

Smlouva o dílo „Software602 spisová služba“

č. zhotovitele XMLFS/SS/0410/2011

č. objednatele: SO2011-061

mezi

Software602 a.s.

IČ: 630 78 236

DIC: CZ63078236

sídlem Praha 4, Hornokrčská 15, PSČ: 140 21

zastoupená Ing. Janem Petrem, místopředsedou představenstva, a
Ing. Pavlem Nemravou, členem představenstva

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044
(dále jen „Zhotovitel“)

a

Česká republika - Správa úložišť radioaktivních odpadů (SÚRAO)

IČ: 660 00 769

sídlem Praha 1, Dlážděná 6, PSČ: 110 00

zastoupená Ing. Jiřím Faltejsekem, pověřen řízením SÚRAO

(dále jen „Objednatel“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění (dále jen „**Obchodní zákoník**“) a zákona č. 121 /2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění (dále jen „**Autorský zákon**“)

tuto

smlouvu o dílo

(dále ten „**Smlouva**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že je ve smyslu § 3 a § 51 zákona č. 219 /2000 Sb. organizační složkou státu.
- 1.2 Zhotovitel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky.

2. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytnout Objednateli následující dílo:
 - a) Dodání produktu a poskytnutí licence na Software602 spisovou službu pro 40 uživatelů, TSL a PDF konektor na ověřování, podepisování a razítkování dokumentů.
 - b) Implementace spisové služby do prostředí SÚRAO a zaškolení všech uživatelů
 - c) Kvalifikovaná časová razítka formou Cartridge - 10 000 časových razítek

(dále společně jen „**Dílo**“)

- 2.2 Bližší specifikace předmětu Smlouvy, závazná specifikace pro Dílo a Podporu a popis způsobu zajištění předmětu plnění Smlouvy při splnění podmínek uvedených v *zadávací dokumentace Zakázky* jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást.
- 2.3 Předmětem této Smlouvy je dále závazek Zhotovitele zajistit a poskytovat podporu pro Dílo podle podmínek a v rozsahu vyplývajícím z přílohy č. 2 Smlouvy, která tvoří její nedílnou součást (dále jen „**Podpora**“).
- 2.4 Zhotovitel se zavazuje zhotovit a předat Dílo podle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí ve stanovených termínech a v dohodnuté kvalitě dle Smlouvy.
- 2.5 Objednatel se za podmínek touto Smlouvou stanovených zavazuje Dílo převzít, převzít na sebe nebezpečí škody za podmínek dále uvedených v této Smlouvě a zaplatit za Dílo dohodnutou cenu.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1 Cena za Dílo byla dohodou smluvních stran stanovena takto (dále jen „**Cena**“):

Předmět plnění		Cena bez DPH
a)	Dílo popsané v odst. 2.1 písmeno a), b)	419 000,- Kč
b)	Dílo popsané v odst. 2.1 písmeno c)	12 000,- Kč
c)	Technická podpora Díla, bližší popis v příloze č. 2	79 610,- Kč
Celkem		510 610,- Kč

Zhotovitel se zavazuje, že Cena pokryje veškeré výdaje spojené s plněním předmětu Smlouvy a povinnostmi Zhotovitele v souvislosti s plněním předmětu plnění této Smlouvy.

- 3.2 Ceny uvedené ve smlouvě neobsahují DPH, které bude stanoveno na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.3 Podkladem pro úhradu smluvní ceny podle odstavce 3.1 shora je faktura, která bude mít všechny náležitosti daňového dokladu. Lhůta splatnosti faktury je 21 dnů od doručení Objednateli. V následujících letech bude faktura dle odstavce 3.1. článek c) shora vystavena vždy ke dni výročí uzavření smlouvy.
- 3.4 Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
- 3.5 Výše Ceny je stanovena ke dni uzavření této Smlouvy a jakákoliv změna Ceny je možná pouze písemnou dohodou smluvních stran.
- 3.6 V případě prodloužení Objednatele s úhradou jakékoliv částky dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Zhotoviteli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 30 % z celkové fakturované částky.
- 3.7 Neuhrazení jakékoliv části Ceny Objednatelem za shora stanovených podmínek po dobu delší než 30 dnů znamená jeho prodlení a závažné porušení této Smlouvy a zakládá právo Zhotovitele odstoupit od této Smlouvy.
- 3.8 Objednatel nemá právo požadovat od Zhotovitele úrok ze zaplacených částí Ceny, a to ani v případě jeho odstoupení od Smlouvy.

