ČÍSLO SMLOUVY ZHOTOVITELE 04/17/2024

ČÍSLO SMLOUVY OBJEDNATELE NGP 631/2024

Licenční smlouva, smlouva o dílo a smlouva o poskytnutí služeb údržby a podpory

|  |  |
| --- | --- |
| mezi společností | |
| **Národní galerie v Praze**  Staroměstské nám. 12  110 15 Praha 1 | |
| **IČ:** 00023281  **DIČ:** CZ00023281  **Číslo účtu:** XXXXXXXXXXXXXXXX |  |
|  | |
| zastoupená  Alicjou Knast, generální ředitelkou  (dále jen **„objednatel“**) | |
| a společností | |
| **GIST Consulting, s.r.o.**  Collinova 421  500 03 Hradec Králové | |
| **IČ:** 196 42 041  **DIČ:** CZ19642041  **Číslo účtu:** XXXXXXXXXXXXXXXX |  |
| zapsána v obchodním rejstříku u KS Hradec Králové, odd. C, vložka 51683 | |
| zastoupená jednatelem společnosti  Ing. Romanem Šatalíkem  (dále jen **„zhotovitel“**) | |

Smluvní strany uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ust. § 2586 a násl. ustanovení § 2358 a násl. a § 1746 odst. 2 Zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku (dále jen „**občanský zákoník**“) tuto smlouvu o dílo, dále jen „**smlouva**“

I.

PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem plnění této smlouvy je provedení analýzy požadavků a vytvoření a zprovoznění Datového skladu a Reportingu na platformě Power BI pro účely třídění dat z prodejní vstupenkové sítě objednatele a jejich reportování (dále společně též jen „**dílo**“), poskytnutí licence k dílu a dále poskytování služeb údržby a podpory.

1. Zhotovitel se za podmínek uvedených v této smlouvě zavazuje poskytnout objednateli na vlastní náklady a nebezpečí zejména:
2. **analýzu požadavků** (jejíž výsledkem vznikne **Implementační projekt**) dle předmětu řešení, který je uveden v příloze č. 1 Předmět řešení.
3. **vytvoření a dodání Datového skladu a Reportingu na platformě Power BI a implementační služby,** kterými bude Datový sklad a Reporting nastaven do podoby definované Implementačním projektem (dále též jen „**Systém**“), včetně školení uživatelů v rozsahu dále uvedeném a předání veškeré potřebné dokumentace k Systému, (dále společně též jako „**implementační služby**“).
4. Zhotovitel dále poskytuje touto smlouvou objednateli **licenci**, tj. oprávnění k výkonu práva užít plnění dle této smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek dle přílohy č. 8 této smlouvy - Licenční ujednání.
5. Zhotovitel se dále zavazuje poskytovat objednateli na vlastní náklady a nebezpečí služby údržby a podpory Systému v následujícím rozsahu:
6. **údržbu (maintenance)** Systémudle jejího popisu uvedeného v příloze č. 4 této smlouvy Popis údržby Systému,
7. **podporu** objednatele při užívání Systému dle jejího popisu uvedeného v příloze č. 6 této smlouvy Popis podpory

Součástí žádné z výše uvedených služeb není zpracování osobních údajů.

Součástí Licence nejsou licence MS SQL Serveru ani licence Power BI.

II.

REALIZACE PŘEDMĚTU SMLOUVY

1. Zhotovitel se zavazuje dílo provést a služby údržby a podpory poskytovat s odbornou péčí, v rozsahu a kvalitě podle této smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že disponuje veškerými odbornými předpoklady potřebnými pro plnění této smlouvy v souladu s právním řádem, je k tomuto plnění oprávněn a na jeho straně neexistují žádné překážky, které by mu v plnění této smlouvy bránily.
2. Zhotovitel se při provádění díla zavazuje postupovat v termínech a krocích dle tohoto článku této smlouvy blíže specifikovaných v příloze č. 2 této smlouvy – Postup implementace. Celé dílo musí být objednateli předáno do termínu vyplývajícího z přílohy č. 2 této smlouvy, nejpozději však do 5 měsíců od zahájení projektu (písm. e) tohoto článku).
3. Zhotovitel se zavazuje zahájit analýzu požadavků, tj. plnění dle čl. I odst. 1 písm. a) nejpozději do 1 týdne od nabytí účinnosti této smlouvy. Zhotovitel se za předpokladu plné součinnosti objednatele zavazuje dokončit analýzu požadavků a předat objednateli úplný Implementační projekt,jehož součástí bude podrobný Harmonogram provádění díla (dále jen „**Harmonogram projektu**“) **k připomínkám do 2 týdnů od data zahájení analýzy požadavků**, ale zároveň ne dříve než do 1 týdne od předání či upřesnění všech požadavků objednatelem a předání či upřesnění popisu struktur všech datových zdrojů objednatelem.
4. Objednatel je povinen do týdne od předání Implementačního projektu k připomínkám převzít Implementační projekt podpisem Protokolu o převzetí nebo předat zhotoviteli připomínky. Zhotovitel je povinen zapracovat do Implementačního projektu všechny oprávněné připomínky objednatele. Za neoprávněné připomínky se považují připomínky na zapracování dodatečných požadavků, které nebyly součástí rozsahu uvedeného v příloze smlouvy č. 1 smlouvy – Předmět řešení ani nebyly zaznamenány v žádném ze zápisů z jednání smluvních stran či jiné formě písemného zápisu odsouhlaseného oběma smluvními stranami (dále společně jen „**Zápis z jednání**“) a připomínky na zapracování dodatečných změn oproti již dříve schválenému řešení v Zápise z jednání nebo v předcházející verzi (části) Implementačního projektu. Pokud objednatel nepodepíše Protokol o převzetí do týdne poté, co mu zhotovitel předal Implementační projekt se zapracovanými oprávněnými připomínkami a zároveň nesdělil zhotoviteli žádné další oprávněné připomínky, má se za to, že Implementační projekt byl objednatelem převzat.
5. Zhotovitel se zavazuje zahájit implementační služby, tj. plnění dle čl. I odst. 1 písm. b) této smlouvy (dále též jako „**projekt**“) do 3 dnů po akceptaci Implementačního projektu a písemném oznámení objednatele že je připraveno HW a SW prostředí a datové zdroje (lhůta běží od termínu, který nastal později), nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Implementace bude probíhat v krocích a termínech uvedených v příloze č. 2 Postup implementace a upřesněných v Harmonogramu projektu.
6. Projekt je ukončen uvedením Systému do rutinního provozu
7. Údržba Systému bude poskytována po dobu 4 let od data uvedení systému do rutinního provozu.
8. Podpora objednatele při užívání Systému bude poskytována po dobu 4 let od data uvedení systému do rutinního provozu.
9. V příloze č. 9 - Odpovědné osoby jsou určeny odpovědné osoby a jejich pravomoci a povinnosti.
10. Pro případ prodlení zhotovitele s prováděním a předáním díla nebo dílčí části díla v termínech vyplývajících z této smlouvy (zejména přílohy č. 2 této smlouvy) vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1% z ceny díla (cena implementace) za každý den prodlení. Vznikem nároku na úhradu smluvní pokuty, ani jeho uplatněním či zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody vzniklý porušením povinnosti, za kterou byla smluvní pokuta sjednána. Nárok na úhradu smluvní pokuty může být objednatelem jednostranně započten proti nároku na úhradu ceny.

III.

CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. **Cena analýzy požadavků a implementačních služeb** činí celkem **261.000,- Kč** bez DPH (dále též jen „**cena implementace**“). Bližší specifikace ceny implementace je uvedena v příloze č. 3 Cena implementace. V této ceně implementace je plně zahrnuta cena za poskytnutí licence v rozsahu dle přílohy č. 8. Cena implementace bude fakturována takto:

První část ceny implementace, tj cena analýzy požadavků ve výši 14.000,- Kč bez DPH bude fakturována k datu akceptace Implementačního projektu,

Druhá část ceny implementace ve výši 144.000,- Kč bez DPH, tj. cena vytvoření a nastavení Datového skladu a kontroly správnosti Datového skladu bude fakturována po předání Datového skladu k ověření ke dni odsouhlasení (akceptace) správnosti Datového Skladu objednatelem ,

Třetí část ceny implementace ve výši 92.700,- Kč bez DPH, tj. část ceny za vytvoření a nastavení Reportingu bude fakturována ke dni zahájení pilotního provozu,

Zbývající část ceny implementace ve výši 10.300,- Kč bez DPH, tj, zbývající část ceny za vytvoření a nastavení Reportingu a cena za poskytnutí školení bude fakturována ke dni ukončení pilotní provozu, uvedení Systému do rutinního provozu a podpisu finálního Protokolu předání a převzetí díla. V případě, že bude na základě dohody smluvních stran Systém uveden do rutinního provozu před odstraněním všech vad (tj. s drobnými vadami, které nebrání uvedení do rutinního provozu), může být zbývající část ceny fakturována až po potvrzení o jejich odstranění.

