

Smlouva - řešení pro správu SW licencí a hardware

Uzavřená mezi:

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální

se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, 182 11 Praha 8

kterou zastupuje: Ing. Karel Štencel, místopředseda úřadu

IČO: 00025712

DIČ: není plátce

bankovní spojení: Česká národní banka

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní název:

SoftwareONE Czech Republic s.r.o.

se sídlem:

Vyskočilova 1410/1, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku:

Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 188674

IČ:

24207519

DIČ:

CZ24207519

Bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu:

[REDACTED]

zastoupený:

Petrem Pánkem a Lukášem Zimou, prokuristy

(dále jen „**Dodavatel**“)

společně dále též jen „smluvní strany“

uzavírají dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto Smlouvu na dodání řešení pro správu SW licencí a hardware (dále též jen „Smlouva“).

Úvod

1. Tuto smlouvu uzavírají smluvní strany v rámci realizace nadlimitní veřejné na služby pod označením „**Správa softwarových licencí a hardware**“ (dále též jen „veřejná zakázka“).
2. Dodavatel prohlašuje, že na základě svých podnikatelských oprávnění je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a je oprávněn a schopen poskytovat plnění řádně a kvalitně dle požadavků této Smlouvy. Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu/škodu způsobenou nepravdivostí nebo neúplností tohoto prohlášení.
3. Dodavatel umožní využívání služeb podpory také osobám, které tvoří s Objednatelem orgány státní správy zeměměřictví a katastru nemovitostí podle ust. § 1 a násl. zákona č. 359/1992 Sb., o zeměměřických a katastrálních orgánech, v platném znění.

Čl. 1

Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem smlouvy je zajištění trvalé licence pro řešení správy softwarových licencí a hardware v rozsahu:

- 1.1.1 dodání trvalé licence s roční podporou pro 8000 koncových zařízení řešení pro správu softwarových licencí v souladu s nařízením vlády 624/2001 Sb. a zákona o kybernetické bezpečnosti č. 181/2014 Sb.,
 - 1.1.2 implementace řešení v prostředí ČÚZK,
 - 1.1.3 dodání dokumentace řešení,
 - 1.1.4 školení administrátorů i uživatelů, tj. zaškolení administrátorů v rozsahu 2x 6 hodin a zaškolení uživatelů systému v rozsahu zaškolení školitelů 1x 6 hodin, a předání videonávodů,
 - 1.1.5 navazující standardní podpory na 3 roky,
 - 1.1.6 nadstandardní podpory v rozsahu 10 MD ročně, čerpané na základě objednávky, která nemusí být Zadavatelem vyčerpána v plné výši. Fakturace bude prováděna ve výši vykázaného a odsouhlaseného skutečného plnění.
- 1.2 Součástí nabízeného řešení bude v rámci standardní podpory:
- 1.2.1 Poskytnutí nových verzí, update a bezpečnostních patchů po dobu poskytování standardní podpory
 - 1.2.2 Automatická aktualizace knihovny softwarových vzorů po účinnosti smlouvy – minimálně týdně
 - 1.2.3 Zákaznická a technická podpora výrobce v českém jazyce
 - 1.2.4 Dodání a průběžná aktualizace dokumentace k dodanému řešení (uživatelská a systémová)
- 1.3 Plnění bude Dodavatelem poskytnuto způsobem a v rozsahu stanoveném v této smlouvě, jejích přílohách, zadávací dokumentaci k veřejné zakázce „Správa softwarových licencí a hardware“ a nabídky Dodavatele předložené v rámci této veřejné zakázky. Plnění bude Dodavatel provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaným standardům pro daný okruh činností.
- 1.4 Dodavatel deklaruje, že osoby případně poddodavatelé, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v nabídce Dodavatele na veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeny do plnění předmětu Smlouvy. V případě nutné změny z důvodů mimo vůli Dodavatele osob případně poddodavatelů, pomocí nichž bylo prokázáno splnění kvalifikačních předpokladů, musí Dodavatel doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro tyto nové osoby případně poddodavatele. Po dobu, kdy Dodavatel neplní tento svůj závazek, není oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy.
- 1.5 Obsahem tohoto závazkového vztahu jsou všechny podmínky, práva a povinnosti stanovené v zadávací dokumentaci, jejích přílohách a nabídce Dodavatele i v případě, že nejsou touto smlouvou výslovně uvedeny. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávací dokumentací, všemi podmínkami stanovenými v rámci zadávacího řízení zadání veřejné zakázky a nabídkou Dodavatele předložené v rámci tohoto zadávacího řízení.
- 1.6 Veškeré odchylky od specifikace předmětu plnění podle předchozích bodů mohou být prováděny Dodavatelem pouze tehdy, budou-li písemně odsouhlaseny Objednatelem. Jestliže Dodavatel provede práce a jiná plnění nad tento rámec a nad rámec odsouhlasený Objednatelem, nemá nárok na jejich zaplacení.
- 1.7 Dodavatel se zavazuje neohrozit provoz na katastrálních úřadech a ČÚZK. Přičemž za ohrožení provozu se považuje situace, kdy v pracovní době daného úřadu nelze v důsledku plnění vykonávat běžné pracovní činnosti zaměstnanců Objednatele. Dále se Dodavatel zavazuje postupovat tak, aby jeho činností nedošlo k úmyslnému vzniku škody na zařízeních nebo datech Objednatele.

