimkou konzultační podpory dle odst. 5.27 Smlouvy);
        2. Zpracováním projektových dokumentů;
        3. Poskytnutím dalších služeb souvisejících s modifikací, úpravou, změnou, podporou Systému PNC.
   2. V rámci Objednávka Služeb Objednatel objednává konkrétní počet MD na poskytnutí těchto Služeb; Dodavatel potvrzením takové Objednávky potvrzuje požadovanou dostupnost kapacit MD, nikoliv skutečnost, že požadovaný počet MD je pro poskytnutí takové Služby dostatečný.

Příloha č. 3 – Systém PNC – podporované komponenty

1. Systém PNC se skládá z těchto komponent:
   1. Standardního SW Quintiq;
   2. customizované úpravy vztahujících se k SW Quintiq – Model Quintiq a Nákladový model;
   3. další komponenty (tj. mapy PTV/Teleatlas a PTV aplikační komponenty).

|  |  |
| --- | --- |
| **Rozpis komponentů Systému, ke kterým je poskytována Technická podpora:** | |
| Quintiq - Standardní software | Souhrnně Quintiq |
| Model Quintiq |
| Nákladový model |
| Mapy PTV / Teleatlas | Souhrnně „PTV geografické komponenty“ |
| PTV aplikační komponenty |

* 1. K jiným, než těmto komponentám Systému PNC, není poskytováno Plnění dle této Smlouvy.

Příloha č. 4 – Činnosti zajišťované Objednatelem

* 1. Objednatel vlastními silami zajišťuje servis a support komponent neuvedených v Příloze č. 3 Smlouvy.
  2. Objednatel dle předchozího odstavce zejména:
     + 1. vede vlastní evidenci Servisních incidentů;
       2. provádí základní diagnostiku Systému;
       3. řeší incidenty související s koncovými stanicemi uživatelů, hardware a systémovým software serverů Systému, databází PNC Objednatele, počítačovými sítěmi;
       4. řeší incidenty Systému, pokud jsou k řešení postačující znalosti uvedené v Platné dokumentaci;
       5. informuje Dodavatele o závažných incidentech v PNC prostředí v případě, kdy incident nebyl způsoben Systémem, nebo byl vyřešen Objednatelem;
  3. Objednatel dále vlastními silami zajistí konzultační a servisní podporu svých uživatelů tak, aby na Dodavatele byly směrovány pouze takové Servisní incidenty a takové žádosti o Technickou podporu, které vyžadují specifické znalosti Systému a/nebo představují chybnou funkčnost Systému a řešení je mimo možnosti Objednatele. Objednatel zajišťuje službu call-centra, která je primárním kontaktem pro uživatele Systému.
  4. Objednatel zajišťuje vlastními silami disaster recovery plánování a ověřování postupů. Vlastními silami rovněž řeší situace výpadků velkého rozsahu, které vyžadují přepnutí Systému z Produkčního prostředí na Záložní prostředí a přechod zpět.
  5. Objednatel zabezpečuje vlastními silami administraci Systému.
  6. Potřebné znalosti a kvalifikační předpoklady IT Administrátora PNC:
     + 1. kompetence ohledně hardware (dále jen „**HW**“) a operačního systému (dále jen „OS“), běžné u systémových administrátorů
       2. znalosti ohledně VMWare prostředí
       3. obecný IT přehled, odpovídající roli administrátora
       4. základní znalosti k MS-SQL databázi
       5. základní znalosti XML formátu
       6. výhodou nikoliv nutností je angličtina
  7. Znalosti na úrovni umožňující diagnostiku a rozhodování:
     + 1. prostředí IT u Objednatele
       2. přehledová znalost síťového prostředí
       3. znalost procesů IT a rozdělení kompetencí na Objednatele a schopnost a kompetence komunikovat s relevantními útvary Objednatele

specifika Quintiq - IT expert/administrátor bude zodpovědný za:

* + - 1. zajištění nastavení serverového prostředí na úrovni OS, VMWare/ESX
      2. znalost aplikace na uživatelské úrovni, v rozsahu nutném pro schopnost diagnostiky a ověření funkčnosti
      3. instalace software Quintiq (všechny typy serverů, klient)
      4. administrace uživatelů a přístupových práv
      5. konfigurace jak testovacího, tak i produkčního prostředí Quintiq a jejich administraci / podporu
      6. znalost rozhraní (integrační vrstvy Objednatele) vč. znalostí nutných k ověření funkčnosti rozhraní
      7. základní znalost struktury a obsahu XML souborů, předávaných přes rozhraní pro schopnost základní diagnostiky
      8. znalost struktury logů Quintiq aplikace
  1. Klíčové zodpovědnosti IT Administrátora PNC
     + 1. Průběžné monitorování systémů

Aktivní vyhledávání možných chybových stavů, kontrola logů systému

Sledování a analýza výkonnostních charakteristik

Dohled nad zálohami databáze PNC Objednatele a aplikací

Evidence závad/Servisních incidentů

Správa uživatelských účtů a oprávnění

Správa licencí Quintiq vč. sledování expirace. V dostatečném předstihu před expirací licence žádá o prodlužení licence formou nahlášení Servisního Incidentu.

Instalace nových verzí Modelu aplikace, konfigurace a testování aplikace

* + - 1. Provádění update mapových podkladů a souvisejících komponent
      2. Zálohování aplikačních serverů a databáze PNC Objednatele
      3. Samostatné řešení Servisních incidentů

Diagnostika Servisních incidentů

Opravy konzistence dat vč. sestavení/aplikace testů

Testování integračních komponent, analýza předávaných dat, související diagnostika

Opravy a změny v nastavení/konfiguraci aplikací a hardware, systémového prostředí, databází, integrační vrstvy resp. jejich doporučení a zajištění provedení ze strany přísl. specialistů

Zajištění provedení fail-over procedur, otestování funkčnosti systému po fail-overu

Případně periodické testování servisních postupů

Úzká spolupráce se servisními týmy 2. a 3. úrovně Dodavatele v oblastech:

diagnostika Servisních incidentů

stanovení postupu řešení

spolupráce na opravách dat

otestování funkčnosti systému/komponenty před uzavřením Servisního incidentu

zlepšování servisních postupů a související dokumentace.

* + - 1. Komunikace s uživateli

Zajištění zdrojů relevantních informací pro řešení Servisních incidentů a změny konfigurací

Iniciace a organizace nápravy problémů v procesní oblasti

Informování vedoucích pracovníků Objednatele IT/eskalace v případě závažnějších problémů (dlouhodobé výpadky, riziko ohrožení provozu, apod.)

* + - 1. Pravidelné projednávání Servisních incidentů se servisním týmem Dodavatele
  1. Potřebné nástroje / přístupy
     + 1. Evidence Servisních incidentů
       2. Přístup na Internet
       3. Administrátorské přístupy na PNC servery
       4. Dostatečné oprávnění pro databázi
       5. Účet pro Quintiq – role IT Administrátor PNC
       6. Monitorovací nástroje standardní u Objednatele.

Příloha č. 5 – Specifikace ceny Podpory v režimu T & M

|  |  |
| --- | --- |
| **Dodavatel** | **Kč (bez DPH) / MD** |
| sazba za práci Dodavatele | 14 500,- |
|  | |
| **Quintiq, práce ad-hoc** | **Kč (bez DPH) / hodina** |
| Quintiq, Servisní incidenty kategorie A | 7 800,- |
| Quintiq, Servisní incidenty kategorie B | 6 500,- |
| Quintiq, Servisní incidenty kategorie C | 5 000,- |
|  | |
| **Quintiq, práce plánované min. 5 týdnů dopředu** | **Kč (bez DPH) / MD** |
| Sazba Quintiq na plánované činnosti | 50 310,- |

Příloha č. 6 – Kontaktní a odpovědné osoby

1. Odpovědné osoby Objednatele
   1. PM:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Ve věcech obchodních a smluvních:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Ve věcech technických:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Servisní tým:
     + 1. Koordinátor:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* + - 1. Zástupce koordinátora:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Administrátor PNC:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Business specialista:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |
|  |  |  |