4. ZPŮSOB, TERMÍN A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 Dodání Díla bude Zhotovitelem uskutečněno jeho, poskytnutím způsobem vyplývajícím z přílohy č. 1 Smlouvy.
- 4.2 V případě dodržení vzájemně odsouhlaseného harmonogramu (viz příloha č. 1 Smlouvy) se Zhotovitel zavazuje dodat Dílo nejpozději do 15. 12. 2011.
- 4.3 Místem plnění Zhotovitele podle této Smlouvy je sídlo Objednatele.

- 4.4 V případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla z důvodu stojících na straně Zhotovitele je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z Ceny Díla za každý den prodlení, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 30 % z Ceny díla.

5. PŘEDÁNÍ DÍLA

- 5.1 Po instalaci Díla dle harmonogramu (viz příloha č. 1) Zhotovitelem provede Objednatel akceptační testy dodaného Díla, o jejichž ukončení bude stranami Smlouvy sepsán protokol.
- 5.2 Dílo se považuje za řádně předané dnem podpisu protokolu o úspěšném ukončení akceptačních testů oprávněnými zástupci obou smluvních stran či dnem uvedení Díla na straně Objednatele do rutinního provozu, a to podle toho, která z událostí nastane dříve.
- 5.3 V případě neúspěšného ukončení akceptačních testů je Zhotovitel povinen odstranit zjištěné chyby a vady Díla ve lhůtě 30 dnů, nedohodnou-li se strany písemně jinak. Poté budou akceptační testy provedeny stejným způsobem (viz. shora) opakovaně.

6. PODMÍNKY UŽITÍ DÍLA

- 6.1 Objednatel na základě této Smlouvy nabývá pro území České republiky trvalou časově neomezenou nevýhradní Licenci k Dílu, tj. právo užití Díla způsobem vyplývajícím z jeho dokumentace a Smlouvy, a to bez práva podlicence a bez jakýchkoliv dalších poplatků nebo jiné formy plateb nad rámec dohodnuté Ceny podle čl. 3. této Smlouvy.
- 6.2 Objednatel je povinen užívat Dílo v souladu s ustanoveními této Smlouvy, obecně závaznými právními předpisy a zásadami poctivého obchodního styku.
- 6.3 Bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele není Objednatel oprávněn převést či postoupit právo užití Dílo podle této Smlouvy, a to ani částečně, na třetí osobu.
- 6.4 Objednatel není oprávněn odstranit údaje o autorských právech, obchodních značkách, ochranných známkách apod., které jsou v/ná Díle uvedeny.
- 6.5 Objednatel není oprávněn upravovat a provádět jakékoliv změny Díla. Objednatel není dále oprávněn provádět zejména zpětnou analýzu, dekompilaci, manipulaci nebo převod ze zdrojového kódu software; stejně jako není oprávněn překládat software do jiných programovacích či národních jazyků nebo do zdrojového tvaru, zahrnout jej do jiného software a šířit produkty takto vzniklé, odvozené od původního Díla a jakkoliv zasahovat do vnitřní struktury software (Díla). Objednatel nemá nárok na zdrojové kódy Díla.
- 6.6 Za každý případ porušení ustanovení čl. 6. Smlouvy Objednatelem je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli smluvní pokutu ve výši Kč 100 000,-. Nárokem na úhradu smluvní pokuty není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody.

7. ZÁRUKA, ODPOVĚDNOST ZA VADY, NÁHRADA ŠKODY

- 7.1 Zhotovitel se zavazuje k dodržení souladu dodaného produktu s příslušnou legislativou po dobu trvání smlouvy.
- 7.2 Zhotovitel se zavazuje poskytnout na Dílo záruku v délce 12 měsíců ode dne řádného předání Díla (viz. čl. 5. odst. 5.2 Smlouvy).
- 7.3 Vady Díla, které vzniknou v záruční době, je Zhotovitel povinen odstranit v místě provedení Díla na své náklady.
- 7.4 Objednatel je povinen oznámit vady Díla vzniklé v záruční době Zhotoviteli bez zbytečného odkladu na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, nebo faxem nebo telefonicky na číslo určené pro poskytování podpory podle přílohy č. 2 této Smlouvy.
- 7.5 Zhotovitel se zavazuje řešit práce na odstranění vady Díla bez zbytečného odkladu. (viz. čl. 3, odst. 3. 8 přílohy č. 2 této smlouvy).
- 7.6 V případě prodlení Zhotovitele z důvodu stojících na straně Zhotovitele se zahájením prací na odstranění vady Díla je Objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z Ceny Díla za každý den prodlení, nejvíce však souhrnnou smluvní pokutu ve výši 30 % z Ceny Díla.

