

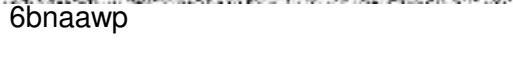
SMLOUVA O PODPOŘE PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU

(dále jen „Smlouva“)

Číslo Objednatele: MV-192321-6/SRR-2023
Číslo Poskytovatele: SML 189/2024

Článek I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
zastoupená: Ing. Milanem Vybíralem, MBA, pověřeným vedením samostatného oddělení řízení a realizace projektů IT
bankovní spojení: ČNB Praha 1. č. účtu: 19-3605881/0710
kontaktní osoba: 
tel., e-mail: 
ID DS: 6bnaawp

(dále jen „Objednatel“) na straně jedné

ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II, 1718/10, 140 00 Praha
IČO: 25145444
DIČ: CZ699000372
zastoupená: Mgr. Danem Rosendorfem, předsedou představenstva
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4080
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia
číslo účtu: 2109164825/2700
kontaktní osoba: 
tel., e-mail: 
ID DS: 3teehfh

(dále jen „Poskytovatel“) na straně druhé
(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě jen „Smluvní strana“ a společně jen „Smluvní strany“)

Preambule

1. Objednatel provozuje Informační systém  (dále jen „IS“).
2. Objednatel má zájem na zajištění řádného provozu a zajištění stávajících funkcionalit IS, k čemuž je nezbytné zajištění podpory IS.
3. Dokumentace IS je zpracovávána do stupně utajení „Důvěrné“, a proto musí být bezvýhradně dodržovány požadavky zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů a příslušných prováděcích vyhlášek (dále jen „zákon o UI“), a to v průběhu celé projektové činnosti, akceptace a zpracování dokumentace, přičemž Poskytovatel musí zejména zohlednit požadavky personální, průmyslové, administrativní a fyzické bezpečnosti a bezpečnosti informačních systémů.
4. Smlouva je uzavřena na základě výjimky podle ustanovení § 29 odst. 1 písm. b) bod 3 zákona

č. 134/2016 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), a navazuje na smlouvu č.j. MV-66114-30/OKB-2020.

5. Poskytovatel splňuje kvalifikační a věcné podmínky pro plnění Smlouvy, jak Poskytovatel osvědčil ve své nabídce, kterou před uzavřením Smlouvy předložil Objednateli.
6. Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a v úmyslu být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy.

Článek II.

Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje řádně, včas a ve sjednané kvalitě poskytovat služby za účelem připojení pilotního PAIS (Publikační agendový informační systém) pro otestování IS v testovacím prostředí ISSS v souladu s přílohou č. 10 smlouvy o dílo č.j.: MV-66114-30/OKB-2020 (dále jen „**Služba připojení PAIS**“).
2. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat řádně, včas a ve sjednané kvalitě základní technickou podporu provozu IS (dále jen „**Podpora IS**“), tj. odborné služby související se zajištěním bezproblémového užívání IS v tomto rozsahu:
 - a) HelpDesk, tj. telefonická a e-mailová podpora v pracovních dnech 8:00-17:00 hod. sloužící pro pomoc při řešení provozních problémů a nahlásování vad či požadavků, které se mohou vyskytnout při práci s IS, přičemž touto komunikací se 
 - b) odstraňování vad IS nahlášených Objednatelem, které mají vliv na jeho provoz nebo funkčnost,
 - c) poskytování a implementace nových verzí IS, včetně instalačního programu a správy nastavení konfiguračních souborů napříč prostředím, v reakci na změny v technologické infrastruktuře, např. změny provozovaného operačního systému nebo jeho komponent, změny provozované databáze,
 - d) poskytování nových verzí IS, včetně instalačního programu a správy nastavení konfiguračních souborů napříč prostředím, v reakci na změny v rozhraní externích informačních systémů (dále jen „**externí IS**“) již přístupných z IS,
 - e) poskytování nových verzí IS, včetně instalačního programu a správy nastavení konfiguračních souborů napříč prostředím, v reakci na změny struktury provozních údajů již předávaných do IS,
 - f) školení uživatelů Objednatele při implementaci nových verzí IS včetně metodického poradenství při jejich používání a vydání uživatelské příručky při každé podstatné změně IS, přičemž to, zda se jedná o podstatnou změnu, určuje projektový tým,
 - g) konzultace při návrhu a realizaci nových rozhraní externí IS vhodných pro připojení, a to buď vzdáleným způsobem (např. telefonicky či e-mailem) nebo v místě plnění,
 - h) konzultace při tvorbě formalizovaných požadavků na rozvoj či změny IS, a to buď vzdáleným způsobem (např. telefonicky či e-mailem), nebo v místě plnění podle požadavku Objednatele,
 - i) metodická a technická podpora při implementaci a zprovoznění jednotlivých částí IS a nových verzí IS, přičemž metodickou a technickou podporou se chápe předání informací potřebných k řešení příslušného problému, a to buď vzdáleným způsobem (např. telefonicky

či e-mailem) nebo v místě plnění podle požadavku Objednatele,

- j) metodická a technická podpora při převodu dat v případě přechodu na nové verze IS,
 - k) metodická a technická podpora při opravě dat zpracovávaných v IS v případě chyb způsobených vnějšími vlivy nebo vinou nevhodného zacházení na straně Objednatele či jiné osoby,
 - l) konzultace k řešení provozních problémů, ke zvyšování efektivity využívání IS a k přípravě požadavků na další úpravy či změny funkčnosti IS,
 - m) poskytování informací o dalším možném rozvoji IS a jiného navazujícího programového vybavení,
 - n) na základě veřejně dostupných informací vyhledávání a náprava snížené funkčnosti IS vyvolané vnější příčinou a předávání informací tohoto charakteru Objednateli,
 - o) metodická a technická podpora při udržování efektivity IS v návaznosti na zvyšující se objem dat při zajištění stávající funkčnosti IS,
 - p) metodická a technická podpora, a to včetně případné spolupráce s dodavateli externích IS, při zajišťování funkčnosti komunikace IS s externím IS formou specifikace případných chyb v komunikaci mezi jednotlivými rozhraními a navrhování způsobů jejich řešení,
 - q) metodická a technická podpora, a to včetně případné spolupráce s dodavateli externích IS, při vytváření specifikace zatím neexistujících rozhraní nebo úprav existujících rozhraní externích IS za účelem zajištění potřebného rozsahu komunikace těchto externích IS s IS.
3. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat řádně, včas a ve sjednané kvalitě základní technickou podporu hardware IS, operačního systému (dále jen „**OS**“) a platformního SW (dále jen „**Podpora HW**“) pro rok 2024, tj. odborné služby související se zajištěním bezproblémového užívání HW, OS a platformního SW IS v tomto rozsahu:
- a) HelpDesk v rozsahu dle Přílohy č. 2 Smlouvy;
 - b) Aktualizace OS a firmware 2x za rok;
 - c) Profylaktické práce 2x za rok;
 - d) Aktualizace dokumentace.
- („**Služba připojení PAIS**“, „**Podpora IS**“ a „**Podpora HW**“ dále společně jen „**plnění**“).
4. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně a včas poskytnuté plnění sjednanou cenu, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v této Smlouvě.

