

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

ÚDRŽBY, PODPORY A ROZVOJE „SW NK“

č. Objednatele: **SLS-2024-0013-8552**

č. Poskytovatele: **JF-2024-08-2**

Smluvní strany:

Český metrologický institut

se sídlem: Okružní 31, 638 00 Brno, Česká republika

IČO: 00177016

zastoupen: Ondřejem Kebrlem, odborným ředitelem pro ekonomiku
(dále jen „**Objednatel**“) na straně jedné

A

CRC Data spol. s r.o.

se sídlem V Doubí 255, 25101 Říčany

IČ: 186230852, DIČ: CZ18623085

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C
vložka 7545,

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s., pob. Říčany

zastoupená Ing. Jiřím Filčevem, CSc - jednatelem společnosti

(dále jen „**Poskytovatel**“) na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel dále též jen „smluvní strany“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu (dále jen „**Smlouva**“) v souladu s ustanovením § 1724 ve spojení s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“).

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

I. PREAMBULE

- 1) Objednatel deklaroval zahájením zadávacího postupu v Národním elektronickém nástroji svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Software pro návrh kmitočtů, evidenci, výpočet kvalitativních parametrů a vzájemného rušení mikrovlnných spojů - 2“ (dále jen „Veřejná zakázka“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanoveními § 122 ZZVZ.
- 2) Poskytovatel současně s touto Smlouvou uzavřel s Objednatelem smlouvu o dílo (dále jen „**SoD**“) na dodávku nebo vytvoření softwaru pro návrh kmitočtů, evidenci, výpočet kvalitativních parametrů a vzájemného rušení mikrovlnných spojů (dále jen „**SW NK**“ nebo „**Systém**“), č. Objednatele: NMS-2024-0007-8552, č. Dodavatele: JF-2024-08-1].
- 3) Vlastnosti, funkce, vzhled, chování a další parametry Systému (dále jen „**Specifikace systému**“) jsou uvedeny v přílohách č. 1 a 2 SoD.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby údržby, podpory a rozvoje (vše dále souhrnně též jako „**Služby**“) nad Systémem.

- 4) Obsah, rozsah a parametry Služeb, které budou nad Systémem poskytovány, je blíže určen v příloze č. 1 Smlouvy označené **SPECIFIKACE SLUŽEB** (dále jen „**Specifikace služeb**“).
- 5) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby v souladu s parametry dílčích služeb uvedených ve [Specifikaci služeb](#) a v termínech, způsobem a za podmínek dále uvedených ve Smlouvě.
- 6) Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté Služby cenu dohodnutou podle čl. IV. a dále se zavazuje poskytnout Poskytovateli touto smlouvou součinnost stanovenou podle čl. X.

III. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

- 1) Místem plnění je pracoviště ČMI v Praze, Hvoždanská 3, nedohodnou-li se v konkrétních případech smluvní strany jinak.
- 7) Pokud Objednatel požaduje poskytování určitého dílčího plnění na jiném místě, než je stanoveno tímto článkem, je Objednatel povinen oznámit Poskytovateli písemně nejpozději 14 (čtrnáct) dní před požadovaným dnem poskytování takového plnění.
- 8) Služby budou poskytovány po dobu účinnosti Smlouvy uvedenou v čl. XI Smlouvy.

IV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Všechny ceny ve smlouvě jsou uvedeny v Kč bez DPH. Ke každé ceně a každé částce fakturované Poskytovatelem bude připočteno DPH v zákonné sazbě platné k příslušnému dni zdanitelného plnění.
- 9) Cena za Služby je stanovena následovně:
- a. Cena za Paušální služby jako součet všech dílčích cen za Paušální služby uvedených ve [Specifikaci služeb](#) ve výši **3 000,- Kč bez DPH** za měsíc (dále jen „**Cena za Paušální služby**“).
 - b. Cena za Ad-hoc služby (Ad-hoc služby jsou popsány ve [Specifikaci služeb](#)) jako součet všech dílčích cen za Ad-hoc služby, které byly Objednatelem objednány a Poskytovatelem poskytnuty (dále jen „**Cena za Ad-hoc služby**“).
- 10) Ve všech cenách uvedených v tomto článku jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele včetně případné dopravy na místo plnění v rozsahu potřebném ke splnění předmětu této smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele podle této smlouvy vč. poskytnutí aktualizací dle čl. II odst. 4 Smlouvy.
- 11) Inflační doložka
- a. Ceny za Paušální služby a ceny Ad-hoc služeb (sazby za člověkohodinu) podléhají možnému ročnímu navýšení o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „**míra inflace**“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu plnění s účinností od 1. dubna následujícího kalendářního roku.
 - b. Poskytovatel je oprávněn zvýšit cenu pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta) od konce kalendářního roku předcházejícího zvýšení ceny při aplikaci této inflační doložky.
 - c. Poskytovatel je oprávněn poprvé zvýšit cenu po uplynutí kalendářního roku, ve kterém byly služby Servisní podpory podle této smlouvy poskytovány po celých 12 měsících.
 - d. Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je podmíněno doručením písemného oznámení Poskytovatele o zvýšení ceny Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.
 - e. V případě oznámení o navýšení ceny o více než 10 % je zvýšení ceny podmíněno písemným odsouhlasením ze strany Objednatele. V tomto případě proto musí být oznámení o zvýšení ceny podle předchozího bodu doručeno Objednateli nejpozději do 15. března kalendářního roku.