- 1.8 Dodavatel se zavazuje, že po dobu poskytování plnění nebude narušena funkčnost a provoz dosavadních systémů a že jakékoliv činnosti, které by mohly negativně ovlivnit funkčnost provozovaných systémů Objednatele, budou prováděny vždy po předchozí konzultaci s Objednatelem.
- 1.9 Dodavatel je povinen zajistit komunikaci v českém jazyce s Objednatelem po celou dobu smlouvy.

Čl. 2

Doba, místo plnění a způsob předání plnění

- 2.1 Tato smlouva je uzavírána ode dne účinnosti smlouvy na dobu 52 měsíců.
- 2.2 Dodavatel dodá trvalé licence do 10 dnů a implementuje řešení v prostředí resortu ČÚZK do 40 pracovních dní od účinnosti smlouvy.
- 2.3 Standardní podpora započne běžet od 1. dne dalšího kalendářního měsíce po akceptaci.
- 2.4 Místem plnění veřejné zakázky je sídlo Zadavatele a sídla podřízených organizací. Seznam adres těchto lokalit je na www.cuzk.cz.
- 2.5 Pokud to je z povahy konkrétní části Plnění možné, lze Plnění nebo jeho část poskytovat také vzdáleným přístupem. Pokud Smlouva výslovně nestanoví, zda konkrétní část Plnění má být dodavatelem poskytována v místě plnění, nebo vzdáleným přístupem, přičemž povaha Plnění obě tyto varianty umožňuje, je dodavatel oprávněn zvolit mezi těmito způsoby dle svého uvážení bez vlivu na dohodnutou cenu Plnění. V případě, že může být Plnění nebo jeho část poskytováno vzdáleným přístupem, Objednatel takovýto vzdálený přístup Dodavateli umožní. Každá smluvní strana nese svoje náklady spojené se vzdáleným přístupem, nestanoví-li Smlouva jinak.
- 2.6 V případě prodloužení Objednatele s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy nebo prodloužení s řádným a včasným poskytováním součinnosti je dodavatel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit poskytování Plnění (úplně či částečně), a to do doby, než dojde ze strany objednatel k úplné nápravě s tím, že dodavatel na tuto možnost objednatel předem upozorní. V případě přerušování poskytování Plnění se cena Plnění zvyšuje o náklady a výdaje účelně a prokazatelně vynaložené dodavatelem v souvislosti s přerušením a následným obnovením poskytování Plnění a termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o dobu přerušování poskytování Plnění a o další přiměřenou dobu potřebnou k znovuoobnovení prací. Bez ohledu na předchozí ujednání není dodavatel v prodloužení s plněním svých povinností, pokud k takovému prodloužení došlo v důsledku prodloužení s plněním povinností Objednatele, zejména prodloužení s poskytnutím součinnosti.
- 2.7 Akceptační řízení bude zahájeno výzvou Dodavatele k provedení akceptačního řízení, a to po ověření funkčnosti předávaného plnění Objednatelem ve zkušebním provozu, po předání příslušné dokumentace a zaškolení uživatelů, tak aby bylo možno na straně Objednatele řádně zpracovat a vyhodnotit výsledky uživatelského ověření a dokumentovat případné zjištěné nedostatky.
- 2.8 Zkušebním provozem se rozumí implementace předmětu plnění na ČÚZK a dvou Katastrálních úřadů, dle které bude ověřena instalační dávka pro další užití předmětu plnění v resortu ČÚZK.
- 2.9 Při akceptačním řízení budou projednány výhrady Objednatele, stanovena jejich výsledná závažnost, určen způsob a termín jejich odstranění.
- 2.10 Předmět plnění se považuje za předaný, potvrdí-li Objednatel podpisem v akceptačním protokolu, že předmět plnění přebírá bez výhrad, případně s výhradami viz níže. Součástí