1. Sjednaná cena implementace je pevná, konečná, neměnná po celou dobu trvání této smlouvy a nejvýše přípustná. Celková cena implementace je úhradou za veškeré plnění zhotovitele směřující ke splnění požadavků objednatele nutných k realizaci díla dle této smlouvy a k jeho předání.
2. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že cena implementace zahrnuje veškeré náklady zhotovitele spojené s řádným plněním této smlouvy, tj. zejména s provedením díla a poskytováním nutné součinnosti objednateli, a to při zohlednění případných prací na základě připomínek objednatele, rizik ohrožujících řádné splnění smlouvy, zisku zhotovitele a dalších finančních vlivů (např. inflace) působících na zhotovitele. Prohlášení dle předchozí věty zhotovitel výslovně vztahuje i na každou část ceny samostatně.
3. Změna ceny je možná pouze v případě požadavku objednatele na změnu rozsahu díla, a to na základě písemného dodatku. Pro ocenění implementačních služeb spojených se změnami oproti Implementačnímu projektu bude použita sazba 2.250,- Kč/člověkohodina bez DPH.
4. **Kvartální cena údržby (maintenance) Systému činí 10.000,- Kč** bez DPH a je podrobněji rozepsaná v příloze **č. 5 této smlouvy -** Cena údržby Systému**.** Kvartální cena údržby Systému je konečná a nejvýše přípustná a bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu finálního Protokolu o převzetí díla a uvedení Systému do rutinního provozu. Pokud bude údržba poskytována pouze po část kvartálního období, bude zhotovitel fakturovat pouze adekvátní část kvartální ceny.
5. **Kvartální cena podpory Systému** bude zhotovitelem fakturována vždy ke dni začátku dalšího kvartálního období dle počtu člověkohodin (ČH) uvedených v Příloze č. 7 této smlouvy - Cena podpory oceněných zvýhodněnou sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí **1.800,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Kvartální cena podpory činí **7.200 Kč** bez DPH. Poprvé bude fakturována ihned po podpisu finálního Protokolu o převzetí díla a uvedení Systému do rutinního provozu.
6. **Cena podpory nad objem předplacené podpory** bude fakturována ihned po poskytnutí těchto služeb nebo kumulovaně měsíčně ne však dříve než po odsouhlasení (akceptaci) daného plnění objednatelem, a to vždy ve výši skutečně odpracovaných a objednatelem prokazatelně odsouhlasených člověkohodin (ČH) oceněných základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy **činí 2.250,- Kč/člověkohodina** bez DPH. Rozsah prací provedených za měsíc se považuje za dílčí plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední kalendářní den příslušného měsíce.
7. Ceny jsou uvedeny bez DPH, DPH bude připočteno ve výši dle platných právních předpisů.
8. Ceny za poskytování služeb údržby a podpory zahrnují veškeré náklady nutné k poskytování těchto služeb s výjimkou nákladů na dopravu. Zhotovitel prohlašuje, že veškeré plnění a služby, k jejichž poskytování se zavázal touto smlouvou je možno poskytovat vzdáleným přístupem, tj. mimo sídlo objednatele. Pouze v případě výslovného požadavku objednatele na poskytnutí služeb v sídle objednatele, může být zhotovitelem k ceně služeb připočtena **cena cestovného.** Cena cestovného v takovém případě byla sjednána paušální částkou ve výši 2.500, - Kč (zahrnující cestovní náhrady + promeškaný čas) za jednoho konzultanta za jednu cestu do sídla/ objektu objednatele a zpět a ve výši 600,- Kč (promeškaný čas) za každého dalšího konzultanta.
9. Zhotovitel je oprávněn navýšit ceny uvedené v tomto čl. III. odst. e), f) a g) o průměrnou roční míru inflace za předchozí kalendářní rok publikovanou Českým statistickým úřadem ([www.czso.cz/csu/czso/mira\_inflace](http://www.czso.cz/csu/czso/mira_inflace)), maximálně však o 10%, a to nejdříve od prvního kvartálního období následujícího po kvartálním období v němž došlo ke zveřejnění průměrné roční míry inflace. Zhotovitel je oprávněn navýšit cenu dle tohoto odstavce poprvé v roce 2026 po zveřejnění průměrné roční míry inflace za rok 2025. V případě deflace sníží Zhotovitel cenu obdobným způsobem.
10. Pro případ, že objednatel bude v prodlení s úhradou vystavené faktury zhotovitele, může zhotovitel požadovat zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,03 % z nezaplacené částky za každý den prodlení.
11. V případě prodlení objednatele s placením faktury na cenu implementace delším než 60 dní je zhotovitel oprávněn až do zaplacení zabránit dalšímu užívání Systému. Veškeré případné škody objednatele jdou na vrub objednatele.
12. Platební podmínky
    1. Splatnost faktury je vždy 30 dní ode dne jejího doručení objednateli.
    2. Faktura musí vždy obsahovat náležitosti daňového dokladu v souladu s příslušnými právními předpisy v jejich účinném znění. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem vyžadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné či chybné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji zhotoviteli k opravě. V takovém případě objednatel není v prodlení s úhradou ceny plnění nebo její části a zhotovitel vystaví opravenou fakturu s novou lhůtou splatnosti, která začne plynout dnem doručení opraveného nebo nově vyhotoveného daňového dokladu – faktury objednateli.
    3. Závazek úhrady splatné částky se považuje za splněný okamžikem, kdy došlo k odepsání příslušné částky, na kterou byla faktura vystavena, z účtu objednatele ve prospěch účtu zhotovitele. Fakturu zhotovitel zašle též elektronicky na e-mailovou adresu objednatele: XXXXXXXXXXXXX.
    4. V případě, že se zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je povinen o tom neprodleně písemně informovat objednatele. Bude-li zhotovitel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátce, bude část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhrazena přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. O tuto částku bude ponížena cena dle tohoto čl. III této smlouvy a zhotovitel obdrží cenu bez DPH. V případě, že se zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto článku, má objednatel současně právo od této smlouvy odstoupit (včetně možnosti odstoupit od smlouvy pouze ohledně dosud neposkytnutého plnění) nebo ji dle svého uvážení vypovědět bez výpovědní doby. Výpověď odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení zhotoviteli.

IV.

MLČENLIVOST A OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. Objednatel zajistí u všech účastníků projektu na své straně mlčenlivost a ochranu know how a obchodního tajemství zhotovitele, o kterých se v souvislosti s touto smlouvou dozví nebo které mu budou dle této smlouvy zpřístupněny. Tím nejsou dotčena licenční ujednání dle přílohy č. 8 této smlouvy. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 30 dní od jejího vyúčtování zhotovitelem.
2. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se objednatele, které nejsou veřejně přístupny a o kterých se zhotovitel dozví v souvislosti s prací pro objednatele. V případě prokazatelného porušení tohoto ujednání činí smluvní pokuta 500.000,- Kč se splatností 30 dní od jejího vyúčtování objednatelem.
3. Zhotovitel není zpracovatelem osobních údajů objednatele ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č.2016/679 (dále jen GDPR).
4. Dojde-li k nahodilému přístupu zhotovitele k osobním údajům objednatele, bude zhotovitel tyto údaje chránit a nepředá je ani nezpřístupní jiné osobě.
5. Zhotovitel potvrzuje, že zavedl vhodná technická a organizační opatření, aby zabránil neoprávněnému přístupu k Systému pomocí prostředků vzdáleného přístupu, které má k dispozici.
6. Zhotovitel se zavazuje, že přístup k Systému získají pouze ti zaměstnanci zhotovitele, kteří ho nutně potřebují pro realizaci této smlouvy.
7. Zhotovitel bude při přístupu do Systému postupovat podle pokynů objednatele a s jeho přímou kontrolou.
8. Jakékoliv osobní údaje objednatele, které by mu byly případně ojediněle poskytnuty, zničí zhotovitel ihned po uplynutí nutnosti jejich využití.
9. Zhotovitel nebude vytvářet žádné kopie osobních údajů objednatele mimo Systém a nepředá osobní údaje objednatele třetí straně.
10. Zhotovitel potvrzuje, že zavázal k mlčenlivosti své zaměstnance o všech osobních údajích objednatele.
11. Obě smluvní strany potvrzují, že informovaly všechny své zaměstnance, jejichž osobní údaje byly poskytnuty druhé smluvní straně z důvodů plnění této smlouvy, minimálně v rozsahu odpovídajícím čl. 14 GDPR.