- 12) Cena za Paušální služby bude Objednatel uhraděn Poskytovateli v měsíčních cyklech na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, ve kterém bylo plnění poskytováno.
- 13) Cena za Ad-hoc služby bude Objednatel hrazena Poskytovateli po částech odpovídajících skutečnému objemu Poskytovatelem realizovaných činností v příslušných sazbách, tzn. vynásobením množství hodin práce dané odborné role pracovníka Poskytovatele příslušnou sazbou za práce na změnových požadavcích uvedenou ve [Specifikaci služeb](#) v kapitole H), odst. 2) (dále jen „Sazby na rozvoj“).
- 14) Splatnost faktur je třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury druhé straně.
- 15) Veškeré platby dle této smlouvy bude Objednatel platit Poskytovateli bezhotovostním převodem ve prospěch bankovního účtu uvedeného Poskytovatelem na příslušném daňovém dokladu (faktuře) Poskytovatele. Obě smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn ke dni, kdy byla fakturovaná částka odepsána z účtu Objednatel.

V. OPRÁVNĚNÉ OSOBY A OZNAMOVÁNÍ

- 1) Kromě statutárních orgánů smluvních stran jsou osoby oprávněny jednat jménem smluvních stran v dílčích záležitostech souvisejících s plněním této smlouvy následující:
- a) Oprávněnými osobami Objednatel jsou:
- i. [REDACTED]
 - ii. ---,
- b) Oprávněnými osobami Poskytovatele jsou:
- i. [REDACTED]
 - ii. ---,
 - iii. Řešitelé podle čl. VI. odst. 1.
- 16) Každá ze smluvních stran je oprávněna oprávněnou osobu změnit nebo doplnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
- 17) Veškerá oznámení nebo žádosti vyžadované podle této Smlouvy a všechna další sdělení související s touto Smlouvou (kromě Podpory) budou učiněna písemně a budou považována za řádně provedená, pokud jsou doručena nebo zaslána elektronickou poštou, běžnou poštou nebo kurýrem, adresována podle výše uvedených údajů a jsou účinná při přijetí.

VI. ZPŮSOB A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 1) Poskytovatel je povinen nejpozději v den nabytí účinnosti Smlouvy předat Objednateli písemně seznam Řešitelů.
- 18) Strany jsou povinny dodržovat způsob a podmínky plnění uvedené v příloze č. 2 této smlouvy označené [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#) (dále též „Podmínky řešení požadavků“).
- 19) Poskytovatel je oprávněn odesílat výstupy plnění a prokazovat plnění elektronicky, doručováním prostřednictvím Oprávněných osob a jim příslušných kontaktních údajů. Objednatel je povinen takto doručované výstupy a prokazovaná plnění přijímat elektronicky, prostřednictvím Oprávněných osob a jim příslušných kontaktních údajů.
- 20) Zhotovitel předá bezodkladně po ukončení poskytování Služeb, nejdéle však do 10 pracovních dnů, data a provozní údaje týkající se Systému objednateli a kopie těchto dat a provozních údajů zlikviduje v termínu, na kterém se smluvní strany dohodnou, nejpozději však do 30 dnů od ukončení poskytování Služeb. Zhotovitel umožní objednateli dohled nad průběhem likvidace kopií dat a provozních údajů. Zhotovitel vyhotoví o průběhu likvidace kopií dat a provozních údajů týkajících se Systému protokol, který předá objednateli bezodkladně, nejdéle však do 10 pracovních dnů po provedení likvidace kopií dat a provozních údajů.
- 21) V případě ukončení této Smlouvy nebo pro případ přípravy při ukončení této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli veškerou součinnost, kterou po něm lze spravedlivě požadovat, za účelem dosažení stavu, kdy bude umožněn plynulý přechod údržby, podpory a rozvoje SW NK na nového Poskytovatele. V případě, že Objednatel po ukončení této Smlouvy bude mít v úmyslu nahradit SW NK jiným systémem, je Poskytovatel povinen umožnit přístup k datům SW NK pro účely přechodu na jiný systém. Data je Poskytovatel povinen exportovat a předat v obecně užívaném formátu Objednateli. Poskytovatel se nad

rámec tohoto ujednání zavazuje dodržovat pravidla uvedená v příloze 3 této Smlouvy, tj. provést na výzvu Objednatele kroky uvedené v tzv. Exit strategii (proceduře).