- 7.7 Objednatel nemá v rámci odpovědnosti za vady právo uplatňovat na Zhotoviteli jiné finanční nároky jako např. náhradu škody či ušlý zisk, náhradu nákladů spojených s uplatnění záruční opravy Díla apod. Smluvní pokuty sjednané dle této Smlouvy představují paušalizovanou náhradou škody, není-li výslovně uvedeno jinak.
- 7.8 Smluvní strany se dohodly, že odpovědnost Zhotovitele k náhradě škody za porušení jakýchkoliv závazků Zhotovitele sjednaných touto Smlouvou či vyplývajících pro Zhotovitele ze zákona v souvislosti s touto Smlouvou je omezena částkou Kč 419 000,-, kteroužto částku smluvní strany ve smyslu ustanovení § 379 Obchodního zákoníku shodně považují a prohlašují za maximální škodu, kterou v době vzniku této Smlouvy smluvní strany jako možný důsledek porušení právních povinností Zhotovitele předvídaly a kterou s přihlédnutím ke skutečnostem, jež v době uzavření této Smlouvy smluvní strany znaly nebo měly znát při obvyklé péči, bylo současně možno předvídat.

8. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 8.1 Obě smluvní strany se zavazují považovat informace o veškerých skutečnostech, o kterých se dozvěděly na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, za informace důvěrné a zavazují se zachovat mlčenlivost o takových skutečnostech, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti zachování důvěrnosti informací dle této Smlouvy či příslušných obecně závazných právních předpisů. Zhotovitel je oprávněn na základě této Smlouvy uvádět jméno Objednatele v seznamu svých referenčních obchodních případů. Toto ustanovení neplatí pro informace, které je objednatel povinen zveřejnit podle obecně platných právních předpisů.
- 8.2 V případě porušení povinnosti zachování důvěrnosti informací dle tohoto ustanovení Smlouvy je poškozená smluvní strana oprávněna požadovat po druhé smluvní straně zaplacení smluvní pokuty ve výši 100 000,- Kč, a to za každý takový případ porušení. Tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu případně vzniklé škody.
- 8.3 Povinnost zachování důvěrnosti informací platí kdykoliv bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.

9. KONTAKTNÍ OSOBY

- 9.1 Kontaktními oprávněnými osobami pověřenými vedením věcných jednání v rámci plnění předmětu této Smlouvy jsou:

za Objednatele:

- smluvní a obchodní jednání:
Ing. Jiří Faltejsek, tel: +420 xxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxx
- koordinátor projektu Objednatele:
xxxxxxxxxxxxxx, tel: +420 xxx xxx xxx,

za Zhotovitele:

- smluvní a obchodní jednání:
xxx xxxxx, tel.: +420 xxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxx
- koordinátor projektu Zhotovitele:
xxxxxx xxxxx, tel.: +420 xxx xxx xxx, xxxxxxxxxxxxxxxx

- 9.2 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této Smlouvy nezměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. V případě odvolání kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu odvolala, povinna jmenovat bez zbytečného prodlení novou kontaktní osobu a informovat neprodleně o této skutečnosti druhou smluvní stranu.



10. PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

- 10.1 Zhotovitel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje v žádném ohledu práva duševního vlastnictví třetích osob.
- 10.2 V případě, že jakákoliv třetí osoba včetně zaměstnanců nebo pracovníků Zhotovitele uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s touto Smlouvou, Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli účinnou pomoc a uhradit mu veškeré náklady, které v souvislosti se sporem mezi Objednatelům a třetí osobou Objednateli vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli náhradu veškeré vzniklé škody, která mu vznikne v důsledku uplatnění nároku z práva duševního vlastnictví třetí osoby vůči Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou, to vše v plné výši a bez jakéhokoliv omezení.