akceptačního protokolu bude záznam o předání dokumentace, výsledky akceptačních testů a záznam o provedení zaškolení uživatelů.

2.11 Možné výsledky akceptačního řízení

- 2.11.1 Akceptováno - v případě, že Objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předaném plnění žádné vady ani nedodělky, uvede Objednatel do akceptačního protokolu, že předané plnění přebírá bez výhrad a obě strany akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Výsledky plnění budou akceptovány v případě, že dodaný předmět plnění bude funkční a v praxi použitelný, užívání bude odpovídat obvyklému způsobu užívání a plnění bude mít řádnou uživatelskou a ostatní dokumentaci.
- 2.11.2 Akceptováno s výhradou - Pokud bude řešení obsahovat malé vady, které nebudou bránit provoznímu nasazení, pak Objednatel připouští „akceptaci s výhradou“. V tomto případě musí být vady uvedeny v akceptačním protokolu a stanoven termín odstranění vad. Součástí odzkoušení vad je i aktualizace dokumentací a dodatečné školení uživatelů. Po vystavení akceptačního protokolu s výhradou je možno fakturovat.
- 2.11.3 Neakceptováno - v případě, že budou v průběhu akceptačního řízení v předaném plnění zjištěny vady a nedodělky, které by bránily v užití předmětu plnění či jeho části, respektive plnění neodpovídá podmínkám nezbytným pro akceptaci uvedeným výše, není předané plnění akceptováno. Obě strany se dohodnou na termínech nového předání a nového akceptačního řízení. Do akceptačního protokolu Objednatel uvede, že předané plnění nebylo akceptováno, popíše vady a nedodělky, případně požadavky na dopracování, termíny nového předání a akceptačního řízení a obě strany akceptační protokol potvrdí svým podpisem. V tomto případě je Dodavatel v prodlení s předáním plněním a Objednatel uplatní sankce z prodlení. Doba prodlení s plněním se přitom počítá od smluvního termínu splnění (případná nesoučinnost Objednatele se do doby prodlení Dodavatele nezapočítává). Při neakceptaci předmětu plnění nevzniká Dodavateli právo fakturovat.

Čl. 3

Cena a platební podmínky

3.1 Cena za poskytované Plnění je stanovena dohodou smluvních stran dle závazné cenové nabídky Dodavatele.

Číslo řádku	Předmět plnění	Jednotková cena	Celková cena v Kč bez DPH	Celková cena v Kč včetně DPH
1	Dodání řešení správy SW a HW licencí pro 8000 koncových zařízení včetně roční podpory a instalační dávky	-	2 635 886 Kč	3 189 423 Kč
2	Dokumentace	-	25 704 Kč	31 102 Kč
3	Školení administrátorů v rozsahu 2x 6 hodin a uživatelů v rozsahu 1x 6 hodin, předání videonávodů.	-	28 917 Kč	34 990 Kč
4	Standardní podpora 36	35 906,53 Kč	1 292 635 Kč	1 564 088 Kč

	měsíců			
5	Nadstandardní podpora 10 MD/rok	158 000 Kč	474 000 Kč	573 540 Kč
6	Celková cena	-	4 457 142 Kč	5 393 142 Kč

3.2 Cena plnění zahrnuje veškeré náklady Dodavatele nutné k poskytnutí plnění, jakož i veškeré náklady související. Dodavatel prohlašuje, že před podpisem této smlouvy, důkladně prošel zadávací dokumentaci a všechny případně poskytnuté dodatečné informace, zvažil všechny varianty možného způsobu plnění zakázky a na základě těchto informací stanovil cenu plnění uvedenou do nabídky. Tato cena je maximální a nepřekročitelná a Dodavatel je povinen za tuto cenu plnění dokončit tak, aby bylo dosaženo účelu a předmětu této smlouvy, a to i v případě, že by se v průběhu plnění smlouvy zjistilo, že ke splnění účelu a předmětu této smlouvy je nutné vynaložit další náklady nebo zvolit jiné postupy.