VII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 1) Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 22) Každá smluvní strana odpovídá za škodu, která vznikla druhé smluvní straně v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které jí písemně předala. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 23) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 24) V případě vzniku škody je strana, která škodu způsobila povinna uhradit veškerou skutečnou a prokázanou škodu včetně skutečných a prokázaných nákladů na její odstranění.

VIII. OCHRANA INFORMACÍ

- 1) Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 25) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práva a povinností vyplývajících z této smlouvy. Tím není dotčeno právo smluvních stran poskytnout důvěrné informace svým subdodavatelům nebo právním či ekonomickým poradcům.
- 26) Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této smlouvy a jejího plnění, některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, pro nakládání s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména obchodní tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- 27) Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany. Bez ohledu na jiná ustanovení této smlouvy je každá ze smluvních stran oprávněna zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám v případě, že takové zpřístupnění je vyžadováno právními předpisy nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy.

IX. SANKCE

- 1) V případě, že Poskytovatel poruší svou povinnost zajistit utajení získaných důvěrných informací v souladu s ustanovením čl. VIII, zavazuje se uhradit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto-tisíc-korun-českých) za každý takovýto jednotlivý případ.
- 28) V případě porušení povinnosti součinnosti a dodržování pravidel podle článku VI. odst. 5 této Smlouvy ze strany Poskytovatele je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých) za porušení této smluvní povinnosti.
- 29) V případě prodlení Poskytovatele s řešením požadavků uvedených v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#) se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši:
 - 500 Kč za každou hodinu prodlení při nedodržení doby na zahájení řešení dle přílohy č. 2 odst. 10
 - 1 000 Kč za každý den prodlení při nedodržení doby na vyřešení incidentu nebo na odstranění vady dle přílohy č. 2 odst. 10

- 30) Poskytovatel není v prodlení, pokud mu Objednatel neposkytne součinnost podle čl. X. v Poskytovatelem požadovaném termínu, ani pokud nejsou Objednatelem splněny podmínky uvedené v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#), zejména ty, které se vztahují ke způsobu nahlášení požadavků a odpovědnosti za vady.
- 31) Poskytovatel má práva na úrok z prodlení Objednatele s úhradou jakékoliv částky podle Smlouvy, a to ve výši stanovené právními předpisy.
- 32) Sankci je povinna příslušná strana uhradit druhé smluvní straně do třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k úhradě spolu s fakturou.
- 33) Ujednáními o smluvní pokutě není dotčen nárok smluvních stran na náhradu případně způsobené škody, kterou je poškozený oprávněn požadovat v plné výši, přičemž příslušné uhrazené pokuty se do náhrady škody započítávají.
- 34) Smluvní pokuty za vady Systému, které se projeví v záruční době Systému, se udělují podle SoD.

X. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 1) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si vzájemně řádně veškeré informace o skutečnostech a okolnostech, které mohou být významné pro plnění závazků vyplývajících ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 35) Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele v dostatečném předstihu na potřebu konkrétní součinnosti. Zjistí-li Poskytovatel v průběhu poskytování Služeb, že součinnost poskytnutá Objednatelem dle tohoto článku vyžaduje dodatečné upřesnění nebo pokyny Objednatele, je Poskytovatel povinen neprodleně o tom Objednatele informovat a požádat ho o upřesnění nebo sdělení těchto pokynů.
- 36) Objednatel poskytne Poskytovateli součinnost potřebnou k tomu, aby Poskytovatel mohl poskytnout plnění dle Smlouvy za podmínek v ní stanovených.
- 37) Objednatel se zavazuje zejména:
- a) zajistit potřebnou organizační, personální a technickou součinnost v rozsahu nezbytném pro řádné plnění dle Smlouvy, zejména zajistit odborné pracovníky kompetentní v oblasti plnění dle Smlouvy,
 - b) poskytnout potřebné informace, doklady, podklady a jiná data nutná pro poskytování plnění dle této smlouvy.
- 38) Veškerá komunikace mezi smluvními stranami ve věci plnění dle Smlouvy bude probíhat prostřednictvím Oprávněných osob, popř. jejich zástupců dočasně stanovených pro výkon působnosti Oprávněných osob, a to především písemně elektronickou formou, dále ústně, a to i telefonicky.

