

SMLOUVA O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE SYSTÉMU PRO SPRÁVU DOKUMENTŮ

Česká republika – Státní rostlinolékařská správa se sídlem Těšnov 17, 117 05 Praha 1
zastoupená panem Ing. [redacted] ředitelem SRS

IČO: 65349563

bankovní spojení: ČNB Praha, účet číslo 61322-011/0710

(dále jen „objednatel“)

a

EXPRIT, spol. s r. o. se sídlem: Drtinova 200/2, 150 00 Praha 5,
zastoupená panem Ing. [redacted] ředitelem a jednatelem společnosti

IČO: 40766268,

DIČ: 005-40766268,

bankovní spojení: ČSOB Praha č. ú.: 478473683/0300

OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka 3386

(dále jen „poskytovatel“)

u z a v í r a j í

podle ustanovení § 269/2 a následných ustanovení obchodního zákoníku
níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto

SMLOUVU O ÚDRŽBĚ A PODPOŘE SYSTÉMU PRO SPRÁVU DOKUMENTŮ

I.

Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je zajištění následujících služeb pro dodávku Spisové služby (e-spis), Správy dokumentů (D4B) a Elektronické podatelny (EP):

- Produktová podpora (údržba)
- Technická podpora (support) - Servis pro řešení technických a systémových problémů,
- HelpDesk, případně telefonická podpora správců systému – hotline

1.1 V rámci údržby poskytovatel zabezpečí ročně dodávku minimálně 1 nové verze dodaného systému, vzniklé na základě rozvoje systému poskytovatelem.

1.2 Technická podpora (support) pro řešení technických a systémových problémů je řízená činnost pro uvedení specifikovaných komponent do provozuschopného stavu ve smluvně stanovených časech (detailní specifikace viz Příloha č. 1).

1.3 HelpDesk, případně telefonická podpora správců systému – hotline. HelpDesk – zákaznický přístup pro definování požadavku a sledování řešení a vyřešení požadavku (detailní specifikace viz Příloha č. 1).

1.4 Po dobu dvouleté záruční doby budou problémy dodávaného systému, na které se vztahuje záruka, řešeny podle ustanovení o záruce. Ostatní požadavky objednatele budou řešeny touto smlouvou.

1.5 V případě potřeby dodávky nové verze provozovaného systému v důsledku změny právních norem se poskytovatel zavazuje k dodávce nové verze systému.

II. Postup vyžádání a převzetí

1. Oprávnění pracovníci jsou pracovníci objednatele, kteří jsou oprávněni nahlásit závady, žádat jejich odstranění a výsledek servisního zásahu potvrdit (validovat) a převzít.
2. Potvrzení (validace) je ověření objednatelem, zda poskytnutá služba servisu splnila požadavek na plnění.
3. Poskytovatel požadavek na poskytnutí služby podle podmínek servisu potvrdí, poskytne příslušnou službu a předá ji oprávněnému pracovníkovi. Ten ji potvrdí (validuje) a převezme. Součástí předání je dokumentace vztahující se k poskytnuté službě.
4. Poskytovatel je povinen požadavky na poskytnutí služby evidovat, sledovat průběh jejich plnění a objednateli předávat protokoly o jejich ukončení (i hromadně) s příloženou dokumentací.
5. Termíny pro nejpozdější zahájení prací (reakční doby) na požadovaných službách a termín jejich dokončení jsou dány „Postupem vyžádání, potvrzení (validace) a převzetí služeb“ hotline, servisu a odborné podpory (Příloha č. 1 smlouvy).

III. Omezení

1. Práce, prováděné v rámci podpory, nezahrnují odstranění problémů, které vzniknou v důsledku následujících příčin:
 - a) tím, že objednatel nedodržoval odpovídající prostředí pro provoz předmětných softwarových produktů v místě užívání v souladu s písemnými a technickými podmínkami uvedenými v dokumentaci poskytnuté poskytovatelem,
 - b) tím, že objednatel nereagoval na hlášení systému nebo neohlásil poskytovateli chybová hlášení systému, poruchy systému nebo špatnou funkci systému, na němž je provozován předmět smlouvy,
 - c) změnou, modifikací nebo údržbou předmětných softwarových produktů jakoukoli jinou stranou než poskytovatelem nebo vyškolenými administrátory objednatele, a to bez předchozího souhlasu pracovníků poskytovatele,
 - d) přenosem nebo přemístěním produktů s výjimkou případů, kdy toto bylo provedeno poskytovatelem nebo podle jeho instrukcí,
 - e) vady způsobené v důsledku vyšší moci jako je např. požár, výbuch, záplava, vítr, výboj statické energie způsobené bleskem, apod.
2. Poskytovatel zajistí odstranění vad uvedených v bodě a) až e) za úplaty na základě svého platného ceníku služeb uvedeného v článku V., bod 2. a samostatné objednávky objednatele.