V.

OSTATNÍ PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

1. Obě smluvní strany uznávají závaznost schválených Zápisů z jednání včetně požadavků na obě smluvní strany. Tím není dotčeno ustanovení čl. III. písm. d případně další obdobná ustanovení, na jejichž základě je změna rozsahu plnění a ceny díla možná pouze na základě písemného dodatku této smlouvy. Nedodržení termínů obsažených v Zápisech z jednání ze strany objednatele může mít za následek posun termínů obsažených v této smlouvě. Zápis z jednání se považuje za odsouhlasený, pokud k němu druhá strana nesdělila připomínky do 5-ti pracovních dní od jeho obdržení.
2. Obě strany uznávají zásadní důležitost Implementačního projektu jako jediného zadání pro nastavení Systému. Změny Implementačního projektu jsou možné pouze za podmínek definovaných v příloze Postup implementace.
3. Obě smluvní strany prohlašují, že vzájemně souhlasí s použitím elektronického spojení (e-mail) pro doručování písemností. V případě závažných sdělení je smluvní strana povinna zaslat písemnost doporučeně poštou. Závažnými sděleními se v této smlouvě mimo jiné myslí dodatek ke smlouvě, výpověď smlouvy apod.
4. Objednatel souhlasí s uvedením svého jména v marketingových materiálech zhotovitele.
5. Objednatel je povinen předávat zhotoviteli informace potřebné k plnění předmětu smlouvy bez zbytečného odkladu, aby bylo možné dodržet termíny realizace díla.
6. Zhotovitel může se souhlasem objednatele použít pro plnění předmětu smlouvy třetí stranu (poddodavatele). Zhotovitel v takovém případě ručí za své závazky vyplývající z této smlouvy, jako by plnění poskytoval sám.
7. Objednatel je povinen zajistit pracovníkům zhotovitele po celou dobu trvání této smlouvy vzdálený přístup k Systému ze sídla zhotovitele a přístup k Systému v sídle objednatele.

VI.

ZÁRUKA

1. Zhotovitel poskytuje záruku na Systém po dobu 1 roku od převzetí díla objednatelem.
2. Zhotovitel zaručuje, že Systém bude pracovat v souladu s Implementačním projektem.
3. Vady je objednatel povinen reklamovat nejpozději do konce záruční doby písemnou formou. Oprávněně reklamované vady je zhotovitel povinen odstranit bezplatně bez zbytečného odkladu. Vadou se rozumí pouze nesoulad fungování Systému s předanou dokumentací.
4. Zhotovitel neposkytuje záruku, pokud:
5. nebyly dodrženy HW a SW podmínky uvedené v příloze této smlouvy,
6. Systém byl objednatelem přeinstalován bez souhlasu zhotovitele,
7. byly vinou objednatele poškozeny nebo zničeny konfigurační soubory Systému,
8. byl počítač napaden virem,
9. soubor/y nebo část/i souboru/ů v Systému byl vinou objednatele vymazán/y či zničen/y,
10. došlo k závadě HW/SW komponenty nedodávané zhotovitelem.

VII.

PLATNOST, ÚČINNOST A UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem pozdějšího z podpisů Smluvních stran. Pro případ povinnosti uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, nabývá tato smlouva účinnosti až dnem jejího uveřejnění.
2. Pro případ povinnosti uveřejnění této smlouvy dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, Smluvní strany sjednávají, že uveřejnění provede objednatel. Obě Smluvní strany berou na vědomí, že nebudou uveřejněny pouze ty informace, které nelze poskytnout podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím. Považuje-li zhotovitel některé informace uvedené v této smlouvě za informace, které nemohou nebo nemají být uveřejněny v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., je povinen na to objednatele současně s uzavřením této smlouvy písemně upozornit.
3. Smlouva se ukončuje z následujících důvodů:
4. písemnou dohodou obou smluvních stran,
5. odstoupením od smlouvy (včetně odstoupení od smlouvy licenční) jestliže objednatel nezaplatí cenu implementace nebo část ceny implementace dle této smlouvy do 60 kalendářních dnů po lhůtě splatnosti příslušné faktury, a to ani na základě dodatečné výzvy zhotovitele k úhradě.
6. odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou,
7. odstoupením od smlouvy jednou smluvní stranou v případě prokazatelného neplnění požadavků vyplývajících z této smlouvy druhou smluvní stranou po více než 60 dní, pokud nedojde k nápravě ani přes písemnou výzvu druhé smluvní strany,
8. pokud dojde k zániku jedné ze smluvních stran bez právního nástupce.
9. Poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele je sjednáno na dobu 4 let od zahájení poskytování služeb. Objednatel je oprávněn vypovědět poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele i bez uvedení důvodu písemnou výpovědí, nejdříve však po jednom roce poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi zhotoviteli.
10. V případě ukončení smlouvy z důvodů na straně objednatele má objednatel povinnost uhradit zhotoviteli cenu poskytnutých a dosud nefakturovaných služeb se splatností 30 dní od jejich vyúčtování zhotovitelem.
11. V případě odstoupení od této smlouvy z důvodu na straně zhotovitele nebo výpovědi smlouvy je objednatel oprávněn (nikoli však povinen) ponechat si do té doby předané a převzaté části plnění a požadovat, aby mu zhotovitel poskytl veškeré výsledky dosažené do okamžiku odstoupení/výpovědi, a to v použitelné podobě tak, aby objednatel dle svého uvážení mohl dále pokračovat v dokončení provádění díla sám nebo dokončení provádění díla zadat třetí osobě. Zhotovitel má v takovém případě právo na úhradu alikvotní části sjednané ceny odpovídající provedené a předané části díla.
12. Pro případ ukončení poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele se zhotovitel zavazuje poskytnout objednateli veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace včetně případné účasti na jednáních za účelem plynulého a řádného převedení všech činností spojených s poskytováním služeb údržby Systému a podpory objednatele na objednatele/nového poskytovatele. Cena za poskytnutí této součinnosti je plně zahrnuta v ceně za poskytování služeb údržby Systému a podpory objednatele.

VIII.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato smlouva se řídí zákony České republiky a obě smluvní strany přijímají výlučnou pravomoc českých soudů.
2. Změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny formou písemného dodatku této smlouvy s výjimkou takových změn, jejichž mechanismus změny je popsán ve smlouvě (změna odpovědných osob, změna Implementačního projektu apod.)
3. Ukončením účinnosti této smlouvy z jakéhokoli důvodu nejsou dotčena ustanovení smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za škodu, a nároků ze smluvních pokut, pokud vznikly před ukončením účinnosti smlouvy, ustanovení o licenci (nevyplývá-li z této Smlouvy jinak), ustanovení o zachování mlčenlivosti, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.
4. Tato smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, přičemž každá smluvní strana obdrží jeden z nich. Ve stejném počtu vyhotovení budou pořizovány i dodatky k této smlouvě.
5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouvu uzavřeli po zralé úvaze, svobodně a vážně, nikým a ničím k tomu nenuceni. Zároveň prohlašují, že se detailně seznámili s textem smlouvy, včetně příloh, že rozumějí užívaným pojmům a že k textu smlouvy nemají žádných výhrad.

IX.

PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Předmět řešení

Příloha č. 2 Postup implementace

Příloha č. 3 Cena implementace

Příloha č. 4 Popis údržby Systému

Příloha č. 5 Cena údržby Systému

Příloha č. 6 Popis podpory

Příloha č. 7 Cena podpory

Příloha č. 8 Licenční ujednání

Příloha č. 9 Odpovědné osoby

Příloha č. 10 HW a SW podmínky

V Hradci Králové dne. 2024 V Praze dne 2024

Zhotovitel Objednatel

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Ing. Roman Šatalík,  jednatel |  | Alicja Knast, generální ředitelka |

|  |  |
| --- | --- |
| Se zněním textu smlouvy souhlasí | Podpis |
|  |  |
| Ing. Jan David – obchodní ředitel |  |
| Jan Felsenberg – projektový ředitel |  |
| Ing. Lucie Šilhábelová, MBA – vedoucí projektu |  |

PŘÍLOHA Č. 1

Předmět řešení

Předmětem plnění je realizace datového skladu a prostředí Power BI v níže uvedeném rozsahu. Detailní závazná specifikace předmětu plnění bude součástí Implementačního projektu, který vznikne v rámci analýzy požadavků.

|  |
| --- |
| Předmět řešení |
| Datový sklad bude vytvořen v následujícím rozsahu:   * 10-15 číselníků (dimenzí) pro detailní rozpad faktických dat např. kategorie vstupného, rozlišení akcí (jednotlivých výstav, programů), slevy atd. * Faktická data obsahující informace o tržbách a návštěvnosti po objektech NGP. * Projekt počítá s využitím reportingového nástroje Power BI Desktop   Datový sklad bude mít tyto parametry:   * Skutečná data budou načítána z webové služby od společnosti GoOut, případně se bude jednat o ručně zadávaná data zákazníkem v předem nadefinovaném formátu (XLSX, CSV....) * Jednorázově bude možné načíst historická data. V rutinním provozu budou data načítána přírůstkově na základě domluvy v rámci analýzy požadavků.   Datový sklad bude vybudován na IT infrastruktuře objednatele s využitím MS SQL Server. Verze SQL serveru a licencování je závislé na možnostech objednatele. Součástí plnění zhotovitele není licence pro SQL Server, kterou si zajišťuje objednatel na vlastní náklady.  V analytické vrstvě se předpokládá využití Tabulárního modelu, který je součástí licence SQL serveru.  Nad datovým skladem bude nastaveno prostředí Power BI.  Součástí plnění bude příprava šablony dashboardů v PBI, vytvoření předem definovaných maximálně 6ti dashboardů (pro potřeby reportingu zaslané mailem od NGP) a školení PBI. Součástí plnění není licence pro PBI. |

PŘÍLOHA Č. 2

POSTUP IMPLEMENTACE

Jednotlivé kroky implementace (tj. jednotlivé kroky analýzy požadavků a implementačních služeb) jsou přehledně uvedeny v následující tabulce a podrobněji popsány v následujících odstavcích této přílohy. Tam, kde je u dané položky uvedeno „Objednatel“, se jedná o kroky, které je povinen provést objednatel za součinnosti zhotovitele. Tam, kde je u dané položky uvedeno „Oba“, se jedná o kroky, u nichž se předpokládá poskytnutí součinnosti ze strany objednatele.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Krok implementačních prací | Termín |  |
| 0. | Analýza požadavků.  Implementační projekt | do 2 týdnů od zahájení analýzy požadavků | Zhotovitel při Součinnosti Objednatele |
| 1. | Příprava HW a SW prostředí | před zahájením projektu | Objednatel |
| 2. | Příprava datových zdrojů dle IP | před zahájením projektu | Objednatel |
| 3. | Kontrola správnosti datových zdrojů | před zahájením projektu | Objednatel |
| 4. | Zahájení projektu | do 3 dnů od akceptace Implementačního projektu a splnění bodu 1 – 3 výše | Oba |
| **5.** | **Instalace Datového skladu a ostatních komponent Systému** | **do 1 týdne od zahájení projektu** | **Zhotovitel** |
| 6. | Nastavení Datového skladu |  | Zhotovitel |
| 7. | Ověření datových zdrojů |  | Zhotovitel |
| 8. | Kontrola správnosti Datového skladu |  | Zhotovitel |
| 9. | Školení pro ověření Datového skladu |  | Zhotovitel |
| **10.** | **Předání Datového skladu k ověření** | **do 3 týdnů od zahájení projektu** | **Zhotovitel** |
| 11. | Ověření Datového skladu | do 1 týdne od předání k ověření | Objednatel |
| 12. | Nastavení Reportingu |  | Zhotovitel |
| 13. | Kontrola správnosti Reportingu |  | Zhotovitel |
| 14. | Školení pro ověření Reportingu |  | Zhotovitel |
| **15.** | **Předání Reportingu k ověření** | **do 3 týdnů od předání etapy Datového skladu k ověření** | **Zhotovitel** |
| 16. | Ověření Reportingu | do 2 týdnů od předání k ověření | Objednatel |
| 17. | Odstranění vad díla | ihned po ověření | Zhotovitel |
| **18.** | **Předání Systému do pilotního provozu** | **do 1 týdne po odstranění vad** | **Zhotovitel** |
| 19. | Školení po předání Systému do pilotního provozu | ihned po předání Systému do pilotního provozu | Zhotovitel |
| 20. | Pilotní provoz | minimálně 1, ale maximálně 2 měsíce po předání Systému do pilotního provozu | Oba |
| **21.** | **Prezentace Systému TOP managementu** | **do termínu ukončení pilotního provozu** | **Objednatel** |
| 22. | Finální předání díla, zahájení Rutinního provozu | Ihned po ukončení pilotního provozu | Oba |

1. **Krok 0.** **Analýza požadavků, Implementační projekt**

Zhotovitel provede analýzu požadavků a předá objednateli Implementační projekt v souladu s čl. II písm. c) a d) smlouvy.

1. **Krok 1. Příprava HW a SW prostředí**

Objednatel je povinen před zahájením projektu připravit HW a SW prostředí, tedy splnit HW a SW podmínky uvedené v příloze č. 10 této smlouvy, včetně vzdáleného přístupu pro pracovníky zhotovitele. O připravenosti HW a SW prostředí informuje zhotovitele včetně zpřesnění parametrů oproti HW a SW podmínkám uvedeným v příloze č. 10.

1. **Krok 2. Příprava** **datových zdrojů dle IP**

Objednatel je povinen před zahájením projektu připravit datové zdroje dle Implementačního projektu. Objednatel odpovídá za věcnou správnost a úplnost takto předávaných dat.

1. **Krok 3. Kontrola správnosti datových zdrojů**

Objednatel je povinen správnost datových zdrojů před zahájením projektu zkontrolovat z hlediska věcné správnosti a úplnosti.

1. **Krok 4. Zahájení projektu**

Projekt bude zahájen do 3 dnů od akceptace Implementačního projektu a písemném oznámení objednatele že jsou splněny kroky 1-3, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. Zhotovitel je povinen ověřit si před zahájením projektu, že objednatel má připravené HW a SW prostředí a datové zdroje a má právo odmítnout zahájení projektu, pokud zároveň sdělí objednateli, jaké vady obsahují tyto přípravy.

Zhotovitel je povinen v Harmonogramu projektu přiřazovat milníky projektu ke konkrétním datům v závislosti na plnění předcházejících termínů. Aktualizovaný Harmonogram projektu bude přílohou Zápisů z jednání. Zhotovitel má právo adekvátně posunout termíny v případech, kdy je objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti.

1. **Krok 5. Instalace Datového skladu a ostatních komponent Systému**

Zhotovitel odpovídá za provedení serverové části instalace Datového skladu a ostatních komponent Systému na objednatelem připravené HW a SW prostředí. Zhotovitel dále zpřístupní objednateli instalační média a postup pro instalaci pracovních stanic. Po instalaci předá objednateli Protokol o instalaci, který bude obsahovat informace o způsobu instalace, nastavených parametrech a vlastnostech nastaveného HW a SW prostředí.

Zároveň s instalací Datového skladu zhotovitel nainstaluje také monitorovací software GAMON, pokud bude pro monitoring využit.

1. **Krok 6. Nastavení Datového skladu**

Zhotovitel odpovídá za správné nastavení Datového skladu dle Implementačního projektu. Nastavení Datového skladu musí obsahovat:

* nastavení datových struktur definovaných v Implementačním projektu, tedy tabulek datového skladu, dimenzí, OLAP kostek nebo tabular modelu,
* nastavení prostředí MS Power BI a vytvoření grafické šablony dashboardů,
* a nastavení datových přenosů (datových pump) čerpajících data z objednatelem připravených datových zdrojů.