XI. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a je uzavřena na dobu 4 let od data nabytí účinnosti.
- 39) Tato smlouva nabývá účinnosti ode dne předání Systému do ostrého provozu v souladu se SoD nebo dnem jejího uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, podle toho, která událost nastane později.
- 40) Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen:
- a) Dohodou smluvních stran.
 - b) Výpovědí kterékoliv ze stran s výpovědní lhůtou 6 (šest) měsíců, která začne plynout prvního dne měsíce následujícího po měsíci doručení výpovědi druhé straně.
 - c) Odstoupením od smlouvy z následujících důvodů:
 - i) Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností Poskytovatelem; za podstatné porušení povinností Poskytovatele se považuje:
 - 1. prodlení s plněním delším než 15 (patnáct) dní nebo pokud se prodlení vyskytne více než 3x (třikrát) v průběhu jednoho kalendářního roku,

2. poskytnutí kterékoliv z dílčích služeb s vadami ve 3 (třech) po sobě následujících kalendářních měsících.
- ii) Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností Objednatel; za podstatné porušení povinností Objednatele se považuje prodlení s placením po dobu delší než patnáct (15) dní, které není odstraněno ani do patnácti (15) dnů ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k odstranění prodlení Poskytovatele.

XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.
- 41) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 42) Poskytovatel bere na vědomí, že v souladu s § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se stane v rámci plnění podle této Smlouvy osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly a zavazuje se plnit veškeré povinnosti, které mu jsou z tohoto důvodu tímto zákonem uloženy.
- 43) Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 – **SPECIFIKACE SLUŽEB**
 - Příloha č. 2 – **ZPŮSOB A PODMÍNKY OZNAMOVÁNÍ POŽADAVKŮ A JEJICH ŘEŠENÍ**
 - Příloha č. 3 – Exit strategie

XIII. PODPISY SMLUVNÍCH STRAN

- 1) Tato Smlouva je uzavřena v elektronické formě nebo v listinné formě ve 4 stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po 2 stejnopisech.
- 44) Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle. Na důkaz dohody o všech článcích Smlouvy připojují osoby oprávněných jednat jménem smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

za Objednatele:

za Poskytovatele:

V Brně dne

V Říčanech dne



Ondřej Kebrle, BBA, MSc.
odborný ředitel pro ekonomiku



Ing. Jiří Filčev, CSc
jednatel

PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB

A. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ A DEFINICE

- 1) Služby jsou blíže určena jako soubor dílčích služeb následujících kategorií podle způsobu plnění dané dílčí služby a způsobu stanovení k ní příslušné ceny:
 - a) paušální služba – je poskytována průběžně a její cena je paušální, stanovená za 1 kalendářní měsíc poskytování (dále jen „**Paušální služba**“),
 - b) ad-hoc služba – je poskytována na základě objednávky Objednatele a její cena je stanovena v souladu s příslušnou dílčí nabídkou Poskytovatele podle objemu Poskytovatelem realizovaných činností v příslušných Sazbách na rozvoj podle čl. IV., odst. 13) pro každou takovou objednávku samostatně (dále jen „**Ad-hoc služba**“).
- 45) Běžnou pracovní dobou se dále rozumí pracovní doba Objednatele v čase od 9:00 do 17:00 hodin v běžné pracovní dny (dále jen „**Pracovní doba**“).
- 46) Není-li uvedeno dále jinak, všechny lhůty dále stanovené v hodinách jsou počítány pouze v rámci Pracovní doby.
- 47) První úroveň technické podpory (řešení dotazů a podnětů běžných uživatelů Systému) zajišťuje Objednatel (klíčoví uživatelé, administrátoři z řad zaměstnanců Objednatele)
- 48) Součástí Služeb není provoz serverů a pracovních stanic, na kterých bude provozován Systém, a síťových komponent potřebných pro spolupráci s prostředím Objednatele, a to včetně operačních systémů (dále jen „**Infrastruktura**“).
- 49) Provoz a údržbu Infrastruktury podle předchozího odstavce je povinen zajistit Objednatel v rozsahu, který bude přiměřený pro zabránění škod nebo prodlení vzniklých v souvislosti s nedostupností součástí Infrastruktury potřebných pro provoz Systému.
- 50) Poskytovatel není odpovědný za škody nebo prodlení způsobená nesplněním povinnosti Objednatele podle předchozího odstavce.
- 51) Vadou Systému se rozumí rozpor mezi prokázaným chováním nebo vlastnostmi systému a dokumentovaným chováním nebo vlastnostmi Systému podle Specifikace systému (dále jen „**Vada systému**“), které jsou uvedeny ve funkční specifikaci nebo uživatelské nebo administrátorské příručce Systému. Jinak řečeno jde výhradně o vady ve zdrojovém kódu Systému, které objednatel není schopen odstranit sám, nikoliv např. vady infrastruktury, databází, konektivity, softwaru operačních systému a webových serverů apod., které naopak objednatel odstranit může a zavazuje se tak činit.