* 1. Call Centrum – HelpDesk CPOST:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Po-Pá 8-20, So 8-12 | xxx |  |

1. Odpovědné osoby Dodavatele
   1. PM:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Ve věcech obchodních a smluvních:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Ve věcech technických:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. HelpDesk:

|  |  |
| --- | --- |
| xxx | xxx |

* 1. Koordinátor servisního týmu:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |

* 1. Servisní tým Quintiq:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| xxx | xxx | xxx |
| xxx | xxx | xxx |

1. Pravidla
   1. Pouze odpovědné osoby Smluvních stran jsou oprávněny vznášet vůči druhé Smluvní straně požadavky související s plněním této Smlouvy. Vznese-li požadavek osoba k tomu zjevně neoprávněná, vyrozumí o této skutečnosti Smluvní strana oprávněnou osobu druhé Smluvní strany.
   2. V případě změny odpovědné osoby je Smluvní strana povinna neprodleně o této skutečnosti písemně informovat druhou Smluvní stranu. Změna je účinná okamžikem doručení oznámení o změně druhé Smluvní straně, aniž by bylo třeba uzavírat dodatek ke Smlouvě.
   3. Má se za to, že PM jsou oprávněni činit všechny úkony související s touto Smlouvou. Pokud by však měla být změněna tato Smlouva, jsou k jednání oprávněni pouze odpovědní zaměstnanci ve věcech obchodních.
   4. Výlučné kompetence PM v rámci Rozvoje:
      * 1. vznášet Změnové požadavky;
        2. řídit realizaci Rozvoje v souladu se standardy projektového řízení v oblasti implementací informačních systémů;
        3. odsouhlasovat projektovou dokumentaci (zejména Projektový plán, pokud je jeho vypracování předmětem Změnového požadavku, Harmonogram, zápisy z jednání) ke konkrétnímu Rozvoji;
        4. posuzovat průběh realizace Rozvoje, zejména s ohledem na dodržování termínů realizace uvedených v Objednávce, resp. odsouhlasených na úrovni PM;
        5. protokolárně přebírat Rozvoj, vyjadřovat se k průběhu Akceptačních testů, vystavovat a podepisovat Protokoly o předání a převzetí;
        6. projednávat připomínky k dodržování smluvních povinností dle této Smlouvy;
        7. řešit případné spory vznikající v souvislosti se Smlouvou.

Příloha č. 7 – Změnový požadavek (formulář)

| **Změnový požadavek** | |  | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projekt:** | **PostNetControl** | | **Strana:** |  | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Změnový požadavek** | | | |
| **Název změnového požadavku:** |  | | |
| **Číslo Změnového požadavku:** | **CR\_XX** | **Požadavek iniciován:** |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Popis Změnového požadavku** | | | | | |
| **Důvod**: | |  | | **Datum vzniku**: |  |
| **Priorita**: |  | | **ZP bude mít vliv na:** | | |
| **Změna požadována k datu:** | | |  | | |
| **Popis Změnového požadavku** | | |  | | |
| **Obchodní přínos Změnového požadavku (změn):** | | |  | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Detail Změnového požadavku**  **= dodatek k definici Změnového požadavku (doplnění, změny nebo odstranění)** | |
| **Doporučení:** |  |
| **Plán/Cíle dopadu:** |  |
| **Rozsah:** |  |
| **Přístup / Způsob realizace:** |  |
| **Dodávky:** |  |
| **Milníky / Datum: (harmonogram do přílohy - pokud je nutný)** |  |
| **Předpoklady:** |  |
| **Překážky:** |  |

| **Odhad Změnového požadavku** | | |
| --- | --- | --- |
| **Fáze projektu** | **Pracnost  (MDs)** | **Cena**  **(Kč bez DPH)** |
| **Projektový management** |  |  |
| **Požadavky + Analýza** |  |  |
| **Vývoj** |  |  |
| **Testování** |  |  |
| **Uživatelská dokumentace** |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| celkem | MDs | Kč |
| **CR\_XX - CELKEM** | **MDs / Kč** | |

|  |  |
| --- | --- |
| **Poznámka** | |
| **Způsob úhrady změnového požadavku:** |  |

| **Schválení Změnového požadavku, odmítnutí nebo odložení** | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Akceptováno** |  | **Odmítnuto** |  | **Odloženo** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:** |  |
| **Podpis za Objednatele:** |  | **Datum:** |  |
| **Dodavatel:** |  |
| **Podpis za Dodavatele:** |  | **Datum:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Důvod pro odmítnutí/odložení:** |  |