Nastavení Datového skladu tedy umožňuje zahájit plnění Datového skladu daty a ověřování správnosti načtení dat.

1. **Krok 7. Ověření datových zdrojů**

Zhotovitel v průběhu nastavování Datového skladu ověřuje správnost datových zdrojů, tj. kontroluje správnou strukturu, věcnou správnost a úplnost připravených datových zdrojů vůči kontrolním podkladům, které obdržel od objednatele. Zhotovitel bezodkladně informuje objednatele o jejich vadách. Objednatel je povinen vady datových zdrojů bezodkladně opravit. Zhotovitel má nárok na posun termínu školení Datového skladu, pokud datové zdroje obsahují vady, které znemožňují zhotoviteli správné nastavení datových přenosů (datových pump).

Pokud nemohlo být provedeno školení Datového skladu a/nebo převzat Datový sklad k ověření v termínu dle Harmonogramu projektu ani v přiměřeném náhradním termínu pouze z důvodu vad datových zdrojů v zodpovědnosti objednatele, má zhotovitel právo přerušit projekt do doby, než objednatel dodá správné datové zdroje. Po jejich dodání budou adekvátně posunuty navazující termíny projektu. Toto přerušení projektu i následný posun termínů musí být zaznamenané v Zápisu z jednání.

1. **Krok 8. Kontrola správnosti Datového skladu**

Zhotovitel je povinen před školením Datového skladu provést kontrolu správnosti nastavení Datového skladu. Zhotovitel kontrolu správnosti provede podle Pokynů pro ověření Datového skladu, které při školení předá objednateli.

1. **Krok 9. Školení pro ověření Datového skladu**

Zhotovitel provede školení Datového skladu. Školí se pouze uživatelé, kteří budou ověřovat správnost Datového skladu. Školena je pouze ta funkčnost, která je potřebná pro ověření Datového skladu. Při školení zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný, a zároveň předá objednateli Pokyny pro ověření Datového skladu.

1. **Krok 10. Předání Datového skladu k ověření**

Pokud Datový sklad během školení nevykazoval vady kategorií A a B bránící zahájení ověřování, je zhotovitel povinen předat a objednatel je povinen převzít Datový sklad k ověření. Předání Datového skladu k ověření musí být zaznamenáno v Zápise z jednání.

1. **Krok 11. Ověření Datového skladu**

Objednatel provede ověření správnosti nastavení Datového skladudle Pokynů pro ověření Datového skladu do termínu pro ověření Datového skladu**.** Při ověřování správnosti dat plněných do Datového skladu je nutné vždy rozlišit, zda nalezené vady jsou způsobeny vadami datových zdrojů v zodpovědnosti objednatele nebo vadami datových přenosů (pump) v zodpovědnosti zhotovitele.

Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, vždy nejpozději do 3 dnů od zaznamenání vady, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B bránící dalšímu ověřování, může být po dohodě obou stran prodloužen termín pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat.

Ukončení ověřování a odstranění nalezených vad bude potvrzeno v protokolu o odstranění vad a připomínek. Tím není dotčena povinnost zhotovitele odstranit vady nastavení Datového skladu, které budou nalezeny po ukončení ověřování, a to ani v případě, že tyto vady existovaly již v době ověřování správnosti nastavení Datového skladu objednatelem.

1. **Krok 12. Nastavení Reportingu**

Zhotovitel odpovídá za správné nastavení Reportingu dle jeho zadání.

1. **Krok 13. Kontrola správnosti nastavení Reportingu**

Zhotovitel je povinen před školením Reportingu provést kontrolu správnosti nastavení Reportingu. Zhotovitel kontrolu správnosti provede podle Pokynů pro ověření Reportingu, které při školení předá objednateli.

1. **Krok 14. Školení Reportingu**

Po odstranění vad Datového skladu, nastavení a kontrole správnosti Reportingu zhotovitel provede školení Reportingu. Školí se pouze uživatelé, kteří budou ověřovat správnost nastavení Reportingu. Školena je pouze ta funkčnost, která je potřebná pro ověřování. Při školení zhotovitel předá Implementační projekt v elektronické podobě, pokud byl aktualizovaný, a zároveň předá objednateli Pokyny pro ověření Reportingu.

1. **Krok 15. Předání Reportingu k ověření**

Pokud **Reporting** během školení nevykazoval vady kategorií A a B bránící zahájení ověřování, je zhotovitel povinen předat a objednatel je povinen převzít Reporting k ověření. Předání Reportingu k ověření musí být zaznamenáno v Zápise z jednání.

1. **Krok 16. Ověření správnosti Reportingu**

Objednatel provede ověření správnosti Reportingu dle Pokynů pro ověření Reportingu do termínu pro ověření Reportingu.

Nalezené vady v zodpovědnosti zhotovitele objednatel bezodkladně zaznamenává do aplikace HelpDesk. Zhotovitel průběžně, v co nejkratší lhůtě, vždy nejpozději do 3 dnů od zaznamenání vady, odstraňuje nalezené vady. V případě nalezení vady kategorie A nebo B bránící dalšímu ověřování, může být prodloužen termín pro ověřování o dobu, po kterou nemohlo ověřování v důsledku této vady probíhat.

Ukončení ověřování a odstranění nalezených vad bude potvrzeno v protokolu o odstranění vad a připomínek. Tím není dotčena povinnost zhotovitele odstranit vady Reportingu, které budou zjištěny po ukončení ověřování, a to ani v případě, že tyto vady existovali již v době ověřování správnosti Reportingu objednatelem.

Je obvyklé, že v této fázi vznikají požadavky na uživatelské přizpůsobení reportů, které není možné považovat za odstraňování vad. Je vhodné tyto požadavky realizovat na společném jednání pracovníků zhotovitele a objednatele.

1. **Krok 17. Odstranění vad díla**

Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu po ověření Reportingu, nejpozději do 3 dnů, odstranit zbývající vady kategorie A a B zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Reportingu.

1. **Krok 18. Předání Systému do pilotního provozu**

Pokud zhotovitel odstranil všechny vady Systému kategorie A a B, předá zhotovitel Systém objednateli do pilotního provozu. O této skutečnosti bude  **smluvními stranami podepsán Protokol o předání Systému do pilotního provozu. Objednatel je oprávněn odmítnout předání Systému do pilotního provozu** pouze v případě, že některé vady kategorie A nebo B zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Reportingu nebyly odstraněny. Odstranění zbývajících vad (včetně všech vad kategorie C, případně všech vad zjištěných během pilotního provozu) provede zhotovitel v rámci pilotního provozu systému.

Pokud objednatel do týdne po odstranění vad kategorie A a B zaznamenaných v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Reportingu nepodepíše Protokol o předání díla do pilotního provozu a zároveň nesdělí zhotoviteli, jaké vady nebyly odstraněny, má zhotovitel právo fakturovat část ceny vázané na tento milník.

Obě strany se mohou dohodnout na předání Systému do pilotního provozu i v případě, že nebyly odstraněny všechny vady kategorie B zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro ověření Reportingu. V tom případě budou vady uvedeny v Protokolu o předání Systému do pilotního provozu současně s dohodnutým postupem odstranění těchto výhrad.

1. **Krok 19. Školení po předání Systému do pilotního provozu**

Bez zbytečného odkladu po předání Systému do pilotního provozu zhotovitel provede školení po **předání Systému do pilotního provozu**. Cílem školení je vyškolit uživatele Systému, kteří se neúčastnili ověřování, případně doškolit ty, kteří se ověřování účastnili. Rozsah a průběh tohoto školení bude přizpůsoben požadavkům pracovníků objednatele.

1. **Krok 20. Pilotní provoz**

Předáním Systému do pilotního provozu je zahájen**pilotní provoz**. Cílem pilotního provozu je připravit rutinní užívání Systému. Zhotovitel je povinen odstranit veškeré vady, včetně vad kategorie C, které nebyly odstraněny před uvedením Systému do pilotního provozu nebo které byly zjištěny v průběhu pilotního provozu a zaznamenány do aplikace HelpDesk nejpozději před uvedením Systému do rutinního provozu, nedohodnou – li se smluvní strany jinak. (Obě strany se mohou dohodnout na předání Systému do rutinního provozu i v případě, že nebyly odstraněny všechny vady kategorie C zaznamenané v aplikaci HelpDesk do termínu pro uvedení systému do rutinního provozu. V tom případě budou vady uvedeny ve finálním protokolu o předání a převzetí díla současně s dohodnutým postupem odstranění těchto výhrad.).