B. VÝČET DÍLČÍCH SLUŽEB

Dílčí služby jsou definovány následovně:

Název služby	Kategorie služby	Cena paušální služby za měsíc
Údržba	Paušální služba	
Podpora	Paušální služba	
Požadavky na rozvoj	Ad-hoc služba	---

C. PROVOZ SYSTÉMU – tato služba není součástí plnění

D. HELPDESK – nabude používán.

E. ÚDRŽBA

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je řešení Požadavků na odstraňování Vad systému (dále jen „**Incident**“) nahlášených Objednatelem za podmínek a pravidel dále uvedených.
- 2) Způsob a podmínky pro hlášení Incidentů a jejich řešení jsou uvedeny v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#).

F. MAINTENANCE – tato služba není součástí plnění

G. PODPORA

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je poskytování průběžné poradenské služby, tj. bezprostřední rady nebo konzultace uživatelům Systému v běžném provozu Systému v Pracovní době.
- 2) Způsob a podmínky pro hlášení Požadavků na podporu a jejich řešení prostřednictvím e-mailů nebo telefonicky (Hotline), případně prostřednictvím Systému helpdesk, jsou uvedeny v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#).

H. POŽADAVKY NA ROZVOJ

- 1) Předmětem plnění této dílčí služby je realizace následujících Ad-hoc služeb:
 - a. poskytování nabídek na realizaci požadavků Objednatele na:
 - i. rozšíření funkčnosti Systému,
 - ii. nové funkčnosti Systému,
 - iii. odstraňování domnělých vad Systému, jak jsou definovány v příloze [Způsob a podmínky oznamování požadavků a jejich řešení](#), v bodu 16), zahrnujících všechny činnosti nezbytné k detailnímu návrhu, implementaci, nasazení a dokumentace takových změn,
 - b. realizace Objednatelem vybraných požadavků na základě nabídek podle předchozího bodu.
- 2) Pro realizaci dílčích služeb změnových požadavků podle předchozího odstavce jsou stanoveny následující Sazby na rozvoj za 1 člověkohodinu práce pracovníka Poskytovatele příslušné kategorie činností, resp. role:

Role	Činnosti	Sazba / čl. hod. bez DPH
konzultant, analytik	funkční a technická analýza a návrh, dokumentace, školení	1 400,- Kč
vývojář, programátor	realizace software (vývoj, instalace, konfigurace, testování, nasazení), údržba, maintenance a podpora	1 100,- Kč

- 3) Pro účely fakturace Ad-hoc služeb se započítává každá dokončená hodina práce pracovníka Poskytovatele příslušné kategorie činností, resp. role.

PŘÍLOHA Č. 2 – ZPŮSOB A PODMÍNKY OZNAMOVÁNÍ POŽADAVKŮ A JEJICH ŘEŠENÍ

- 1) Objednatel je oprávněn oznamovat Požadavky výhradně prostřednictvím oprávněných osob.
- 2) Za oprávněný Požadavek se považuje pouze takový, který splňuje následující podmínky:
 - a. je nahlášen některou z oprávněných osob;
 - b. je nahlášen níže uvedeným postupem.
- 3) Za oprávněný Incident se považuje pouze takový, který navíc splňuje následující podmínky:
 - a. nepopisuje domnělou vadu Systému podle bodu 16), kterou je Objednatel schopen vyřešit na úrovni Infrastruktury;
 - b. obsahuje kompletní popis Vady systému dle níže uvedeného postupu.
- 4) Požadavky Objednatele jsou Poskytovatelem přijímány prostřednictvím Systému helpdesk, e-mailu nebo telefonicky.
- 5) Objednatel je povinen v Požadavku popsat nejméně následující informace:
 - a. jméno a příjmení oprávněné osoby, která Požadavek hlásí;
 - b. kategorie požadavku podle bodu 6) (dále jen „**Kategorie požadavku**“);
 - c. označení Požadavku krátkým názvem vyjadřujícím jeho obsah (shrnutí).
- 6) Kategorie požadavku může nabývat jedné z následujících hodnot:
 - a. Incident – požadavek na plnění služby Údržba, tzn. řešení Vady systému;
 - b. Podpora – požadavek na plnění služby Podpora, tzn. na poskytnutí podpory, informací, konzultace apod.;
 - c. Požadavek na rozvoj – požadavek na změnu funkcionality, chování nebo nastavení Systému, nebo úpravu, resp. import nebo export dat do nebo z databáze Systému.
- 7) Objednatel se zavazuje vyvinout přiměřené úsilí, aby v případě Incidentu popsal navíc následující informace:
 - a. Reprodukovatelnost Vady systému, tzn. informaci, jestli lze použít uživatelský postup, kterým lze danou Vadu systému kdykoliv projevit.
 - b. Priorita Incidentu podle následujícího odstavce.
 - c. Popis Incidentu obsahující nejméně:
 - i. Informace o tom, zdali jde o výskyt dané Vady systému jednorázový, nebo opakovaný, popř. jak často k němu dochází.
 - ii. Datum prvního výskytu dané Vady systému.
 - iii. Popis činností obsluhy (uživatelé), které výskytu dané Vady systému bezprostředně předcházely.
 - iv. Informace o jménu, resp. uživatelském účtu uživatele, který danou Vadu systému odhalil nebo kterému se projevila.
 - v. V případě reprodukovatelnosti popis postupu, jak danou Vadu systému kdekoliv navodit, tzn. reprodukovat.