IV. Místo a způsob plnění

1. **HelpDesk** zajišťuje poskytovatel na základě podmínek stanovených pro HelpDesk. Objednatel je povinen využívat k hlášení požadavků tuto službu v místě sídla poskytovatele. V případě nefunkčnosti služby HelpDesk se využívá k hlášení problémů e-mailová adresa: expnit@expnit.cz.
2. **Technickou podporu** (support) bude poskytovatel poskytovat na místě v sídle objednatele podle podmínek specifikovaných pro tuto službu v Příloze č. 1.

2.1. Vysoká naléhavost požadavku na servis je určena:

- a) pro chyby a havárie specifikovaných komponent systému, které mají za následek zhroucení nebo zamrznutí systému, nebo jeho části nezbytné pro běžný provoz,
 - b) pro chyby, které mají za následek špatné klíčové funkce specifikovaných komponent systému, ztrátu nebo porušení dat během normálního používání.
- 2.2. Střední naléhavost požadavku na servis je určena:
pro chyby, pro které existuje dočasné alternativní řešení pro zpřístupnění požadované funkce.
- 2.3. Malá naléhavost požadavku na servis je určena:
pro chyby, jenž způsobují menší zhoršení služeb produktu. Důsledkem je nepohodlí uživatele.
- 2.4. Na řešení Problému je povinen poskytovatel průběžně pracovat až do té doby, kdy bude splněno alespoň jedno z následujících kritérií:
- a) poskytovatel servisním zásahem Problém odstraní;
 - b) poskytovatel dodal objednateli technickou opravu software (patch) řešící Problém;
 - c) poskytovatel informoval objednatele, že Problém byl identifikován jako hardwarový;
 - d) poskytovatel informoval objednatele, že Problém je způsoben softwarovým produktem, který není v seznamu podporovaných systémů;
 - e) poskytovatel navrhl náhradní řešení (workaround), které brání vzniku problému a nebrání užití produktu;
- V bodech uvedených pod c) a d) poskytovatel poskytne asistenci při řešení problému s 3. stranou.
- 2.5. Reakční doby po nahlášení požadavku jsou uvedeny v Příloze č.1 smlouvy, článek Technická podpora, bod 1.

V. Cena

1. Cena za poskytování technické podpory (support), produktové podpory (údržba) a služby poskytované prostřednictvím systému HelpDesk je stanovena dohodou účastníků smlouvy takto:

Cena produktové podpory (údržba) a služby HelpDesk ve výši 392 000,- Kč/rok bez DPH. Cena včetně 19% DPH činí **466 480,- Kč/rok**, slovy čtyřistašedesátšesttisícčtyřistaosmdesát korun českých.

Cena technické podpory (support) ve výši 260 000,- Kč/rok bez DPH. Cena včetně 19% DPH činí **309 400,- Kč/rok**, slovy třistadevětisícčtyřista korun českých.

V ceně Technické podpory je zahrnuta úhrada odpovídající 15-ti hodinám práce + pohotovosti za kalendářní měsíc za úkony poskytovatele, zejména jeho konzultační činnosti. U podpory je v průběhu roku zaznamenáváno její čerpání v rozsahu hodin. V případě přečerpání 15 hodin za kalendářní měsíc, budou případné požadované hodiny a cestovní náklady nad limit fakturovány Poskytovatelem na základě uvedeného běžného ceníku poskytovatele takto

2. Běžný ceník činností a rolí poskytovatele pro rok 2005

Ceník práce pro rok 2005	Sazba DPH	Denní sazba bez DPH/ Kč	Denní sazba s DPH/Kč
Role			
Konzultant	19%	12 000,-	14 280,-
Analytik	19%	12 000,-	14 280,-
Vedoucí projektu	19%	12 000,-	14 280,-
Programátor	19%	12 000,-	14 280,-
Školitel	19%	8 800,-	10 472,-
Činnost			
Implementace	19%	12 000,-	14 280,-
Konfigurace	19%	12 000,-	14 280,-
Systémová podpora	19%	12 000,-	14 280,-
Školení	19%	8 800,-	10 472,-
Dokumentování	19%	8 800,-	10 472,-
Aplikační podpora	19%	8 800,-	10 472,-

3. Pokud se v průběhu platnosti smlouvy změní sazba DPH, ceny včetně DPH budou poskytovatelem přepočteny s platnou sazbou DPH počínaje dnem účinnosti zákonné normy pozměňující DPH.

VI. Platební podmínky

1. Cenu dohodnutou v článku V. bodě č. 1 se objednatel zavazuje uhradit na základě faktury vystavené poskytovatelem a následně vždy po uplynutí šesti měsíců do 15 dnů.
2. Veškeré faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti podle zákona.
3. Objednatel je povinen poskytovatelem oprávněně vystavené faktury zaplatit na účet poskytovatele v termínu splatnosti 15 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli.