3.3 Objednatel neposkytuje zálohové platby.

3.4 Daňové doklady musí být vystaveny v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a se zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Lhůta jejich splatnosti nesmí být kratší než 21 kalendářních dnů. v případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů. Na daňových dokladech (fakturách) musí být uvedeny položky odpovídající jednotlivým předmětům plnění. Pro jednotlivé předměty plnění mohou být vystaveny samostatné faktury. Fakturu lze zaslat elektronicky na email adresu cuzk@cuzk.cz a vaclav.kytka@cuzk.cz.

3.5 Fakturace dodávky licencí proběhne na základě licenčního protokolu, který bude nedílnou součástí faktury. Ostatní části plnění dle bodů 1.1.1 až 1.1.4 budou fakturovány po akceptaci dodávky.

3.6 Platba za standardní podporu dle bodu 1.1.5 bude hrazena čtvrtletně zpětně.

Čl. 4

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

4.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této smlouvě, je Dodavatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

4.2 V případě prodlení s předáním plnění nebo jeho součástí má Objednatel právo požadovat po Dodavateli slevu z ceny plnění ve výši 5.000,- Kč bez DPH za každý započatý den prodlení. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci úhrady ceny plnění.

4.3 V případě nesplnění garantované úrovně standardní podpory má Objednatel právo požadovat po Dodavateli uhrazení smluvní pokuty nebo slevu z ceny plnění ve výši 10.000,- Kč bez DPH za každý započatý pracovní den nesplnění povinnosti Dodavatele.

4.4 Za porušení povinnosti mlčenlivosti porušující smluvní strana povinna uhradit druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.

4.5 Uhrazení smluvní pokuty resp. poskytnutí slevy z ceny nezbujuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

4.6 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta resp. sleva z ceny a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Objednatele na slevu z ceny nezaniká.

4.7 Maximální hodnota součtu sankcí v rámci plnění smlouvy nepřekročí 30 % z celkové ceny plnění

bez DPH.

Čl. 5

Práva a povinnosti Dodavatele

- 5.1 Dodavatel se zavazuje poskytnout Plnění s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy a příslušnými technickými normami.
- 5.2 Dodavatel se zavazuje při provádění Plnění posoudit příkazy Objednatele, je však současně povinen Objednatele upozornit na možné negativní důsledky jeho rozhodnutí, včetně důsledků pro kvalitu a termín odevzdání Plnění, přičemž dodavatel není pokyny objednatelů vázán. Ustanovení §§ 2594 a 2595 občanského zákoníku nejsou dotčena. Ustanovení § 2593 se nepoužije.
- 5.3 Dodavatel je oprávněn provádět Plnění s využitím poddodavatelů.
- 5.4 Dodavatel se zavazuje neprodleně informovat Objednatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na provádění Plnění.
- 5.5 Dodavatel prohlašuje, že v souladu s touto Smlouvou odpovídá Objednateli za škodu na věcech, pokud je od objednatelů protokolárně převzal pro účely provádění Plnění.

Čl. 6

Práva a povinnosti Objednatele

- 6.1 Objednatel se zavazuje:
 - 6.1.1 poskytnout dodavateli na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i přímou součinnost potřebnou pro provádění Plnění (vždy nejméně v rozsahu specifikovaném touto Smlouvou),
 - 6.1.2 poskytnout dodavateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením Objednatele, pokud je to potřebné pro řádné provádění Plnění;
 - 6.1.3 ustanovit odpovědnou osobu pro kontakt zaměstnanců dodavatele se zaměstnanci Objednatele,
 - 6.1.4 dostavit se k předávacímu řízení a převzít od dodavatele Plnění resp. jeho část, pokud splnilo akceptační kritéria,
 - 6.1.5 vybavit dodavatele odpovídající písemnou plnou mocí, pokud o to dodavatel písemně požádá a pokud taková plná moc bude k provádění Plnění nutná,
 - 6.1.6 neprodleně informovat dodavatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na provádění Plnění.