Před uvedením do rutinního provozu předá zhotovitel objednateli veškerou potřebnou administrátorskou a uživatelskou dokumentaci k Systému tj, zejména návod pro pracovníka podpory, příručku pro správce systému, příručku pro klíčového uživatele a dokumentaci pro implementační nastavení Systému.

Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli ode dne instalace Datového skladu, až do ukončení pilotního provozu služby odpovídající službám údržby dle Příloh č. 4, a to v rozsahu potřebném pro zdárné dokončení díla. Cena těchto služeb je zahrnuta v ceně implementace.

1. **Krok 21. Prezentace Systému TOP managementu**

Pilotní provoz bude ukončen **Prezentací Systému TOP managementu objednatele**, na které sami uživatelé Systému předvedou, jakým způsobem je zajištěno rutinní využívání Systému.

1. **Krok 22. Rutinní provoz**

Po Prezentaci systému TOP managementu bude zahájen **rutinní provoz a bude podepsán finální protokol o předání a převzetí díla.**

1. **Změny oproti Implementačnímu projektu** Objednatel i Zhotovitel jsou oprávněni v průběhu provádění díla navrhovat provedení změn díla. Drobné změny díla, které nevyžadují upravit již provedené části díla a které nezpůsobí navýšení maximální ceny implementace dle přílohy č. 3, jsou účinné písemným potvrzením zhotovitele objednateli bez nutnosti uzavírání dodatku k této smlouvě. Veškeré jiné navržené a požadované změny díla vyžadují uzavření dodatku k této smlouvě, ve kterém si smluvní strany dohodnou zejména rozsah a kvalitu změn díla, změnu ceny díla a případně změnu doby provádění díla. V případě možného dopadu navržené změny díla do provádění díla, pokud zcela znemožňuje v pokračování provádění díla v původní podobě, je zhotovitel oprávněn přerušit provádění díla do doby uzavření příslušného dodatku smlouvy, na tuto skutečnost však musí objednatele předem písemně upozornit. Smluvní strany se při uzavírání dodatků smlouvy zavazují postupovat v souladu s touto smlouvou a s právními předpisy upravujícími zadávání veřejných zakázek.

Zhotovitel je povinen schválené změny zapracovat do aktualizované nové verze Implementačního projektu, který bez zbytečného odkladu předá objednateli. V případě, že zhotovitel rozhodne, že se jedná o větší změny s rozsáhlejším dopadem na znění Implementačního projektu, bude zhotovitelem před odsouhlasením a realizací těchto změn vypracována a oběma stranami schválena kompletní nová verze Implementačního projektu.

1. **Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s touto smlouvou a s Implementačním projektem.** Vady jsou tří kategorií:

* kategorie A - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
* kategorie B – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
* kategorie C - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

PŘÍLOHA Č. 3

CENA IMPLEMENTACE

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Analýza požadavků a Implementační služby | rozsah ČD | Cena |
| Analýza požadavků |  | 14.000,- |
| Datový sklad – Instalace a nastavení |  | 117.000,- |
| Datový sklad – Kontrola správnosti |  | 27.000,- |
| Reporting – Vytvoření grafické šablony dashboardů |  | 9.000,- |
| Reporting – Vytvoření 6ti požadovaných dashboardů |  | 85.000,- |
|  |  |  |
| Školení Power BI (1 x 4 ČH) | 4 | 9.000,- |
| **Celkem** |  | **261.000,-** |

Součástí rozsahu a ceny těchto služeb nejsou činnosti, které mají v souladu s touto smlouvou realizovat pracovníci objednatele v rámci poskytování součinnosti Zhotoviteli. Tím se rozumí všechny činnosti**,** u nichž je přepokládána součinnost objednatele a které lze po nich rozumně požadovat, tj. které lze realizovat uživatelským způsobem, tedy bez použití implementačních či programátorských nástrojů, a k nimž byli zhotovitelem proškoleni. V rámci podpory může zhotovitel pomáhat pracovníkům objednatele s realizací těchto činností.PŘÍLOHA Č. 4

POPIS ÚDRŽBY SYSTÉMU

**Údržba (maintenance)** Systému zahrnuje:

* **HelpDesk** – přístup do aplikace HelpDesk,
* **Hotline** – nárok na poskytování informací,
* **Řešení incidentů** – odstraňování vad, včetně nároku na patche s odstraněnými vadami.

**HelpDesk**

Po podpisu této smlouvy zajistí zhotovitel pro oprávněné pracovníky objednatele přístup do aplikace HelpDesk (login/heslo) a předá jim Pokyny pro používání aplikace HelpDesk (dále jen Pokyny). Aplikace HelpDesk je přístupná z [www.gist.cz](about:blank). Aplikace HelpDesk slouží pro hlášení incidentů, objednávání služeb a další komunikaci s objednatelem. Oprávnění pracovníci objednatele jsou povinni ji užívat způsobem uvedeným v obdržených Pokynech.

**Hotline**

Hotline se rozumí poskytování krátkých konzultací oprávněným pracovníkům objednatele prostřednictvím vzdálené komunikace. Konzultace jsou poskytovány v pracovní dny v pracovní době zhotovitele, tj. od 8:00 – 17:00 hod. Předpokládaná doba trvání jednotlivých konzultací je obvykle několik minut.

**Řešení incidentů**

Řešením incidentů se rozumí příjem hlášení o vzniku incidentu prostřednictvím aplikace HelpDesk od oprávněných pracovníků objednatele a odstraňování vad Systému těmito zprávami oznamovaných.

Objednatel je povinen zaznamenávat incidenty do aplikace HelpDesk a akceptovat tam jejich vyřešení dle postupu uvedeného v obdržených Pokynech.

Vyřešením incidentu se rozumí oprava vady nebo poskytnutí přijatelného jiného řešení nebo návodu na dočasné obejití vady nebo rozhodnutí, že se nejedná o vadu nebo postoupení vady k vyřešení třetí straně (např. dodavatel HW, DB atd.), jedná-li se o incident vyvolaný nekorektním chováním komponenty dodané třetí stranou nezávisle na zhotoviteli. Zhotovitel je povinen sdělit objednateli, zda incident považuje za vadu či nikoliv.

Vadou se rozumí pouze nesoulad Systému s dokumentací, kterou tvoří aktuální Implementační projekt. Vady jsou tří kategorií:

* **kategorie A** - vada znemožňující užívání Systému; tj. provoz Systému musí být v důsledku vady zastaven. Neexistuje postup pro náhradní řešení vady. Obnova provozu Systému není možná zásahem v kompetenci pracovníků objednatele.
* **kategorie B** – vada významně omezující užívání Systému; tj. vada způsobuje významné problémy při provozu Systému, avšak umožňuje provoz významné části Systému, případně ji umožňuje při použití dočasného náhradního postupu nebo způsobu užívání.
* **kategorie C** - vada komplikující užívání Systému; vada způsobuje, že Systém se nechová v souladu s dokumentací, ale vada nepatří do kategorií A ani B.

Kategorizaci vady provádí zhotovitel. O námitkách objednatele na kategorizaci problémů rozhodují vedoucí projektu podpory obou stran. V případě nedohody těchto pracovníků rozhoduje dohoda garantů projektu a s konečnou platností dohoda statutárních zástupců/ředitelů.

Zhotovitel se zavazuje zahájit práci na odstranění vady a odstranit vadu podle tabulky uvedené níže ve lhůtách počítaných od obdržení úplného hlášení o vzniku incidentu obsahujícího všechny potřebné informace o incidentu.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| kategorie vady | lhůty pro zahájení prací na odstranění vady | lhůty pro odstranění vady |
| A | do 4 hodin | do 2 pracovních dnů |
| B | do 1 pracovního dne | do 5 pracovních dnů |
| C | do 3 pracovních dnů | nejpozději v dalším buildu |

Výše uvedené lhůty se počítají takto: Pokud bude incident úplně nahlášen do 12 hodin pracovního dne, počítá se od 12 hodin tohoto dne, pokud bude nahlášen po 12. hodině pracovního dne, počítá se od 8 hodin následujícího pracovního dne.