Článek III.

Místo, čas a způsob poskytování plnění

1. Poskytovatel je při poskytování plnění dle této Smlouvy povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, jinak nese Poskytovatel odpovědnost za důsledky těchto nevhodných pokynů, zejména potom za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednateli nebo třetím osobám vznikly.
2. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování plnění dle této Smlouvy po nabytí účinnosti této Smlouvy a poskytovat jej Objednateli po celou dobu účinnosti této Smlouvy.

3. Místem plnění a jeho akceptace je dle potřeby sídlo Objednatele, sídlo nebo pracoviště Poskytovatele, případně jiné místo plnění dohodnou-li se na něm Smluvní strany. Plnění bude předáváno osobě odpovědné za převzetí plnění a akceptace plnění bude provedena ~~Poskytovatelem~~.
4. V případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti v rozsahu stanoveném Smlouvou, která je nezbytná pro řádné poskytování plnění dle této Smlouvy, není Poskytovatel v prodlení s poskytováním plnění, a to po dobu, po kterou není ze strany Objednatele poskytována potřebná součinnost vymezená v této Smlouvě. V takovém případě je Poskytovatel povinen písemně nebo jiným prokazatelným způsobem vyzvat Objednatele k poskytnutí dohodnuté součinnosti.
5. Objednatel je oprávněn oznámit vady plnění a uplatnit nároky z odpovědnosti za vady plnění dle volby Objednatele kdykoli za podmínek uvedených v článku VIII. této Smlouvy. Poskytovatel je povinen odstranit vady bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Objednatelem.
6. Objednatel je povinen zajistit připravenost místa poskytování plnění a poskytovat Poskytovateli v rámci plnění Smlouvy nezbytnou součinnost, a to v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany prohlašují, že cena za poskytování plnění dle této Smlouvy byla stanovena dohodou Smluvních stran a je stanovena takto:
 - a) **Aktivační poplatek za součinnost při integraci IS do ISSS** vzhledem k odložení termínu integrace plnění třetí strany ~~Poskytovatelem~~ integraci ~~Poskytovatelem~~, zahájení podpory HW a zahájení pravidelné podpory provozu IS
činí ~~100 000 Kč~~ Kč bez DPH (slovy: ~~sto tisíc~~ korun českých), cena s DPH 21 % je ~~121 000 Kč~~ Kč (slovy: ~~121 tisíc~~ korun českých).
 - b) **Cena poskytování služeb za účelem připojení pilotního ~~SW~~**
činí ~~100 000 Kč~~ Kč bez DPH (slovy: ~~sto tisíc~~ korun českých), cena s DPH 21 % je ~~121 000 Kč~~ Kč (slovy: ~~121 tisíc~~ korun českých).
 - c) **Podpora HW ~~SW~~ na rok 2024 od 1. 4. do 31.12. 2024**
činí ~~50 000 Kč~~ Kč bez DPH (slovy: ~~50 tisíc~~ Kč korun českých), cena s DPH 21 % je ~~60 500 Kč~~ Kč (slovy: ~~šedesát tisíc padesát~~ padesát korun českých).
 - d) **Pravidelná podpora provozu ~~SW~~ 2024 II. – IV. Q**
činí ~~100 000 Kč~~ bez DPH (slovy: ~~sto tisíc~~ korun českých), cena s DPH 21 % je ~~121 000 Kč~~ Kč (slovy: ~~121 tisíc~~ korun českých).
 - e) **Pravidelná podpora provozu ~~SW~~ 2025 a 2026 I.– IV. Q**
činí ~~100 000 Kč~~ Kč bez DPH (slovy: ~~sto tisíc~~ korun českých), cena s DPH 21 % je ~~121 000 Kč~~ Kč (slovy: ~~121 tisíc~~ korun českých).

Podrobný rozpis ceny včetně fakturačních termínů je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy.
2. Sjednaná cena plnění je konečná a neměnná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy. ~~Poskytovatel~~ SW aplikace budou popsány dle technické specifikace ve stupni utajení Důvěrné. Proto musí Poskytovatel bezvýhradně zajistit dodržování požadavků zákona o UI, a to v průběhu poskytování plnění dle této Smlouvy, přičemž Poskytovatel musí

zejména zajistit splnění předepsaných požadavků personální, průmyslové, administrativní a fyzické bezpečnosti a bezpečnosti informačních systémů.

3. Cena Služby připojení PAIS (plnění podle čl. IV odst. 1 písm. b) bude uhrazena jednorázově na základě faktury, kterou Poskytovatel doručí Objednateli nejpozději do 5 dnů od akceptace služby připojení PAIS
4. Cena Podpory IS (plnění podle čl. IV odst. 1 písm. d) a e) v souladu s Přílohou č. 2 Smlouvy bude uhrazena na základě faktur za dílčí plnění v rozsahu kalendářního čtvrtletí, které Poskytovatel doručí Objednateli nejpozději do 15 dnů od konce kalendářního čtvrtletí, za které je Podpora IS fakturována. Faktura za IV. kvartál bude doručena nejpozději do 14. prosince daného roku.
5. Cena aktivačního poplatku za součinnost při integraci IS do ISSS (plnění podle čl. IV. odst. 1 písm. a) a cena Podpory HW (plnění podle čl. IV odst. 1 písm. c) bude uhrazena jednorázově na základě faktury, kterou Poskytovatel doručí Objednateli nejpozději do 14 dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Objednatel právo na vrácení ceny odpovídající poměrné části plnění za skutečně poskytnutou podporu.
6. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, evidenční číslo Smlouvy a dále vyčíslení fakturované ceny bez DPH, zvlášť DPH a cenu včetně DPH.
7. V případě předčasného ukončení Smlouvy a případné fakturace za poskytnuté plnění má Poskytovatel právo na cenu poměrné části plnění odpovídající skutečně poskytnuté podpoře.
8. Poskytovatel je povinen přiložit k faktuře kopii písemného potvrzení Objednatele o řádném poskytnutí plnění dle této Smlouvy – Akceptační protokol řádně potvrzený kontaktní osobou Objednatele v čl. I. Smlouvy.
9. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti ceny dle této Smlouvy (faktury) v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli na kontaktní adresu Objednatele. Pokud Poskytovatel doručí fakturu Objednateli v období od 15.12. do 28.2. kalendářního roku, je Objednatel oprávněn prodloužit splatnost faktury až na 90 dnů. Cena nebo jeho části se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny nebo jeho části z bankovního účtu Objednatele.
10. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny nebo její části.
11. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené Smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením ceny nebo její části. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.

Článek V.

Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že nebude řešit předmět plnění této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele.
2. Poskytovatel se zavazuje při poskytování plnění dle této Smlouvy neporušit práva třetích osob,

kteřá těmto osobám mohou plynout z duševního vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele dle předchozí věty. Uplatní-li třetí osoba své právo k plnění nebo jeho části, které je předmětem Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel dále Objednateli bezplatně poskytnout, zabezpečit a/nebo uhradit náhradní řešení, které nebude dotčeno právem třetí osoby.

3. V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně dalších zákonů (autorský zákon), v platném znění a Občanského zákoníku, a nebyly pro takové dílo písemně sjednány jiné podmínky licence, získá Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem oprávnění k výkonu práva jej užít (licenci), přičemž odměna za poskytnutou licenci je již součástí ceny dle této Smlouvy. Smluvní strany sjednaly následující licenční podmínky udělené licence:
 - a) výhradní licence k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména, nikoliv však výlučně, k účelu, ke kterému bylo takové dílo Poskytovatelem vytvořeno v souladu s touto Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatel;
 - b) licence neodvolatelná;
 - c) licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití;
 - d) licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k dílu;
 - e) licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě;
 - f) licence, kterou není Objednatel povinen využít.
4. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel podpisem Smlouvy prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k dílu dle předchozího odstavce, zejména, nikoliv však výlučně, že získal veškerá oprávnění autorů či třetích osob k takovému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli, zejména, nikoliv však výlučně, veškerá oprávnění uvedená v tomto článku Smlouvy.
5. Poskytovatel rovněž uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby nejpozději při předání díla dle tohoto článku Smlouvy byl Objednatel (či Objednatel pověřená třetí osoba) oprávněn takové dílo (nebo jeho dílčí část) upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jeho název, a že je též oprávněn dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Za tímto účelem se Objednatel stává výlučným vlastníkem zdrojových kódů takového díla (SW) a Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k takovému dílu dle Smlouvy, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Objednatele nebo mu budou nejpozději k datu předání díla nebo jeho části předány na datovém nosiči (CD/DVD).
6. Poskytovatel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle Smlouvy.
7. Objednatel poskytuje Poskytovateli nevýhradní licenci k veškerému software nutnému k zabezpečení provozu IS, a to v rozsahu nezbytném pro zajištění účelu Smlouvy. Ustanovení článků V. odst. 3., 4 a 5 Smlouvy neplatí v případě, že součástí plnění dle této Smlouvy bude autorské dílo/software, který nebyl vyvinut na míru pro Objednatele při plnění Smlouvy, nebo autorské dílo dodávané třetí stranou (např. standardní proprietární sw, generický software, open-source). V takovém případě je Poskytovatel povinen zajistit, aby Objednatel nabyl příslušná oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají takového autorského díla a která jsou nezbytná k jeho užívání Objednatel a k jeho provozování a zachování funkčnosti. Objednatel je oprávněn taková autorská díla užívat v souladu s licenčními podmínkami třetích stran a licence bude poskytnuta jako nevýhradní.

Článek VI.
Povinnost mlčenlivosti

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění Smlouvy získá od Objednatele nebo o Objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu Objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem Smlouvy, ledaže se jedná:
 - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1, čl. VI Smlouvy, všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb Objednateli dle Smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování služeb dle Smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti Smlouvy.
5. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem Smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.

Článek VII.
Smluvní pokuty

1. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním plnění dle této Smlouvy, řádně a včas v termínu dle Přílohy č. 2 Smlouvy je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ~~200 Kč~~ bez DPH se kterým je v prodlení, a to za každý i započatý den prodlení s tím, že maximální celková výše smluvní pokuty za prodlení nepřesáhne ~~200 Kč~~ za poskytování Podpory IS za rok.
2. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za prodlení s úhradou ceny plnění nebo jeho částí po sjednané lhůtě splatnosti smluvní pokutu ve výši ~~200 Kč~~ z dlužné částky dle příslušné faktury za každý, byť i započatý, den prodlení.
3. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku VI. Smlouvy je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši ~~200 Kč~~ Kč (slovy: ~~dvě stovky~~ korun českých) bez DPH, za každý jednotlivý případ.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 (čtrnácti) kalendářních dnů ode dne jejího uplatnění.
5. Žádná ze stran není v prodlení (a není možné požadovat uhrazení sankce) v případě, že prodlení s plněním je způsobeno (i) okolností vylučující odpovědnost (vyšší moc) nebo (ii) jakýmkoli jednáním, opomenutím nebo prodlením druhé Smluvní strany ve vztahu k jejím závazkům podle Smlouvy, které jsou nutné pro plnění.
6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v rozsahu přesahujícím uhrazenou smluvní pokutu ani povinnost Poskytovatele řádně poskytovat plnění dle této Smlouvy.

Článek VIII.
Odpovědnost za škodu, odpovědnost za vady

1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
2. Žádná Smluvní strana není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi

3. Hlášení vad musí být provedeno písemně, a to nejméně v rozsahu definovaném v Příloze č. 2 Smlouvy.
4. Poskytovatel se zavazuje bezplatně odstranit vady za těchto podmínek:
 - a) odstraňování vad bude probíhat v místě plnění;
 - b) dodržení podmínek definovaných v Příloze č. 2 Smlouvy.
5. Po dobu trvání této Smlouvy bude pro plnění poskytována podpora formou HelpDesk a systému pro sledování požadavků. Reklamacie jsou ze strany Objednatele řešeny kontaktní osobou Objednatele.

1. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel při uzavírání Smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy:
 - a) Poskytovatel je společností řádně založenou a platně existující podle právních předpisů České republiky;
 - b) Poskytovatel má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů, a je právně způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle této Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
 - c) Poskytovatel není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoli zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat;
 - d) Poskytovatel je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
 - e) Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
 - f) Poskytovatel dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování plnění dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena;
 - g) Poskytovatel se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování plnění a že disponuje

takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytování plnění za požadované součinnosti Objednatele dle Smlouvy za dohodnutou smluvní cenu uvedenou v této Smlouvě.

2. V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu podstatným způsobem, přičemž Poskytovatel dále nahradí Objednateli veškerou škodu nebo újmu, která Objednateli vznikne v důsledku takového stavu.

Článek X

Platnost a účinnost Smlouvy

1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
2. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ~~šest měsíců~~.
3. Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět bez udání důvodu. Výpovědní lhůta je 6 (šest) měsíců a začíná plynout dnem doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
4. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy, se považuje zejména:
 - a) neodstranění závad ve lhůtě stanovené podle Přílohy č. 2 Smlouvy ani po předchozím písemném upozornění Objednatelem a poskytnutí dodatečné lhůty pro odstranění vady ne kratší než 5 pracovních dnů;
 - b) nepravdivé prohlášení Poskytovatele podle čl. IX. Smlouvy;
 - c) porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele podle čl. VI. a/nebo čl. VIII.;
 - d) postup Poskytovatele při poskytování plnění v rozporu s pokyny Objednatele.
5. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které zakládá právo Poskytovatele na odstoupení od Smlouvy, se považuje:
 - a) nezaplacení dohodnuté ceny za podmínek této Smlouvy po dobu delší 30 (kalendářních) dnů nezjedná-li Objednatel nápravu ani v dodatečné lhůtě stanovené mu Poskytovatelem, která nebude kratší než 15 pracovních dnů.
6. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
 - a) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - c) Poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - d) Poskytovatel bude v prodlení s poskytováním plnění dle této Smlouvy po dobu aspoň třicet (30) kalendářních dní i po předchozím upozornění Objednatele a poskytnuté dodatečné lhůtě ne kratší než 20 pracovních dnů.
7. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od Smlouvy druhé Smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek XI.