- vi. Informace o typu a přesné verzi použitého prohlížeče internetu, operačního systému a dalších souvisejících softwarových komponent, je-li to aplikovatelné.

- 8) Každému Incidentu oprávněná osoba Objednatele stanoví závažnost, resp. prioritu (dále jen „Priorita incidentu“) jednou z následujících možností:

Závažnost	Charakteristika vad a jejich důsledky
A – vysoká závažnost (kritické vady)	Vady vylučující užívání počítačového programu nebo jeho částí. Důsledkem je - zastavení činnosti celého SW NK nebo jeho klíčové součásti bez možnosti realizace zastavené činnosti náhradním řešením nebo - výrazné omezení činnosti celého SW NK nebo jeho klíčové součásti způsobující, že doba potřebná pro provádění úkolů je násobně delší než v běžném provozu, kdy je SW NK bez vad
B – středně vysoká závažnost (závažné vady)	Vady významně omezující možnost užívání části počítačového programu. Důsledkem je zastavení funkčnosti modulu, komponenty nebo důležité funkce s možností realizace zastavené činnosti nebo funkčnosti náhradním nestandardním řešením.
C – nízká závažnost (ostatní vady)	Všechny ostatní vady způsobující problémy při užívání a provozování počítačového programu nebo jeho částí, které nejsou kategorie A a B a jejichž důsledkem je nefunkčnost SW NK nebo jeho částí, která nebrání realizaci příslušné činnosti (provoz systému nebo jeho částí je omezen, nicméně činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem).

- 9) Poskytovatel je povinen potvrdit nahlášení Incidentu, zahájit činnosti vedoucí k odhalení Vady systému nahlášené Incidentem a její příčinu(y), oznámit příčinu(y) dané Vady systému a odstranit danou Vadu systému i okolnosti, které ji způsobily tak, aby nedošlo k jejímu opakovanému výskytu, odstranit následky Vady.

- 10) Poskytovatel je povinen dodržovat následující typy lhůt podle Priority incidentu:

Parametr	Hodnota pro danou kategorii *)		
	A	B	C
Doba reakce <i>potvrdit přijetí nahlášeného incidentu</i>	120 minut	120 minut	1 pracovní den
Doba na vyřešení incidentu / odstranění vady <i>nalézt příčinu vady, odstranit vadu i okolnosti, které ji způsobily nebo k ní vedly, obnovit běžný provozní stav, odstranit následky vady a vše zdokumentovat</i>	3 pracovní dny	10 pracovních dnů	20 pracovních dnů

**) Uvedená doba platí za předpokladu, že Objednatel bude poskytovat Poskytovateli součinnost dle čl. X. Smlouvy, bude zajištěna dodávka elektřiny a konektivita do internetu v prostorech Objednatele a Objednatel umožní Poskytovateli do těchto prostorů přístup. V opačném případě se „Doba do finálního vyřešení“ adekvátně prodlužuje-*

- 11) Všechny výše uvedené lhůty plynou od okamžiku nahlášení Incidentu podle bodu 12) s přihlédnutím k ustanovení bodu 14). V případech hodných zvláštního zřetele může Objednatel lhůty prodloužit.
- 12) Za datum a čas nahlášení Incidentu se považuje datum a čas vložení Incidentu do Systému helpdesk nebo zaslání e-mailu, příp. je-li helpdesk a e-mail nefunkční, čas telefonického nahlášení, a to prostřednictvím kontaktů uvedených v čl. V odst. 1 písm. b. Smlouvy.