Výše uvedené lhůty se přiměřeně prodlužují, pokud dojde k přerušení prací na realizaci plnění po vzájemné dohodě obou smluvních stran, nebo při vzniku okolností, které smluvní strany nemohly odvrátit a ani je nemohly předvídat, nebo pokud objednatel nezajistí úplně a včas podmínky nezbytné pro plnění zhotovitele.

Výše uvedené lhůty platí pouze pro odstraňování reprodukovatelných vad, které lze nasimulovat a opakovaně dosáhnout při diagnostice vady objednatelem. Za nereprodukovatelné vady se považují vady vyskytující se nahodile, bez znatelné souvislosti s konkrétní aktivitou a nelze je opakovaně dosáhnout při diagnostice vady.

Pokud bude oprava vady řešena prostřednictvím zásahu do nastavení Systému pomocí vzdáleného přístupu, bude o tomto zásahu informován objednatel prostřednictvím aplikace HelpDesk.

V případě, že po nahlášení incidentu bude zhotovitelem zjištěno, že incident je způsoben nekorektním jednáním objednatele (tj. postupem objednatele v rozporu s dokumentací dodanou zhotovitelem k Systému), má zhotovitel nárok na proplacení nákladů za zjištění příčiny incidentu ve výši násobku počtu hodin strávených zjišťováním příčiny incidentu a aktuální standardní sazby za člověkohodinu, pokud na tuto skutečnost objednatele předem upozorní. Tyto náklady lze také uhradit čerpáním předplacených hodin v rámci služeb podpory objednatele.

Zhotovitel se zavazuje zaplatit objednateli smluvní pokuty za nedodržení lhůty pro zahájení prací na odstranění vady / lhůty pro odstranění vady z důvodů na straně Zhotovitele:

a) pro kategorii vady A 2500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

b) pro kategorii vady B 500,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

c) pro kategorii vady C 100,- Kč za každý i započatý pracovní den prodlení

V případě nedostupnosti služby Hotline nebo služby HelpDesk vzniká objednateli navíc nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 300 Kč za každý i započatý den nedostupnosti služby.

Vznikem nároku na úhradu smluvní pokuty, ani jeho uplatněním či zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody vzniklý porušením povinnosti, za kterou byla smluvní pokuta sjednána. Nárok na úhradu smluvní pokuty může být objednatelem jednostranně započten proti nároku na úhradu ceny.

PŘÍLOHA Č. 5

CENA ÚDRŽBY SYSTÉMU

Za poskytování údržby (maintenance) Systému je povinen objednatel zaplatit níže uvedené poplatky:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Druh | Rozsah | Kvartální cena |
| HelpDesk | přístup pro oprávněné pracovníky objednatele | 7.000,- |
| Hotline |  |
| Řešení incidentů | viz příloha Popis údržby | 3.000,- |
| **CELKEM** |  | **10.000,-** |

PŘÍLOHA Č. 6

POPIS PODPORY

Zhotovitel bude objednateli poskytovat služby podpory objednatele při užívání Systému.

Služby podpory jsou objednatelem objednávány a akceptovány prostřednictvím aplikace HelpDesk.

CONTROLLINGOVÉ KONZULTACE

Cílem controllingových konzultací je rozvoj metodiky controllingu objednatele, tedy rozvoj v oblastech plánování, reportingu, kalkulací, analýzy odchylek, motivačního systému apod.

ASISTENČNÍ SLUŽBY

Asistenčními službami se rozumí služby, kterými se nemění nastavení Systému.

Těmito službami se rozumí například asistence při ověřování správnosti načítaných dat, při prvotním naplňování vazebních tabulek, při tvorbě uživatelských hierarchií dimenzí, při tvorbě reportů, včetně nastavení jejich rozesílání příjemcům či archivace, při tvorbě plánovacích či editačních formulářů, při ověřování správnosti uživatelských postupů apod.

ŠKOLENÍ

Zhotovitel se zavazuje nabízet pravidelná školení, která bude možné využít pro doškolování stávajících uživatelů, školení nových uživatelů, školení nových verzí a nových funkčností a také školení nástrojů třetích stran integrovaných se Systémem.

IMPLEMENTAČNÍ SLUŽBY PODPORY

Implementačními službami se rozumí změny nastavení nebo rozšíření Systému.

Všechny změny v nastavení Systému musí být zaznamenány do nové verze Implementačního projektu.

SPRÁVA HW A SW PROSTŘEDÍ

Správou HW a SW prostředí se rozumí odstraňování problémů vzniklých v HW a SW prostředí a provádění činností s cílem jim předcházet, vždy se souhlasem objednatele.

Správa HW a SW prostředí zahrnuje:

* Instalace patchů SQL serveru, Windows Update
* Obnovu chodu služeb SQL serveru, služeb a jobů Systému
* Řešení nedostatku místa na disku bez navýšení kapacity
* Restart serverů a následná kontrola stavů
* Zastavení činnosti blokujících procesů
* Obnova DB Systému ze zálohy

Objednatel je povinen zajistit zhotoviteli přístupy a oprávnění k HW a SW prostředí umožňující realizaci dohodnutých služeb správy HW a SW prostředí.

V případě prodlení zhotovitele s poskytnutím jednotlivé požadované služby podpory vzniká objednateli nárok na úhradu smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každý den prodlení s poskytnutím služby podpory.

Vznikem nároku na úhradu smluvní pokuty, ani jeho uplatněním či zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody vzniklý porušením povinnosti, za kterou byla smluvní pokuta sjednána. Nárok na úhradu smluvní pokuty může být objednatelem jednostranně započten proti nároku na úhradu ceny.

PŘÍLOHA Č. 7

CENA PODPORY

Touto smlouvou se stanovuje níže uvedený kvartální objem předplacené podpory objednatele při užívání Systému.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Druh podpory | Objem podpory | Kvartální cena |
| Podpora objednatele | 0,5 člověkodne kvartálně | 7.200,- |

Cena předplacené podpory je stanovena dle dohodnutého objemu oceněného zvýhodněnou sazbou.

Čerpání předplacené podpory objednatel schvaluje v aplikaci HelpDesk. **Nevyčerpaný objem podpory se převádí do následujícího kvartálního období.** Předplacený kvartální objem musí být vyčerpán do 1 roku od jejich předplacení, nedohodnou-li se obě strany jinak. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádějí, že nevyčerpané hodiny podpory lze čerpat tímto způsobem i po uplynutí období 4 let dle čl. II písm. h) smlouvy.

Objednatel je oprávněn požadovat poskytnutí Podpory i nad rámec předplaceného objemu podpory. Na základě požadavku objednatele, zhotovitel bez zbytečného odkladu vypracuje a odešle objednateli nabídku, která bude mimo jiné obsahovat: specifikaci dodávky, maximální cenu plnění, platební podmínky a termíny plnění. V případě akceptace nabídky objednatel zašle písemnou objednávku, na jejímž základě zhotovitel připraví a předá řešení, resp. poskytne objednanou službu. V případě plnění spočívajícího v aktualizaci, rozvoji, úpravě funkce apod. bude plnění předáno nejprve k otestování a následně po odsouhlasení testovací verze bude uvedeno do ostrého provozu.

Splnění požadavku potvrdí Uživatel prostřednictvím aplikace HelpDesk, a to po předání a převzetí plnění a odstranění všech případně vytčených vad plnění**. Hodiny podpory nad objem předplacené podpory** budou oceňovány základní sazbou, která k datu podpisu této smlouvy činí 2.250,- Kč/člověkohodina bez DPH. Rozsah podpory nad rámec předplacené podpory dle této smlouvy nepřesáhne ročně 4 člověkodny, tj. ročně 32 hodin poskytování služeb podpory.