Ostatní ujednání

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně

změnu svých identifikačních údajů uvedených v čl. I Smlouvy. Při změně identifikačních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek.

2. Poskytovatel nemůže bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy třetí straně.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním plnění dle této Smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny za poskytování plnění, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle Smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
5. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením Smlouvy.
6. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí ~~poskytovat služby~~ plnění.
7. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání této Smlouvy zajištěno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě minimálně na pojistnou částku ~~100 000 Kč~~. Limit pojistného plnění stanovený v tomto článku Smlouvy je uveden bez případné spoluúčasti pojistníka. Zhotovitel je povinen předložit Objednateli doklady prokazující splnění povinností dle tohoto odstavce (pojistnou smlouvu či pojistný certifikát) nejpozději při uzavření této Smlouvy. V případě, že dojde ke změně pojistné smlouvy nebo ke změně v osobě pojistitele, je Zhotovitel povinen předložit Objednateli příslušný doklad o této změně (dodatek k pojistné smlouvě, novou pojistnou smlouvu nebo nový pojistný certifikát), a to i bez předchozí výzvy a nejpozději do 5 (pěti) pracovních dní od nastání příslušné změny pojištění. Objednatel je oprávněn kdykoli během trvání záruční doby požádat Poskytovatele, aby doložil existenci platného pojistného poměru vyhovujícímu požadavkům stanoveným touto Smlouvou. Zhotoviteli je v takovém případě povinen předložit příslušné doklady (pojistná smlouva či pojistný certifikát) nejpozději do 5 (pěti) pracovních dní od doručení výzvy Objednatele.
8. Případně-li poslední den lhůty uvedené ve Smlouvě na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den.

Článek XII.

Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby Smluvních stran uvedené v čl. I Smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle Smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu Smlouvy.
2. Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě včetně jejích příloh a případných dodatků připisován.
3. Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon).
4. Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, které budou výslovně za dodatky Smlouvy prohlášeny, budou číslovány vzestupně a budou podepsány k tomu oprávněnými osobami, pokud Smlouva nestanoví jinak.
5. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací Smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou.
6. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky.
7. Poskytovatel deklaruje svou připravenost ~~poskytovat služby~~ jednat o smlouvě

zajišťující další podporu, provoz a rozvoj IS.

8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Harmonogram plnění a platební kalendář

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování základní technické podpory

Příloha č. 3 – Požadovaná součinnost

Příloha č. 4 - Akceptační řízení

Příloha č. 5 - Vzor akceptačního protokolu

Příloha č. 6 - Vzor předávacího protokolu

Příloha č. 7 – Projektový tým a oprávněné osoby

9. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní jednání, smlouva či řízení některé Smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností dle Smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty dle Smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.

Na důkaz toho, že Smluvní strany s obsahem Smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy a prohlašují, že Smlouva byla uzavřena podle jejich svobodné a vážné vůle prosté tísně, zejména tísně finanční.

Dle elektronického podpisu

Za Objednatele:

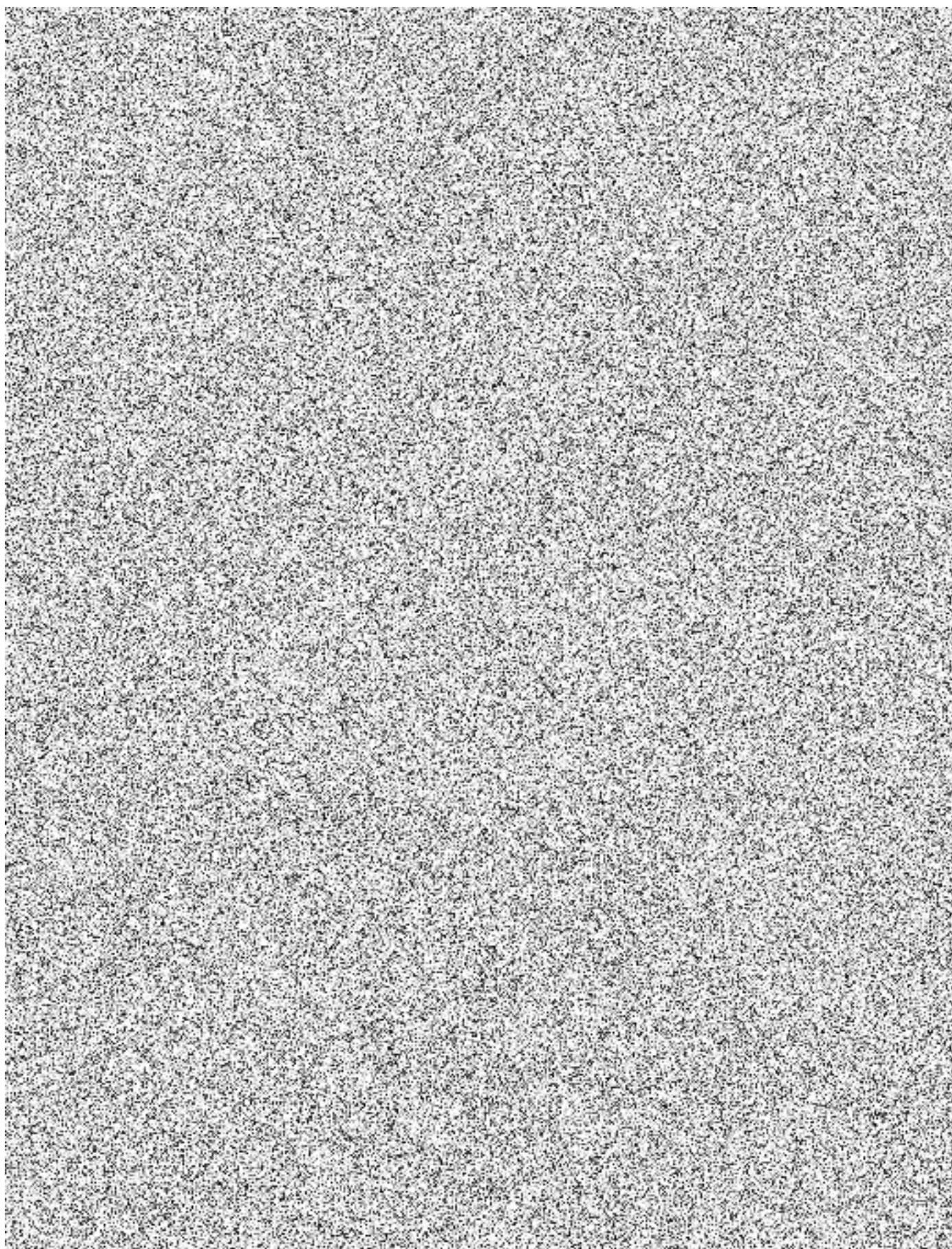
Ing. Milan Vybíral, MBA
pověřený vedením