11. Odstoupení od smlouvy

- 11.1 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou a dále, pokud:
Zhotovitel je z důvodu stojících na jeho straně v prodlení s předáním Díla delším než 2 měsíce;
- 11.2 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených Smlouvou a dále, pokud Objednatel poruší své povinnosti stanovené shora v čl. 3., 6., 8. a 12. Smlouvy.
- 11.3 Odstoupení od této Smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.2 Tato Smlouva se řídí zejména Obchodním zákoníkem a vybranými ustanoveními Autorského zákona.
- 12.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážky předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 12.4 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které by svým obsahem nejlépe odpovídalo záměru ustanovení neplatného či neúčinného.
- 12.5 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi účastníky ve stejné věci, a to ústní i písemná.
- 12.6 Jakékoliv změny a dodatky této smlouvy jsou platné a účinné jen na základě písemných oboustranně odsouhlasených dodatků podepsaných smluvními stranami. K návrhu dodatků k této smlouvě učiněných některou ze smluvních stran se druhá smluvní strana zavazuje vyjádřit písemně ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení návrhu dodatku druhé smluvní straně. Po tuto dobu je tímto návrhem vázána strana, která jej podala. Pro platnost dodatků se vyžaduje dohoda o celém textu dodatku.
- 12.7 Tato Smlouva končí splněním smluvních povinností stran, písemnou dohodou stran, odstoupením od Smlouvy nebo zánikem Objednatelě či Zhotovitele bez právního nástupce, eventuálně zánikem oprávnění některé ze smluvních stran, které je nezbytné ke splnění smluvních povinností této strany nebo k naplnění účelu této Smlouvy.
- 12.8 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy č. 1 a 2:

Příloha č. 1 Podrobná specifikace předmětu Smlouvy, závazná specifikace pro Dílo a Podporu a popis způsobu zajištění předmětu plnění Smlouvy při splnění podmínek uvedených v zadávací dokumentaci Zakázky

Příloha č. 2 Podmínky a rozsah Technické podpory díla

12.9 Tato smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž po dvou obdrží každá ze smluvních stran.

12.10 Smluvní strany prohlašují, že se důkladně seznámily s celým textem této Smlouvy včetně jejích příloh a nemají vůči němu žádných výhrad a že tato Smlouva vyjadřuje skutečnou, svobodnou a vážně míněnou vůli smluvních stran a že nebyla ujednána v tísní či za nevýhodných podmínek pro žádnou z nich.

Za Zhotovitele
V Praze, dne 14.10.2011

Za Objednatele
v Praze, dne 14 -10 - 2011

Software602 a.s.
Jméno: Ing. Jan Petr
Funkce: místopředseda představenstva

V Praze, dne 29.10.2011

Správa úložišť radioaktivních odpadů
Jméno: Ing. Jiří Faltejsek
Funkce: pověřen řízením SÚRAO

SPIIAvAuLo21st RADIOAKTIVNICKODPAIXI
Oléfděná6
11000 Praha'&
..7,,,

Software602 a.s.
Jméno: Ing. Pavel Nemrava
Funkce: člen představenstva



Příloha č. 1

Podrobná specifikace Díla

Dodání Software602 spisové služby pro 40 uživatelů, implementace do připraveného prostředí SURAO, napojení na systém ISDS, zaškolení uživatelů.

- Instalace Software602 spisové služby pro 40 uživatelů na připravený HW (hardware), operační systém (OS) a databázi (DB) Objednatele
- napojení spisové služby na systém ISDS (informační systém datových schránek)
- synchronizace uživatelů se službou AD (active directory)
- Analýza specifických požadavků a podmínek - např. možnost převedení vybraných dat ze současného systému)
- Odborná pomoc při aktualizaci spisového řádu a skartačního plánu při zavádění spisové služby
- Předání manuálů
- Zaškolení uživatelů

Implementace - povinnosti zhotovitele a objednatele

Zhotovitel se zavazuje zajistit realizaci všech nezbytných kroků, které povedou k tomu, že Objednatel bude moci k smluvně dohodnutému termínu plnohodnotně pracovat s dodaným Dílem.