- 13) Do lhůt podle bodu 10) není započítán čas, kdy Poskytovatel k danému Incidentu očekává od Objednatele poskytnutí bližších informací nezbytných pro vyřešení Incidentu, tzn. kdy Objednatel neposkytuje takto stanovenou součinnost.
- 14) Pokud nejsou uvedeny všechny informace dle bodu 5), resp. 7), prodlužují se lhůty uvedené v bodu 10) o dobu, dokud Objednatel tyto informace Poskytovateli nedoručí.
- 15) Poskytovatel je povinen oznámit zdroj vzniku nahlášeného Incidentu (příčinu problémů s chodem Systému) jednou z následujících možností:
- Vada Systému samotného, jeho funkčnosti,
 - nastavení Systému nebo obecně data, vč. zákaznických, kterými je jeho chování řízeno nebo ovlivněno,
 - software nebo jiné komponenty třetích stran potřebné pro běh Systému (např. databáze, operační systém, prohlížeč internetu apod.).
- 16) Poskytovatel neodpovídá za Incidentem nahlášené vady Systému, jejichž zdrojem jsou části uvedené v předchozím odstavci pod písmeny b. nebo c. bodu 15). Takovéto vady jsou označovány za domnělé vady Systému.
- 17) V případě, že bude Objednatelem nahlášen Incident, při jehož řešení Poskytovatel zjistí, že se jedná o vadu se zdrojem podle bodu 15), písmeno b. nebo c., zavazuje se Objednatel uhradit Poskytovateli náklady za práce vedoucí k uvedenému zjištění s použitím Sazeb na Rozvoj. Obdobně se toto ustanovení použije v případě následného požadavku Objednatele na vyřešení takového Incidentu, resp. odstranění domnělé vady Systému.
- 18) Požadavky na Podporu mohou vznášet oprávněné osoby prostřednictvím:
- e-mailem na adresu podpory: 
 - Hotline - na telefonním čísle: 

PŘÍLOHA Č. 3 – EXIT STRATEGIE

V této příloze Uchazeč dle požadavků popisuje postupy pro případ, že by se z jakýchkoliv důvodů Zadavatel rozhodl pověřit technickou podporou a dalším rozvojem systému NK jiný subjekt.

Na úvod společnost CRC Data jako jediný držitel veškerých autorských práv k systému RadioLab všech verzí a jako výhradní distributor všech aplikací platformy RadioLab konstatuje, že již od počátku vývoje systému RadioLab (téměř 30 let) společnost CRC Data nikdy nepředpokládala, že by se do rozvoje aplikací této platformy zapojila třetí strana, nikdy o toto nikdo neprojevil zájem ani nevznikla obecná potřeba, a proto se na toto zapojení nikterak nepřipravovala.

Tento předpoklad byl a stále je vysoce opodstatněný a má řadu racionálních důvodů:

1. Složitost a dimenze celé platformy RadioLab, jejíž zvládnutí by bylo časově značně náročné, parametry ilustrující dimenzi celého systému jsou uvedeny dále.
2. Nutnost vytvoření a průběžného udržování (rozšiřování) vývojového kitu včetně vývojové dokumentace pro tento účel, rozsah této práce je úměrný velikosti a složitosti celé platformy RadioLab a navíc se RadioLab kontinuálně rozšiřuje.
3. Složitost programování - jazyk Java, multiplatformní nasazení, vysoká míra paralelizace výpočtů, numerické algoritmy často na hranici stability, práce s velkými daty a další.
4. Pro úspěšný rozvoj jsou nutné znalosti programování dle bodu 3., algoritmů a numerické matematiky a zároveň problematiky šíření rádiových vln a problémů, které je třeba řešit, což zásadně zužuje výběr potenciálních partnerů.
5. Vzhledem ke všem předchozím aspektům a velikosti trhu se jeví vstup třetí strany do vývoje RadioLab aplikací ekonomicky problematický, což dokumentuje skutečnost, že ca téměř 30 let o toto neprojevil nikdo zájem.

Přestože situaci přenesení další podpory a rozvoje soutěženého systému považuje uchazeč za krajně nepravděpodobnou, v následující části budou popsány jednotlivé kroky, které bude nutno učinit a k jejichž provedení se Dodavatel zavazuje tak, aby byla zajištěna kontinuita podpory soutěženého systému a možnosti dalších úprav, změn a rozvoje.

Celé přenesení podpory zahrnuje 2 okruhy, které by mohl, ale nemusel, řešit jeden pověřený subjekt:

1. Přenesení povinností v souvislosti se zajištěním technické podpory
2. Přenesení povinností v souvislosti se zajištěním úprav a dalšího rozvoje systému

1. Přenesení povinností v souvislosti se zajištěním technické podpory

Přenesení těchto činností je poměrně jednoduché: bude nutno vyškolit zvolený subjekt tak, aby byl schopen řešit možné problémy a reagovat na potřeby uživatelů systému (včetně RadioLabu).