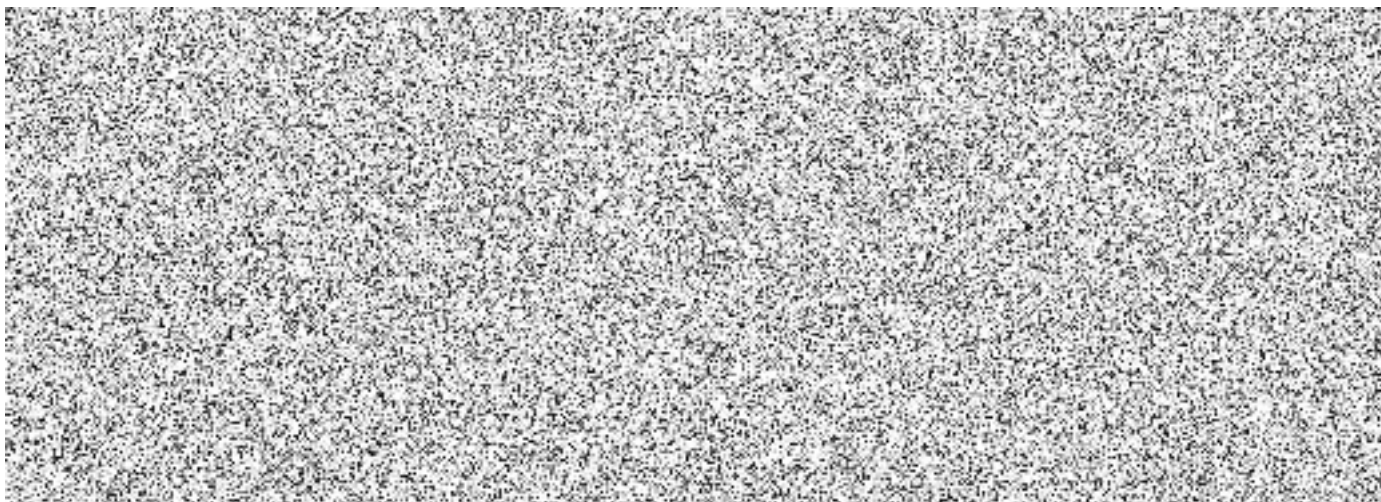
Za Poskytovatele:

Mgr. Dan Rosendorf
předseda představenstva



Příloha č. 1 - Harmonogram plnění a platební kalendář





Celkem: 11 980 000 Kč bez DPH

14 495 800 Kč s DPH

* Termín a harmonogram připojení pilotního PAIS předběžně **T + 6 měsíců** za předpokladu:

- Dokončení, otestování a funkční integrace  v testovacím prostředí ISSS
- Projednaný a schválený věcný záměr ze strany správce připojovaného PAIS
- Schválený harmonogram projektu ze strany správce připojovaného PAIS
- Jmenovaná odpovědná osoba za správce připojovaného PAIS pro tento projekt
- Objednaná součinnost (konzultace, poskytování dokumentace, řešení konkrétních technických úloh v průběhu implementace, provozních záležitostí, řešení metodiky změnových řízení apod.) správce připojovaného PAIS
- Zajištěná kompletní dokumentace rozhraní připojovaného PAIS a souvisejících funkcionalit připojovaného PAIS
- Odsouhlasená komunikační a organizační strategie, metodika přípravy, implementace a propagace změn v rozhraní připojovaného PAIS do testu a provozu s ohledem na výstupy tohoto projektu.
-  Samotná realizace připojení každého dalšího PAIS pak bude řešena dodatkem ke smlouvě, pokud to právní rámec služeb bude vyžadovat.

Příloha č. 2 - Podmínky poskytování základní technické podpory

I. Podmínky poskytování základní technické podpory IS

A. HelpDesk

Služba bude Poskytovatelem zajišťována nepřetržitě v pracovních dnech v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod. ~~Poskytovatel zajišťuje nepřetržitou technickou podporu 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.~~

B. Nahlášení vady a požadavku (ve smyslu čl. II odst. 2. písm. b) Smlouvy) a požadavku (ve smyslu čl. II písm. c) - q) Smlouvy)

Obsah hlášení vady a požadavku

1. Hlavička hlášení (nebo předmětu e-mailu) ve formátu "Charakter-Oblast: Název požadavku/vady", kde:
 - a) Charakter nabývá hodnot „A“ - kritická vada, „B“ - významná vada, „C“ - nepodstatná vada.
 - b) Oblast je název části IS, ke které se hlášení vztahuje,
 - c) Název vady je několikáslovné pojmenování vady či požadavku.
2. Detailní popis vady a její zdokumentování, včetně veškerých informací, které má Objednatel k dispozici (výpis z logu, jakých dat se požadavek týká apod.). Detailní popis požadavku.

Vady a požadavky nepodléhající režimu zákona o UI

Objednatel nahlásí vadu či požadavek jedním z následujících způsobů:

1. Telefonicky (HelpDesk):

Vadu či požadavek mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na telefonní číslo uvedené u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu či požadavek nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady či požadavku, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručení potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považují vada či požadavek ze strany Objednatele za nahlášené.

2. E-mailem (HelpDesk):

Vadu či požadavek mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na e-mail uvedený u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu či požadavek nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady či požadavku, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručení potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považují vada či požadavek ze strany Objednatele za nahlášené.

Vady a požadavky podléhající režimu zákona o UI

Vadu či požadavek mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to osobním předáním v listinné podobě opatřené podpisem k tomu oprávněné osoby Objednatele při dodržení zákona o UI. Osobní předání mezi Smluvními stranami může proběhnout v sídle Objednatele nebo Poskytovatele. Při předání vyhotoví Smluvní strany na předávané listině záznam o jejím předání.

Podpisem Objednatele na záznamu o předání se považuje vada či požadavek ze strany Objednatele za nahlášené.