Objednatel se zavazuje zajistit následující podmínky pro úspěšný průběh implementace:

- a) Poskytnout Implementačním týmům **plnou podporu managementu** a vedení společnosti.
- b) **Definovat zodpovědné osoby** - pro každou oblast určí zodpovědnou osobu s dostatečnou znalostí problematiky a pravomocemi pro řízení implementace. Tyto osoby vytvoří jednotný implementační tým s pracovníky dodavatele.
- c) **Připravenost určených pracovníků** na jednotlivá jednání a splnění dílčích úkolů stanovených v předchozích konzultacích. Včetně včasné deklarace požadavků na opakování nepochopené problematiky.
- d) **Vymezení dostatku časové kapacity** pracovníků, kteří se účastní konzultací a školení - hlavně koordinátora implementace.
- e) **Zvýšené pracovní nasazení** dotčených pracovníků v době implementace.
- f) Předá zhotoviteli **informace o skutečnostech**, které by mohly narušit průběh implementace podle odsouhlaseného harmonogramu a specifikace.
- g) **Funkční a zkontrolovaný HW** - servery, stanice, tiskárny, počítačová síť v termínech realizace jednotlivých fází implementace.
- h) **Příprava stávajících dat** - v případě požadavku na převedení dat připraví všechna potřebná data a zajistí k nim přístup pro zhotovitele. Nedílnou součástí takto připravených dat je také popis jejich datové struktury.

V průběhu realizace projektu je bezpodmínečně nutné všechny požadavky nad rámec specifikace Díla, upozornění a připomínky činit výhradně písemně.

Konzultace - a vícepráce

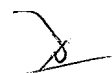
V případě zajištění dodatečných konzultací a v případě vícepráce nezaviněné Zhotovitelem jsou sazby odměny Zhotovitele dohodnuty ve výši 1.200,- Kč na hodinu bez DPH.

Harmonogram

Úvodní analýza

5 pracovních dní
20. 10. - 31.10.2011

Odborná pomoc při aktualizaci spisového řádu a skartačního plánu (a jeho vydání)



	5 pracovních dní 1. 11. - 8. 11. 2011
Instalace spisové služby do prostředí Zadavatele, včetně synchronizace AD	
	4 pracovní dny 9. 11. -14. 2011
Nastavení oběhu dokumentů	
	4 pracovní dny 15. 11. - 18.11.2011
Napojení spisové služby na systém ISDS	
	0,5 pracovního dne 31.12.2011. - 1.1.2012
Zaškolení uživatelů	
	5 pracovních dní 21. 11. -30.11.2011
Zkušební provoz	
	cca 30 dnů 21. 11. - 31.12.2011
Předání díla, akceptační předávací protokol, vyřízení fakturace	
	nejpozději do 15. 12. 2011

Příloha č. 2 Technická podpora Díla

Cena Technické podpory za jeden rok je dohodnuta oběma stranami ve výši 79 610,- Kč bez DPH podle odstavce 3.1 článku c) Smlouvy a bude zaplacená na základě faktury vystavené vždy s použitím odstavců 3.4 až 3.9 Smlouvy.

1. PODPORA DÍLA ZAHRNUJE:

- 1.1 informování SÚRAO o příslušných legislativních změnách a jejich včasné zapracování do dodaného produktu,
- 1.2 poskytování nových verzí produktů nejpozději do 30-ti dnů ode dne uvolnění nové verze,
- 1.3 poskytování technické podpory a servisní zásahy v rozsahu 10 člověkodní/ rok,
- 1.4 poskytování školení pro 2 pracovníky Objednatele podle dohody jednou ročně v prostorách Zhotovitele v rozsahu nejvýše 6 hodin,
- 1.5 instalace v sídle a na počítači Objednatele, instalace může být po dohodě provedena vzdáleně,
- 1.6 přístup k hlášení událostí a požadavků, a to na adrese <http://ifs.602.cz>, jméno/heslo a vedení evidence událostí,

2. GARANTOVANÁ SMLUVNÍ SAZBA

- 2.1 poskytnutí garantované hodinové sazby pracovníků Zhotovitele nad rámec bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy o dílo 1.200,- Kč bez DPH,

3. MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Místem plnění je sídlo Objednatele dle podmínek této Smlouvy.
- 3.2 Plnění dle bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy, bude plně provedeno specialisty Zhotovitele, přednostně vzdáleným přístupem, případně podle povahy plnění osobně na pracovištích Objednatele nebo písemnou, e-mailovou, faxovou, resp. ústní (telefonicky) formou po jejich vyžádání Objednatelem.
- 3.3 Požadavky dle bodu 1 přílohy 2 Smlouvy budou zapisovány do systému pro sledování událostí a požadavků na adrese <http://ifs.602.cz>. Přístup do systému jen pod přihlašovacím jménem a heslem.
- 3.4 Na produkty je poskytnuta záruka v délce 12 měsíců ode dne řádného předání Díla, či ode dne jejich uvedení do rutinního provozu u Objednatele, a to podle toho, která z událostí nastane dříve.
- 3.5 Vady, které vzniknou v záruční době, je Zhotovitel povinen odstranit v místě instalace na své náklady.
- 3.6 Objednatel je povinen oznámit vady vzniklé Zhotoviteli bez zbytečného odkladu do systému pro sledování událostí a požadavků nebo e-mailem na kontaktní adresy Zhotovitele. V případě elektronického oznámení je vyžadováno potvrzení příjemcem.
- 3.7 Požadavky na servisní zásahy dle bodu 1 odstavce 1.3 a dle bodu 3 odstavce 3.5 přílohy č. 2 Smlouvy jsou hodnoceny jako závady a klasifikovány následovně:
 - a) **Havárie** - závady vylučující užívání software nebo jeho důležité a ucelené části (problémy zabráňující provozu).
 - b) **Porucha** - závady způsobující problémy při užívání a provozování zákaznické aplikace nebo jeho části, ale umožňujících provoz, vzniklé problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními (problémy omezující provoz) během přiměřené lhůty dle stupně poškození

- 3.8 Zhotovitel se zavazuje řešit nahlášené závady dle článku 3.7 shora nejpozději v následujících garantovaných lhůtách:

Stav služby (Závada)	Zaslání potvrzení nahlášení závady	Zahájení servisního zásahu od nahlášení	odstranění závady od nahlášení (je-li to objektivně možné)
Havárie	2 hodiny	8 hodin	36 hodin
Porucha	2 hodiny	20 hodin	48 hodin

Výše uvedené garantované lhůty jsou nejvýše přípustné a vztahují se k běžné pracovní době Zhotovitele, a to od 8:30 do 17 hodin v pracovní dny, tj. vyjma svátků, dnů pracovního klidu apod., tzn., pokud přijde hlášení po uplynutí běžné pracovní doby Zhotovitele, lhůta začíná běžet od začátku běžné pracovní doby Zhotovitele nejbližší následujícího pracovního dne, případně se její běh přerušuje a dokončí se během následujícího pracovního dne. Do lhůty se nezapočítává případná doprava na místo.

- 3.9 V závažných případech je možné individuálně písemně dohodnout prodloužení stanovených lhůt. Souhlas s prodloužením lhůty v případě písemné dohody zapíše pověřený pracovník Objednatele formou komentáře k požadavku do systému událostí a požadavků.
- 3.10 Lhůta pro vyřízení dotazu dle bodu 1.6 přílohy č. 2 Smlouvy je maximálně do jednoho pracovního dne následujícího po dni obdržení dotazu.
- 3.11 Lhůty pro řešení požadavků dle bodu 1 přílohy č. 2 Smlouvy, mimo odst. 1.3 shora, budou stanoveny dohodou pověřených pracovníků Objednatele a Zhotovitele s přihlédnutím k rozsahu a technické náročnosti příslušného plnění. Dohodnutá lhůta řešení bude zapsána do prostředí událostí a požadavků.

4. SLUŽBY POSKYTOVANÉ NAD RÁMEC SMLOUVY:

- 4.1 **Servis v sídle firmy objednatele** - servis u zákazníka - běžná servisní činnost technika mimo práce popsané výše, prováděná na místech stanovených objednatelem na jeho vyžádání
- 4.2 **Instalace** - práce spojené s instalací nových produktů, implementační práce související s rozšířením stávajícího řešení.
- 4.3 **Drobné úpravy software** - práce prováděné pracovníkem servisu, programátorem nebo analytikem na úpravě či rozšíření programového prostředku, nebo jiné speciální a odborné práce s tím související
- 4.4 **Poskytování součinnosti třetím stranám** - práce vyžádané objednatelem nebo jinými subjekty spolupracujícími s objednatelem, při nichž je potřebná přítomnost pracovníka zhotovitele a jeho případná spolupráce při činnostech prováděných třetí stranou na prostředcích výpočetní techniky objednatele, vyjma zásahů typu programování
- 4.5 **Konzultace** - podpora při zavádění dalších procesů
- 4.6 **Doprava** - vyúčtovává se na základě sazby za jeden kilometr, počet kilometrů se stanovuje na základě běžně dostupných prostředků jako délka trasy ze sídla Zhotovitele na místo servisního zásahu a zpět