CRC Data poskytne (za standardních obchodních podmínek) zvolenému subjektu licenci systémů RadioLab a RadioLab DB Server a po smluvním ošetření i licenci systému pro návrh kmitočtů, aby byl schopen případně reprodukovat situace vyžadující technickou podporu.

K realizaci bude nutno provést tyto kroky:

1. Smluvní ošetření předání licencí a poskytování nezbytných informací tak, aby nedošlo k porušení podmínek SOD a Servisní smlouvy.
2. Výškolení zvoleného subjektu v rozsahu potřebném k zajištění plnohodnotné technické podpory, předpoklad rozsahu školení min. 1 týden.
3. Poskytnutí licencí a dat nezbytných k realizaci technické podpory.
4. Seznámení s pracovištěm objednatele a místními technickými aspekty.
5. Předání agendy technické podpory.

Termín zahájení činností: do jednoho měsíce od obdržení požadavku od objednatele a uzavření příslušných smluv dle bodu 1.

Termín dokončení: 1 měsíc + doba nutná ke zpracování na straně objednatele a zvoleného subjektu.

Další nutné podmínky: plná součinnost všech 3 subjektů, t.j. zprostředkování nebo předávání nezbytných informací, účast na svolaných pracovních poradách a pod.

Kritérium úspěšného dokončení: úspěšná realizace několika simulovaných požadavků technické podpory, které připraví Dodavatel ve spolupráci se Zadavatelem.

2. Přenesení povinností v souvislosti se zajištěním dalšího rozvoje systému

Toto přenesení povinností je podstatně složitější i časově náročnější, neb krom podstatně rozsáhlejšího výškolení zvoleného subjektu zahrnuje i přípravu Dodavatele ve smyslu vytvoření nástrojů a dokumentace nezbytných pro vývoj aplikací platformy RadioLab 5.

K realizaci bude nutno provést tyto kroky:

1. Smluvní ošetření předání licencí a poskytování nezbytných informací tak, aby nedošlo k porušení podmínek SOD a Servisní smlouvy
2. Smluvní ošetření předání zdrojových kódů systému pro návrh kmitočtů, aby nedošlo k porušení podmínek SOD a Servisní smlouvy
3. Uzavření smlouvy se zvoleným subjektem jako vývojovým partnerem CRC Data pokrývající vytvoření a dodání vývojových prostředků, výškolení vývojářů a poskytování technické podpory pro vývoj RasioLab aplikací.
4. Vytvoření RadioLab 5 Development Kit obsahující vývojovou verzi RadioLab a veškeré nástroje a dokumentaci nutnou pro vývoj RadioLab aplikací.
5. Školení vývojářů zvoleného subjektu, jehož výsledkem bude plná schopnost účastníků školení navrhovat, implementovat a distribuovat aplikace pro platformu RadioLab.
6. Předání vývojových nástrojů a zdrojový kódů systému pro návrh kmitočtů.
7. Seznámení s pracovištěm objednatele a místními technickými aspekty.
8. Případně dle požadavků Zadavatele vytvoření ověřovací aplikace nebo rozšíření systému NK.

Kritérium úspěšného dokončení: úspěšné zvládnutí bodu 8. (a všech předchozích).

Nejnáročnějším krokem bude bod 4., v současnosti předpokládáme, že předpokládaný objem prací je 1 rok pro 1 až 2 pracovníky. Pro doložení adekvátnosti časových odhadů uvádíme hrubé počty některých položek ke zdokumentování:

RadioLab 5 API základní dimenze:

public interface: 1600
public class: 9200
JAR souborů: 400+200
.java souborů: 18 000
řádek zdroj. kódu: 2 500 000

Dále pak dokumentace včetně příkladů použití veškeré sdílené funkcionality, sdílených elementů a postupů vytváření UI, sdílených aplikací RadioLab (např. Mapa, Profil,...), popis použitých technik a postupů pro správu paměti, správu paralelních procesů, příklady paralelizovaných výpočtů, popisy virtualizačních mechanismů RadioLab 5 a mnoho dalšího.

Předpokládaný potřebný rozsah školení je 1 měsíc v případě, že budou účastníci disponovat přiměřenými znalostmi programování v jazyce Java, znalostmi problematiky šíření rádiových signálů a problematiky numerických algoritmů.

Termín zahájení činnosti: do jednoho měsíce od obdržení požadavku od objednatele a uzavření příslušných smluv dle bodů 1, 2 a 3.

Termín dokončení: nejpozději 15 měsíců od zahájení.

Uvedené termíny dokončení mohou být ovlivněny podmínkami a možnostmi ze strany zvoleného subjektu.