C. Kategorizace nahlášených vad

1. Vady budou rozděleny dle závažnosti do následujících kategorií:
 - a) „Kategorie A – kritická vada“ – incident způsobující pád IS, brání v provozu či užívání systému v souladu s účelem IS nebo dochází ke ztrátě dat. Jedná se zejména o tyto situace:
 - IS nefunguje vůbec po dobu delší než 10 (slovy: deset) minut,
 - výpadek IS při jeho standardním zatížení – souběžném užívání koncovými uživateli při běžném režimu práce, kdy nestandardním zatížením se rozumí provádění operací s více než 50 % (slovy: padesátiprocentním) navýšením počtu záznamů za minutu oproti průměrnému počtu záznamů prováděných operací za předcházejících 72 (slovy: sedmdesát dva) hodin,
 - IS není možné používat a nelze užít ani náhradní řešení (workaround), což brání Objednateli v činnosti,
 - zhroucení IS jednou či vícekrát za den,
 - b) „Kategorie B – významná vada“ – incident, který nemusí nutně způsobit pád IS, ztrátu dat nebo prováděných činností. Jedná se zejména o tyto situace:
 - funkce IS je narušena tak, že dochází k významnému zpomalení jeho výkonu či zvýšení doby odezvy, kdy významným zpomalením se rozumí doba operací, která převyšuje dobu stejných operací za předcházejících 72 (slovy: sedmdesát dva) hodin o více jak 50 (slovy: padesát) % času nutného na jejich provedení,
 - došlo k částečnému vyřešení vady kategorie A formou náhradního řešení (workaround),
 - nefunguje jeden z modulů IS, zatímco zbývající části jsou i nadále funkční,
 - c) „Kategorie C – nepodstatná vada“ – incident, který má vliv na funkčnost v rámci jednotlivých modulů IS. Jedná se zejména o tyto situace:
 - IS je funkční, vada způsobuje jen minimální obtíže při jeho používání,
 - dochází k výpadkům sjednané funkčnosti vybraných částí (modulů) způsobující nutnost koncových uživatelů vykonávat činnosti navíc, složitěji přistupovat k funkcím IS a jiným způsobem obcházet jeho vadu, což práci s IS zpomaluje a činí ji nepohodlnou,
 - malý problém, jde o nevýznamnou chybu např. ve vizuálním rozhraní (chybné popisy, řazení dat, překreslování apod.), koncový uživatel nemusí vykonávat vícepráce na obejítí vady, chyba způsobuje problémy při práci (např. pohyby či kliky myší navíc, stisk několika kláves navíc apod.).

D. Vyřešení nahlášené vady

Vyřešení nahlášené vady

1. Vada může být Poskytovatelem vyřešena:
 - a) odstraněním nahlášené vady,
 - b) poskytnutím jiného pro Objednatele přijatelného řešení,
 - c) obejítím vady pro Objednatele přijatelným způsobem,
 - d) převedením vady do nižší kategorie,

- e) zjištěním, že se jedná o nový požadavek nad rámec základní technické podpory, který bude řešen v rámci ad hoc požadavku, nebo
 - f) postoupením vady k vyřešení třetí osobě v případě vady vyvolané technologií dodanou nebo podporovanou třetí osobou,
 - g) identifikací a postoupením vady způsobené externím IS na jeho správce.
2. Poskytovatel je povinen vadu vyřešit:
- a) Kategorie A
V případě vady kategorie „A“ bude vada odstraněna, případně změněna její úroveň, do 3 (slovy: tři) pracovních dnů od jejího nahlášení, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. V případě odstranění vady kategorie „A“ změnou její kategorie na „B“ bude tato následně odstraněna, případně změněna její kategorie na „C“ v době pro odstranění vad dle písm. b) a c),
 - b) Kategorie B
V případě vady kategorie „B“ bude vada odstraněna, případně změněna její kategorie na „C“, do 13 (slovy: třinácti) pracovních dnů od jejího nahlášení, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. V případě odstranění vady kategorie „B“ a změnou její kategorie na „C“ bude tato následně odstraněna v době pro odstranění vad dle písm. c),
 - c) Kategorie C
V případě vady kategorie „C“ bude vada odstraněna do 40 (slovy: čtyřiceti) pracovních dnů jejího nahlášení, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. Po vyřešení vady doručí oprávněná osoba Poskytovatele na e-mail osoby Objednatele, která vadu nahlásila, informaci o tom, kdy a jak byla vada vyřešena.
3. Osoba Objednatele, která vadu nahlásila, doručí nejpozději do 5 pracovních dnů oprávněné osobě Poskytovatele stanovisko k vyřešení vady.
4. Vada je považována za vyřešenou doručením kladného stanoviska Objednatele k vyřešení vady osobě Poskytovatele nebo uplynutím lhůty pro jeho doručení.

II. Podmínky poskytování základní technické podpory HW IS

A HelpDesk

Služba bude Poskytovatelem zajišťována nepřetržitě v pracovních dnech v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod. 

B Nahlášení vady (ve smyslu čl. II odst. 3 písm. a) Smlouvy)

Obsah hlášení vady

1. Hlavička hlášení (nebo předmětu e-mailu) ve formátu "Charakter-Oblast: Název vady", kde:
 - a) Charakter popisuje jednoslovně/dvouslovně druh vady.
 - b) Oblast je specifikace HW, u kterého se vada vyskytla (server, switch, LB, apod.), včetně lokalizace (DC, název zařízení, atd.).
 - c) Název vady je několikaslovné pojmenování vady.
2. Detailní popis vady a její zdokumentování, včetně veškerých informací, které má Objednatel k dispozici.

Objednatel nahlásí vadu jedním z následujících způsobů:

1. Telefonicky (HelpDesk):

Vadu mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na telefonní číslo uvedené u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručením potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považuje vada ze strany Objednatele za nahlášenou.

2. E-mailem (HelpDesk):

Vadu mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na e-mail uvedený u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručením potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považuje vada ze strany Objednatele za nahlášenou.

C Vyřešení nahlášené vady

Vyřešení nahlášené vady

1. Vada může být Poskytovatelem vyřešena:

- a) odstraněním nahlášené vady,
- b) poskytnutím jiného pro Objednatele přijatelného řešení,
- c) změnou řešení pro Objednatele přijatelným způsobem,
- e) zjištěním, že se jedná o požadavek nad rámec základní technické podpory, který bude řešen mimo její režim,
- f) postoupením vady k vyřešení třetí osobě v případě vady vyvolané technologií dodanou nebo podporovanou třetí osobou.

2. Poskytovatel je povinen vadu vyřešit do 2 pracovních dnů, pokud se strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.

3. Dobu 2 pracovní dny je Poskytovatel schopen garantovat v případě, kdy je vadný díl k dispozici v ČR a vada je u výrobce nahlášena do 12:00 hod. toho dne. V případě, že tyto aspekty nebudou dodrženy, Poskytovatel Objednatele obratem informuje o náhradním termínu dodání.

4. Po vyřešení vady doručí oprávněná osoba Poskytovatele na e-mail osoby Objednatele, která vadu nahlásila, informaci o tom, kdy a jak byla vada vyřešena.

5. Osoba Objednatele, která vadu nahlásila, doručí nejpozději do 2 pracovních dnů oprávněné osobě Poskytovatele stanovisko k vyřešení vady.

Vada je považována za vyřešenou doručením kladného stanoviska Objednatele k vyřešení vady osobě Poskytovatele nebo uplynutím lhůty pro jeho doručení.