Čl. 7

Mlčenlivost

- 7.1 Smluvní strany se zavazují, že během plnění Smlouvy i po jejím ukončení budou chránit informace, které druhá strana označí jako důvěrné, obdobně jako chrání svoje vlastní informace stejné či srovnatelné důležitosti, a zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví od druhé strany v souvislosti s plněním Smlouvy. Objednatel považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé, a dále takové informace, které jím budou jako důvěrné výslovně označeny.

Čl. 8**Odstoupení od smlouvy**

- 8.1 Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze v případě, stanoví-li tak zákon nebo Smlouva. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany Dodavatele se považuje též poskytování Služeb v rozporu se Smlouvou, zejm. pokud tím Objednateli hrozí či dokonce vznikne škoda. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
- 8.2 Strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
- 8.3 Za závažné porušení smlouvy ze strany Dodavatele se považuje zejména situace, kdy déle než 10 kalendářních dní přetrvává dle podmínek standardní podpory ohlášená kritická chyba.
- 8.4 Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen. Smluvní strany sjednávají, že Dodavatel má v případě jakéhokoli předčasného ukončení smlouvy nárok na úhradu pouze těch prací a výkonů (resp. jejich částí), které do okamžiku předčasného ukončení smlouvy Objednateli poskytl.
- 8.5 Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy o ochraně informací, ustanovení o poskytnutí licence a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy

Čl. 9**Závěrečná ustanovení**

- 9.1 Právní vztahy mezi smluvními stranami založené touto smlouvou a zvláště v ní neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a ostatními souvisejícími obecně závaznými předpisy právního řádu České republiky.
- 9.2 Závazkový vztah upravený touto smlouvou a právní vztahy ve smlouvě výslovně neupravené a z ní vyplývající, se řídí právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku.
- 9.3 Změny smlouvy lze provést pouze formou písemných dodatků odsouhlasených oběma smluvními stranami.
- 9.4 Spory vyplývající z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi Objednatelem a Dodavatelem, budou řešeny především dohodou. Pokud k dohodě nedojde, budou spory projednávány před soudy České republiky. v případě řešení sporů před soudem si smluvní strany sjednávají místní příslušnost prvoinstančního soudu podle místa sídla Objednatele.
- 9.5 Smluvní strany berou na vědomí, že uzavřená smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 9.6 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou Smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 9.7 Tato smlouva je vyhotovena v jednom vyhotovení v elektronické podobě.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Kontaktní osoby

Příloha č. 2 – Podmínky standardní a nadstandardní podpory

Dne dle elektronického podpisu

Dne dle elektronického podpisu

Za Dodavatele:

Za Objednatele:

Ing. Petr
Pánek

Digitally signed by Ing. Petr Pánek
DN: c=CZ,
ou=ČÚZK, o=NTREZ-24007519,
ou=Státní úřad zeměměřický a
katastrální, ou=ČÚZK, ou=Ing. Petr Pánek,
serialNumber=P3632,
friendlyName=
Reason: I am approving this document
with my digital signature
Date: 2023.01.11 14:00:38+01'00'
File: PDF Reader Version: 11.2.1

Lukáš
Zima

Digitally signed
by Lukáš Zima
Location: Praha,
ČR
Date: 2023.01.11
14:00:38+01'00'

Petr Pánek a Lukáš Zima
prokuristé

Ing. Karel
Štencel

Podepsal Ing. Karel Štencel
DN: cn=Ing. Karel Štencel, c=CZ,
o=ČR - Český úřad zeměměřický a
katastrální, ou=100050,
email=karel.stencel@couzk.cz
Datum: 2023.01.16 15:18:05 +01'00'

Ing. Karel Štencel
místopředseda úřadu

Příloha č. 1 – Kontaktní osoby

Dodavatel:

Plnění	jméno a příjmení:	telefon:	e-mail:
Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních (s výjimkou oprávnění podpisu dodatku)			
Za věci technické			

Objednatel:

Plnění	jméno a příjmení:	telefon:	e-mail:
Osoby oprávněné jednat ve věcech smluvních (s výjimkou oprávnění podpisu dodatku)			
Ve věcech technických a schválení předávacích protokolů			
Za koordinaci projektu			

Příloha č. 2 - Podmínky standardní a nadstandardní podpory

Standardní podpora nabízeného řešení bude zajištěna dle čl. 2.3 a bude splňovat následující podmínky:

- přístup k systémům podpory výrobců,
- poskytnutí standardní podpory nabízených řešení v českém jazyce,
- zajištění práv na nové uvolněné verze nabízených řešení zdarma,
- zajištění analýzy neznámého škodlivého kódu, včetně zajištění aktualizace signaturní databáze,
- záruku na funkčnost.