PŘÍLOHA Č. 8

LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

1. Zhotovitel poskytuje objednateli nevýhradní, časově a územně neomezené oprávnění k výkonu práva užít Systém a jeho jednotlivé součásti a jakýkoli výsledek činnosti zhotovitele dle této smlouvy, který bude chráněn zákonem č. 121/2000 Sb. Autorský zákon, a to všemi způsoby nezbytnými pro řádné využívání Systému a všech jeho funkcionalit v souladu s jeho určením pro potřeby objednatele, tedy zejména pro provoz Systému, jeho správu a údržbu (dále jen „**Licence**“). Licence je poskytnuta jako serverová, tj. pro jednu instalaci Systému na serveru objednatele. Licence je poskytnuta ode dne uvedení Systému do pilotního provozu. Objednatel není povinen Licenci využít.
2. Licence se vztahuje na užití Systému v původní i zpracované podobě a zahrnuje všechny aktualizace Systému, jeho update a upgrade.
3. Cena za poskytnutí Licence je zahrnuta v ceně díla.
4. Objednateli udělené Licence jsou nepřevoditelné.
5. Objednatel je oprávněn k rozmnožování Systému, resp. počítačových programů, které jsou součástí Systému, pouze v případě je-li to nezbytné k využití Systému v rozsahu požadovaném touto smlouvou, a to včetně práva na pořízení záložních kopií.
6. Objednatel souhlasí s tím, že zajistí přiměřená bezpečnostní opatření, aby se zabránilo nedovolenému využívání programů, jejich zkopírování, zcizení či použití třetí osobou.
7. Za pořizovatele databází vytvořených v souvislosti s plněním této smlouvy je považován objednatel. Obsah databáze je výlučným majetkem objednatele a zhotovitel není oprávněn jakkoliv s těmito daty zacházet bez svolení objednatele.
8. Zhotovitel tímto uděluje objednateli výslovný souhlas s tím, aby pro svou vlastní potřebu provedl úpravy implementačního nastavení Systému dodaného zhotovitelem včetně propojení Systému s jiným autorským dílem nebo neautorským výtvorem, a to sám nebo prostřednictvím třetí osoby. Za tím účelem předá zhotovitel objednateli veškerou potřebnou dokumentaci. Smluvní strany shodně konstatují, že úpravou implementačního nastavení Systému objednatelem nevznikne nové dílo ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, ve znění pozdějších předpisů, ani ve smyslu zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je oprávněn využívat upravené nastavení Systému výhradně pro svou vlastní potřebu, v souladu s ujednáními této smlouvy, a není oprávněn udělit oprávnění k jeho užívání žádné třetí osobě.
9. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že je k poskytnutí Licence ve výše uvedeném rozsahu oprávněn a že užitím Systému podle této smlouvy nejsou porušena autorská, osobnostní ani jiná práva třetích osob. Zhotovitel prohlašuje a objednatel bere na vědomí, že je zhotovitel nositelem autorských práv k Systému a ke všem jeho součástem a v případě, že zhotovitel není vykonavatelem autorských majetkových práv Systému nebo kterékoliv jeho části, že má vypořádaná autorská práva a je oprávněn udělit a uděluje objednateli oprávnění ve výše uvedeném rozsahu jako podlicenci. V případě, že by se tato prohlášení zhotovitele ukázala jako nepravdivá (tj. zejména, nikoliv však výlučně, v případě, kdy by zhotovitel nebyl oprávněn k Systému nebo jeho části udělit objednateli Licenci/podlicenci tak, jak je udělena touto smlouvou, je zhotovitel povinen na svůj náklad vypořádat veškeré uplatněné nároky majitelů autorských práv či jakékoliv nároky jiných třetích osob v souvislosti s užitím Systému (práva autorská, práva příbuzná právu autorskému, práva patentová, práva k ochranné známce, práva z nekalé soutěže, práva osobnostní či práva vlastnická aj.), jakož i uhradit další škodu tím objednateli vzniklou, zejména nahradit objednateli veškeré náklady a veškeré případné sankce a škody, které by objednateli v souvislosti s touto skutečností vznikly (zejm. nikoliv však výlučně např. poplatky hrazené skutečnému autorovi díla za porušení autorského práva, náhrada újmy včetně ušlého zisku apod., náhrada nákladů soudního řízení a právního zastoupení). Zhotovitel ve všech případech odpovídá za případné porušení práv duševního vlastnictví třetích osob objednatelem v důsledku řádného užívání autorského díla, k němuž mu zhotovitel udělil touto smlouvou Licenci. Zhotovitel se tímto zavazuje poskytnout objednateli na svůj náklad veškerou účinnou součinnost nutnou pro úspěšnou obranu práv objednatele ve vztahu k porušení práv duševního vlastnictví třetích osob.

PŘÍLOHA Č. 9

ODPOVĚDNÉ OSOBY

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pozice | Jmenovaná osoba za objednatele | Jmenovaná osoba za zhotovitele |
| Garant projektu | XXXXXXXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXX |
| Vedoucí projektu | XXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXXXXXXX |
| Klíčový uživatel | XXXXXXXXXXXXXXXX |  |
| Správce Systému | XXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
| Oprávněný pracovník pro služby podpory | XXXXXXXXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXXX |
| Řešitelský tým | XXXXXXXXXXX | XXXXXXXXXXXXX |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

Vedoucí projektu jsou za svoji stranu smlouvy odpovědni za plnění povinností uvedených v této smlouvě.

Vedoucí projektu obou stran jsou oprávněni podepisovat Zápisy z jednání, Protokoly a dále v průběhu poskytování služeb podpory k objednávání a akceptaci služeb.

Garanti a vedoucí projektu za obě strany tvoří **řídící výbor** projektu. Vedoucí projektu jsou povinni průběžně informovat garanty o aktuálním stavu projektu. V případě sporných bodů je vedoucí projektu každé strany oprávněn a povinen svolat řídící výbor, který o sporných bodech rozhodne.

Smluvní strany se zavazují vzájemně informovat o případných změnách odpovědných osob. Tato změna bude následně dokumentována v Zápise z jednání.

PŘÍLOHA Č. 10

HW A SW PODMÍNKY

Databáze datového skladu bude provozována v rámci současné lokální infrastruktury objednatele. Bude využita instance SQL serveru, do které je třeba doplnit Analysis services Tabular.

Pro Analysis services Tabular je třeba vyhradit min 16 GB RAM a provozovat na rychlém diskovém poli (pokud možno SSD).

### Hardware

Pro datový sklad je třeba

* Min. 6 jádrový procesor
* 32 GB RAM
* Diskové pole odpovídající datové propustnosti min. 1000 iops, doporučujeme použití SSD disků z důvodu výrazně vyšší propustnosti
* cca 500 GB na diskovém poli – bude upřesněno během analýzy
* Server je zapojen do počítačové sítě, která je dostatečně dimenzována pro provoz aplikace typu klient-server (1000 Mb/s).

### Software

* Windows server 2012 R2 a vyšší
* MS SQL server 2016 a vyšší
* .NET Framework 4.6
* Server musí být v doméně. Musí se jednat o stejnou doménu, ve které jsou uvedeni uživatelé. Pokud je Report server v jiné doméně, než jsou uvedeni uživatelé, musí být realizováno propojení mezi doménami. U reportů v PowerBI Report serveru dochází k ověřování oprávnění uživatelů a není zde jiná možnost než toto ověřování provádět proti AD. Z tohoto důvodu musí být server na kterém běží Power BI Report server schopen ověřit koncového uživatele v AD.

## KLIENT – TVORBA REPORTŮ

Power BI bude řešeno na úrovni výměny souborů PBIx mezi pracovníky. Za tímto účelem musí být na klientech nainstalována aplikace Power BI desktop.

### Hardware

* x64 procesor min. 1,4 GHz.
* min 4 GB RAM.
* 1 GB volných na disku,
* grafika min. 1024x768 (doporučeno vyšší), true color.
* Klient má dostatečně dimenzované (1000 Mb/s) síťové spojení na databázový a aplikační server

### Software

* Windows Server 2022, Windows Server 2019, Windows Server 2016, Windows 11, Windows 10
* .NET Framework 4.8 nebo vyšší.

### Připojení

Z klientské stanice musí být povolen přístup ke zdrojovým datům, která mohou být v podobě:

* Strukturované soubory
* Databáze SQL
* Analytické databáze (Tabular).

### Obecné podmínky

Pro plné využití funkčnosti musí být uživatel i jeho počítač přihlášen do domény. Aplikaci Power BI Desktop je možné nasadit i tehdy, pokud je zdrojový server, uživatelé nebo cílový Report server v jiné doméně. Podmínkou tohoto nasazení je propojení mezi doménami. U reportů a jejich zdrojových dat v Analysis services Tabular dochází k ověřování oprávnění uživatelů a není zde jiná možnost než toto ověřování provádět proti AD. Z tohoto důvodu musí být server, na kterém běží SQL server Analysis services Tabular, schopen ověřit koncového uživatele v AD.