III. Podmínky poskytování základní technické podpory OS a platformního SW

A HelpDesk

Služba bude Poskytovatelem zajišťována nepřetržitě v pracovních dnech v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod. ☎️ nebo e-mailem: 📧.

B Nahlášení vady (ve smyslu čl. II odst. 3. písm. a) Smlouvy)

Obsah hlášení vady

1. Hlavička hlášení (nebo předmětu e-mailu) ve formátu "Charakter-Oblast: Název vady", kde:
 - a) Charakter vady nabývá hodnot „A – kritická vada“, „B – významná vada“, „C – nepodstatná vada“.
 - b) Oblast je název systému, jeho části, ke které se hlášení vztahuje 

 - c) Název vady je několikaslovné pojmenování závady.
2. Detailní popis vady a její zdokumentování, včetně veškerých informací, které má Objednatel k dispozici (monitoring, apod.).

Objednatel nahlásí vadu jedním z následujících způsobů:

1. Telefonicky (HelpDesk):

Vadu mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na telefonní číslo uvedené u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručením potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považuje vada ze strany Objednatele za nahlášenou.

2. E-mailem (HelpDesk):

Vadu či požadavek mohou nahlásit pouze osoby Objednatele k tomu oprávněné podle této Smlouvy, a to na e-mail uvedený u služby HelpDesk.

Osoba Objednatele, která vadu nahlásí, obdrží na e-mail potvrzení o přijetí hlášení vady, a to nejpozději do 2 hodin od nahlášení. Doručením potvrzení osobě Objednatele či uplynutím lhůty k jeho doručení se považuje vada ze strany Objednatele za nahlášenou.

C Kategorizace nahlášených vad

1. Vady budou rozděleny dle závažnosti do následujících kategorií:

- a) Kategorie A – kritická vada

Problém má kritický negativní dopad na použití SW v produkčním prostředí (ztráta produkčních dat, nebo nefunkčnost produkce). Situace, při níž není možné vykonávat činnosti, pro které je IS určen, neexistuje náhradní řešení.

- b) Kategorie B – významná vada

SW funguje, ale jeho použití v produkčním prostředí je významně omezeno. Problém má negativní dopad na činnosti, pro které je IS určen (některé z nich nelze vůbec realizovat), existuje náhradní řešení.

Došlo k částečnému vyřešení vady kategorie A formou náhradního řešení (workaround)

- c) Kategorie C – nepodstatná vada

V produkčním prostředí problém způsobuje jen minimální obtíže při realizaci činností, pro které je IS určen, ty lze však nadále plnohodnotně vykonávat.

D Vyřešení nahlášené vady

Vyřešení nahlášené vady

6. Vada může být Poskytovatelem vyřešena:

- a) odstraněním nahlášené vady,
 - b) poskytnutím jiného pro Objednatele přijatelného řešení,
 - c) obejitím vady pro Objednatele přijatelným způsobem,
 - d) převedením vady do nižší kategorie,
 - e) zjištěním, že se jedná o požadavek nad rámec základní technické podpory, který bude řešen mimo její režim, nebo
 - f) postoupením vady k vyřešení třetí osobě v případě vady vyvolané technologií dodanou nebo podporovanou třetí osobou,
7. Poskytovatel je povinen vadu vyřešit:
- a) Kategorie A
V případě vady kategorie „A“ bude vada odstraněna, případně změněna její úroveň, do 1 (slovy: jednoho) pracovního dne od jejího nahlášení, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. V případě odstranění vady kategorie „A“ změnou její kategorie na „B“ bude tato následně odstraněna, případně změněna její kategorie na „C“ v době pro odstranění vad dle písm. b), c),
 - b) Kategorie B
V případě vady kategorie „B“ bude vada odstraněna, případně změněna její úroveň, do 3 (slovy: tří) pracovních dnů od jejího nahlášení, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak. V případě odstranění vady kategorie „B“ změnou její kategorie na „C“ bude tato následně odstraněna v době pro odstranění vad dle písm. c),
 - c) Kategorie C
V případě vady kategorie „C“ bude vada odstraněna, případně změněna její úroveň, do 10 (slovy: deseti) pracovních dnů od jejího nahlášení, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou jinak.
8. O vyřešení vady doručí oprávněná osoba Poskytovatele na e-mail osoby Objednatele, která závadu nahlásila, informaci o tom, kdy a jak byla závada vyřešena.
9. Osoba Objednatele, která závadu nahlásila, doručí nejpozději do 2 pracovních dnů oprávněné osobě Poskytovatele stanovisko k vyřešení vady.
10. Vada je považována za vyřešenou doručením kladného stanoviska Objednatele k vyřešení vady osobě Poskytovatele nebo uplynutím lhůty pro jeho doručení.

Příloha č. 3 - Požadovaná součinnost

Principy poskytování součinnosti mezi Smluvními stranami

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat, poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění závazků vyplývajících z předmětu Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost definovanou v požadavcích na součinnost viz níže a potřebné podmínky pro poskytování plnění podle předmětu Smlouvy.
3. Pokud dojde ze strany Objednatele k neplnění dohodnuté součinnosti, bude na tuto skutečnost Poskytovatelem neprodleně písemně upozorněn.
4. Poskytovatel přesně sdělí (elektronicky nebo písemně) svůj požadavek na konkrétní činnost, kterou má objednatel zajistit v rámci součinnosti.

Požadavky na součinnost Objednatele

Hlášení vad minimálně v rozsahu:

- a) Charakter
- b) Oblast
- c) Detailní popis vady vč. všech dostupných podkladů – výpis z logu, monitoringu, definice jakých dat se požadavek týká, HW, lokalita, apod.

Součinnost při řešení hlášených vad;

- Zajištění adekvátních (bezpečnostně, kvalitativně, v souladu s parametry relevantní certifikace) prostor pro umístění hardware a infrastruktury k provozu IS dle návrhu Poskytovatele, komunikace a řešení problémů s poskytovatelem housingu a souvisejících služeb;
- Zajištění kvalifikované obsluhy IS, potažmo HW;
- Zajištění odpovídajícího připojení IS dle návrhu Poskytovatele do CMS2, komunikace a součinnost při řešení problémů s poskytovatelem připojení (třetími stranami);
- 
- Zajištění přístupu předem určených pracovníků Poskytovatele do prostor, kde mají probíhat objednané činnosti;
- Zajištění komunikační matice s provozovateli relevantních externích IS;
- Pravidelné sledování stavu dat na IS a včasné hlášení podezřelých skutečností (přerušení toku, změna objemu, frekvence, struktury, formátu dat apod.);
- 
- Základním požadavek součinnosti pro provozování  je součinnost ze strany poskytovatele dat v rámci ROB;
- Dalším subjektem součinnosti je provozovatel ISSS – v případě urgentní vady pověří  provozovatele zahájit (prověřit) funkčnost samotného ISSS u jeho provozovatele .