Pravidla pro provoz standardní podpory nabízeného řešení

Uchazeč zajistí standardní podporu na základě nahlášení problému pověřenou osobou Zadavatele následovně:

- a) Hlášení problémů budou přijímána a podpora bude vykonávána v pracovní dny v době od 7:00 do 17:00 (základní časové pokrytí).
- b) Forma hlášení dle předchozího bodu bude výhradně prostředky emailové komunikace. Zadavatel v předmětu e-mailu vyznačí slovně prioritu problému (viz dále).
- c) Uchazeč přijatým hlášením přidělí unikátní identifikátor v rámci svého systému podpory a potvrdí Zadavateli formou mailového oznámení přijetí žádosti o standardní podporu.
- d) V případě, že uchazeč vyhodnotí, že hlášení nespadá do standardní podpory, nerealizuje podporu, informuje o tom ve své odpovědi emailem Zadavatele se zdůvodněním a současně předloží návrh řešení včetně cenové nabídky na řešení formou nadstandardní podpory, tj. nezahájí činnost.
- e) Uchazeč zahájí příslušný zásah spadající do standardní podpory s dobou odezvy dvě (2) hodiny. Dobou odezvy se rozumí maximální čas, který uplyne v době základního časového pokrytí od přijetí oznámení problému do zahájení servisního zásahu.
- f) Uchazeč bude po telefonu, elektronicky nebo i vzdáleným připojením usilovat o vyřešení problému. Pokud to uchazeč shledá nezbytným, poskytne podporu i na místě u Zadavatele. Činnost uchazeče bude zaměřena tak, aby nabízené řešení pracovalo v souladu se svou technickou specifikací, a jeho činnost byla obnovena (zajištěna) v co nejkratším čase.

Uchazeč je povinen vyřešit hlášený problém označený prioritou:

Kritický – do 3 pracovních dnů od přijetí oznámení problému, přičemž za kritický problém se považuje vždy:

- nefunkčnost nabízeného řešení dle licenčních podmínek,
- omezení funkčnosti sběru a vyhodnocení na více než 50%

Standardní - do 5 pracovních dnů od přijetí oznámení problému

Za čas vyřešení daného problému bude bráno emailové potvrzení Zadavatele, že řešení bylo úspěšně ověřeno.

Jako vyřešený uzná Zadavatel také problém, kdy uchazeč uvede, že:

- a) problém byl identifikován jako hardwarový a navrhne jeho hardwarové vyřešení,
- b) problém je způsoben jiným softwarovým produktem, na který se nevztahuje podpora dle předmětu veřejné zakázky (dle smlouvy),
- c) problém je vyřešen v nové verzi nabízeného řešení, na kterou je možné přejít, případně navrhne náhradní řešení problému, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než dojde k přechodu na tuto verzi,
- d) v případě problémů s produkty jiných výrobců poskytnutí informace, kterou uchazeč získal jako odpověď po eskalaci problému tomuto výrobcí.

- e) navrhne náhradní řešení, které zajistí obdobnou funkčnost do doby, než bude problém odstraněn.

Uchazeč může v nabídce uvést vlastní podmínky podpory s tím, že rozsah a způsob podpory výše uvedený je minimální pro splnění požadavku Zadavatele na poskytovanou podporu.

Nadstandardní podpora zahrnuje:

- a) podporu přechodu na nové verze nabízených řešení,
- b) konzultantské činnosti dle aktuálních potřeb Zadavatele, vztahující se k nabízenému řešení, anebo v rámci zajištění spolupráce s ostatními dodavateli služeb pro resort ČÚZK,
- c) úpravy nabízeného řešení nad rámec standardní podpory.

Zahájení dodávky prací v režimu nadstandardní podpory provede uchazeč na základě emailové objednávky oprávněné osoby Zadavatele s tím, že nejpozději následující pracovní den po odeslání objednávky, potvrdí uchazeč Zadavateli zahájení prací a termín realizace.