Příloha č. 8 – Zásobník MD (vzor)

|  |  |
| --- | --- |
| Zásobník MDs | |
|  | |
| **Maximální celková cena za realizaci Plnění** | **0 Kč** |
|  | |
| **Paušální cena Technické podpory** | |
| **rok** | **v Kč (bez DPH)** |
| rok …… |  |
| rok …… |  |
| rok …… |  |
| **Počáteční disponibilní částka Zásobníku MDs určená k čerpání** | **0 Kč** |
|  | |
| **Čerpání ze Zásobníku MDs na Rozvoj** | |
| **Změnový požadavek** | **v Kč (bez DPH)** |
| Změnový požadavek č. x: CR\_XX, akceptováno dne x |  |
| Změnový požadavek č. x: CR\_XX, akceptováno dne x |  |
| **Celkem v Kč (bez DPH)** | **0 Kč** |
|  | |
| **Čerpání ze Zásobníku MDs na Služby** | |
| **Objednávka** | **v Kč (bez DPH)** |
| XXX |  |
| XXX |  |
| **Celkem v Kč (bez DPH)** | **0 Kč** |
|  | |
| **Čerpání ze Zásobníku MDs na Technickou podporu** | |
| **Servisní požadavek** | **v Kč (bez DPH)** |
| XXX |  |
| XXX |  |
| **Celkem v Kč (bez DPH)** | **0 Kč** |
|  | |
| **Disponibilní částka Zásobníku MDs** | **0 Kč** |

Příloha č. 9 – Protokol o předání a převzetí plnění (vzor)

**Akceptační Protokol**

**o předání/převzetí Rozvoje dle Rámcové dohody – Servis a rozvoj systému PNC č……**

Předmět plnění: Změny PNC dle objednávky č……….

Počet zjištěných Vad:

Kategorie A:

Kategorie B:

Kategorie C:

Závěr: dílo vyhovuje

dílo vyhovuje s výhradami

dílo nevyhovuje

Datum: Datum:

Předal za Dodavatele: Převzal za Objednatele:

Příloha č. 10 – Protokol o provedení (vzor)

| **Protokol o provedení technické podpory** | |  | | |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Projekt:** | **Technická podpora PNC** | | **Strana:** | 1/1 | |

**Smlouva/objednávka**: Rámcová dohoda – Servis a rozvoj SW Quintiq ze dne ……………………………….. (dále jen „Smlouva“)

Číslo Smlouvy/objednávky ………………………………..

**Objednatel:** Česká pošta, s.p.

**Dodavatel:** ………………….

Projektoví manažeři obou Smluvních stran konstatují, že oboustranně schvalují rozsah služeb a ostatních nákladů kalkulovaných v tomto protokolu.

Na základě tohoto protokolu bude provedena fakturace poskytovaných služeb dle podmínek stanovených ve Smlouvě.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Služby technické podpory a maintenance** | | |
| **Služba** | **Období**  **(měsíc/rok)** | **Cena za službu**  **(Kč)** |
| Služby technické podpory |  |  |
| Maintenance |  |  |
| **Celkem (Kč)** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Služby v režimu T&M** | | | | | | |
| **Období**  **(měsíc/rok)** | |  | | | | |
| **Číslo Servisního incidentu** | **Název Servisního incidentu** | | **Role-specialista** | **Odpracovaný čas**  **(v hodinách)** | **Sazba za práci specialisty**  **(Kč/člověkoden)** | **Cena za provedenou službu (Kč)** |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |
| **Celkem (Kč)** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Objednatel**  ………………………………..  datum: ………………………..  ...............................................  podpis |  | **Dodavatel**  ………………………………..  datum: ………………………..  ...............................................  podpis |