Příloha č. 4 – Akceptační řízení (k části plnění dle čl. II odst. 1 smlouvy)

1. Předání a převzetí Poskytovatelem řádně provedeného díla nebo jeho části bude probíhat akceptací díla nebo jeho části, a to v termínech uvedených v této Smlouvě nebo stanovených v souladu s touto Smlouvou.

2. Akceptační řízení zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých plnění porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou v souladu s touto Smlouvou.

3. Plnění bude předáno a převzato k akceptaci na základě předávacího protokolu. Předpokladem pro podpis předávacího protokolu ze strany Objednatele je, že plnění nemá žádné zjevné vady oproti sjednaným požadavkům dle Smlouvy.

4. O akceptaci plnění Objednatelem bude pořízen akceptační protokol na základě provedeného akceptačního řízení. Akceptační řízení zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění splňuje požadavky stanovené ve Smlouvě. Podpis akceptačního protokolu plnění Objednatelem s výsledkem „*Akceptováno*“ nebo „*Akceptováno s výhradou*“ je podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí plnění.

5. Akceptační řízení bude zahájeno po předání či provedení plnění na základě předávacího protokolu. Objednatel ověří rozsah a kvalitu poskytnutého plnění, které je předmětem akceptace, zejména zda odpovídá všem Objednatelem požadovaným podmínkám a parametrům uvedeným ve Smlouvě. Objednatel provede akceptační řízení nejpozději do 15 (patnácti) kalendářních dnů od předání díla nebo jeho části nebo v jiném termínu, pokud tak bude stanoveno ve Smlouvě. Objednatel je povinen vypracovat na základě provedeného akceptačního řízení písemnou zprávu o výsledku akceptačního řízení obsahující veškeré výhrady/vady plnění včetně jejich kategorizace a návrh akceptačního výroku. V souladu s finálním zněním zprávy o výsledku bude formulován příslušný akceptační výrok. V případě výsledku „*Akceptováno s výhradou*“, je Poskytovatel povinen zjednat nápravu cestou odstranění výhrad uvedených v akceptačním protokolu ve lhůtě do 15 (patnácti) kalendářních dnů od oznámení, že plnění bylo akceptováno s výhradou, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Po zjednání nápravy Poskytovatelem Objednatel následně postupuje obdobně jako při prvním ověření rozsahu a kvality poskytnuté části plnění, ke které se vztahoval daný akceptační protokol.

6. V případě, že ze strany Objednatele nedojde k akceptaci poskytnutého plnění, bude v příslušném akceptačním protokolu zaznamenán výsledek „*Neakceptováno*“ a Poskytovatel je povinen zjednat nápravu cestou odstranění výhrad uvedených v akceptačním protokolu ve lhůtě do 15 (patnácti) kalendářních dnů od oznámení, že plnění nebylo akceptováno, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak. Po zjednání nápravy Poskytovatelem Objednatel následně postupuje obdobně jako při prvním ověření rozsahu a kvality poskytnuté části plnění.

7. V závislosti na kategorii zjištěných vad může být výsledkem akceptačního řízení:

- a. **"Akceptováno"** – V případě bezvadného plnění, (tj. plnění odpovídá Smlouvě)
- b. **"Akceptováno s výhradou"** – V případě, že plnění obsahuje vady kategorie C a maximálně 3 vady kategorie B.
- c. **"Neakceptováno"** – V případě, že plnění obsahuje 4 a více vad kategorie B a A.

8. Kategorie vad

- a. „Kategorie A – kritická vada“ - Z důvodu chyby nelze realizovat některý z definovaných akceptačních scénářů. Tuto chybu nelze obejít.
- b. „Kategorie B – významná vada“ - Chyba kategorie A, kterou lze obejít. Chyba, která má přímý negativní dopad na práci uživatele při realizaci některého z definovaných akceptačních scénářů.
- c. „Kategorie C – nepodstatná vada“ - Chyba nemá zásadní/přímý vliv na práci uživatele. Jedná se například o drobné odchylky uživatelského rozhraní proti akceptačním scénářům bez dopadu na funkčnost programu.

9. Akceptační výrok a identifikované výhrady se vztahují pouze k funkcionalitě definované touto smlouvou. Výhrady Objednatele identifikované mimo tuto funkcionalitu jsou řešeny formou změnového řízení. V případě opakovaného akceptačního řízení díla nebo jeho části může být na základě rozhodnutí Objednatele předmětem testování Objednatele pouze ta oblast, která byla předmětem výhrad v předchozím kole akceptačního řízení.

10. Pokud ani po třetím opakování akceptačního řízení nebude vystaven v souladu se zprávou o výsledku akceptačního protokolu s akceptačním výrokem „*Akceptováno*“, bude situace projednána projektovým týmem Smluvních stran, který navrhne další postup a předloží jej Řídícímu výboru projektu, který rozhodne o dalším postupu. V případě, že předložený návrh vyžaduje změnu Smlouvy, je předložen osobám oprávněným jednat v záležitostech smluvních Objednatele a Poskytovatele.

Příloha č. 5 – Vzor akceptačního protokolu

Akceptační protokol

PROJEKT | SMLOUVA O PODPOŘE PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU 

SMLOUVA | Smlouva č.j.: **[DOPLNIT]**

POSKYTOVATEL

OBJEDNATEL

ICZ a.s.
Na hřebenech II 1718/10
140 00 Praha 4

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 936/3
170 34 Praha 7

Místo akceptace | **[DOPLNIT]**

Datum akceptace | **[DOPLNIT]**

Předmět akceptace |
[DOPLNIT]

Závěr akceptace

☐ **AKCEPTOVÁNO**

Při akceptaci nebyly zjištěny vady.

☐ **AKCEPTOVÁNO S VÝHRADOU**

Při akceptaci byly zjištěny vady, jejichž seznam, popis a termín pro odstranění je uveden v příloze.
Tyto vady nebrání akceptaci.

☐ **NEAKCEPTOVÁNO**

Při akceptaci byly zjištěny vady, jejichž seznam, popis a termín pro odstranění je uveden v příloze.
Tyto vady brání akceptaci.

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

Jméno | **[DOPLNIT]**

Jméno | **[DOPLNIT]**

Podpis |

Podpis |

Příloha č. 6 - Vzor předávacího protokolu

Předávací protokol

PROJEKT | SMLOUVA O PODPOŘE PROVOZU INFORMAČNÍHO SYSTÉMU ~~2018~~

SMLOUVA | Smlouva č.j. [DOPLNIT]

POSKYTOVATEL

OBJEDNATEL

ICZ a.s.
Na hřebenech II 1718/10
140 00 Praha 4

Ministerstvo vnitra
Nad Štolou 936/3
170 34 Praha 7

Místo předání | [DOPLNIT]

Datum předání | [DOPLNIT]

Předmět předání |
[DOPLNIT]

PŘEDÁVAJÍCÍ

PŘEBÍRAJÍCÍ

Jméno | [DOPLNIT]

Jméno | [DOPLNIT]

Podpis |

Podpis |

Příloha 7 - Projektový tým a oprávněné osoby