VII. Sankce

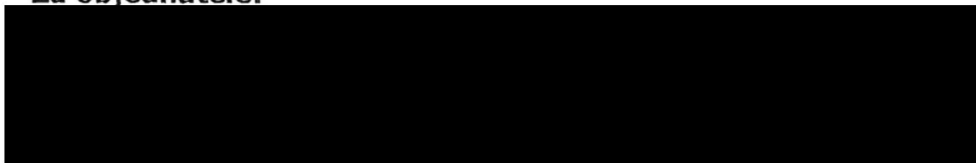
1. V případě prodlení poskytovatele s termínem plnění technické podpory je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každou započatou pracovní hodinu maximálně však 20 % z fakturované částky za měsíc.
2. V případě nedodržení plnění poskytovatele podle článku I. bod 1/1.1. a 1/1.5. této smlouvy v termínu 30-ti kalendářních dnů od vzniku povinnosti plnit je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000 Kč, slovy padesát tisíc korun českých za každý případ prodlení.
3. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den, maximálně však 20 % z dlužné fakturované částky.

VIII. Zvláštní ujednání

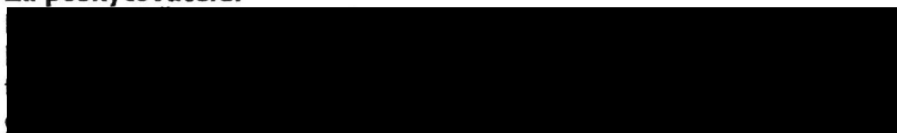
1. K právním úkonům podle této smlouvy jsou oprávněny pouze statutární orgány smluvních stran nebo osoby oprávněné za oba účastníky jednat a podepsovat.

2. K jednáním ve vzájemném styku stran ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění dle této smlouvy jsou oprávněni pracovníci:

- **Za objednatele:**



- **Za poskytovatele:**



3. Změny v těchto osobách musí být zaslány druhé straně formou doporučeného dopisu podepsaného statutárním orgánem smluvní strany.

4. V Příloze č. 2 smlouvy jsou uvedeni pracovníci objednatele oprávnění požadovat služby. Změnu těchto pracovníků lze provádět pouze formou doporučeného dopisu objednatele poskytovateli.

5. Pro komunikaci v rámci plnění dle této smlouvy (tj. požadavek na servis, doplňující informace, návrh řešení, schválení návrhu a oznámení o předání plnění a jeho testování, popř. reklamaci) se smluvní strany dohodly na elektronické komunikaci prioritně prostřednictvím systému HelpDesk poskytovatele, případně využitím elektronické pošty pracovníků uvedených ve smlouvě.

6. Poskytovatel i objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu jejich obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek §17 obchodního zákoníku, a o kterých se dozví v souvislosti s plněním této smlouvy (s výjimkou poskytnutí informace podle §9 zákona č. 106/1999 Sb.). Poskytovatel i objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě s výjimkou případných subdodavatelů a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.

7. Závazky uvedené v odstavci 6 tohoto článku platí i po zániku této smlouvy bez časového omezení po dobu, po kterou předmětné informace mají nebo mohou mít povahu obchodního tajemství nebo důvěrných informací.

8. Objednatel se zavazuje, že po dobu platnosti této smlouvy nebude bez vědomí poskytovatele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do kódu nebo programové konfigurace specifikovaných komponent. Poskytovatel neodpovídá za škody na systémech vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení objednatelem.

IX. Nezbytná součinnost objednatele

1. Objednatel poskytovateli zajistí následující potřebnou součinnost:

1.1. jmenovat oprávněné pracovníky objednatele, kteří budou oprávněni požadovat provedení servisu a povinni plnění poskytovatele potvrdit (validovat) a převzít,

1.2. v požadavcích specifikovat poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné splnění požadavku (např. přesný popis závady),

1.3. umožnit poskytovateli potřebný přístup k místu užívání systému, který poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků,

- 1.4. na potřebnou dobu zajistit poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,
 - 1.5. na potřebnou dobu zajistit poskytovateli přístup k licenčním programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na servis nebo odbornou podporu,
 - 1.6. při provádění servisního zásahu na místě odpovědní pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení servisní činnosti,
2. Technické údaje a doplňující podklady, které si poskytovatel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku poskytne objednatel písemnou formou nejpozději do 15 kalendářních dnů ode dne doručení písemného požadavku poskytovatele. Nebude-li objednatel schopen tento termín dodržet zejména z důvodů charakteru a rozsahu požadovaných podkladů, je povinen na tuto skutečnost bez zbytečného odkladu upozornit poskytovatele.
 3. Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci provádějící servis budou při plnění této smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných pracovníků objednatele, na základě poučení objednatele.
 4. Objednatel umožní pracovníkům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu a v době nezbytné pro plnění předmětu smlouvy.
 5. Odpovědní pracovníci objednatele mají právo kontrolovat servisní pracovníky poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu smlouvy.
 6. Odpovědní pracovníci objednatele zajistí, aby jiné osoby než servisní pracovníci poskytovatele neprováděly po dobu platnosti smlouvy opravy nebo modifikace zařízení a systémů nebo nepoužily software, postupy, materiál či jiné příslušenství, které nevyhovuje specifikaci poskytovatele nebo výrobce.

X. Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou od 1. 1. 2005.
2. Smluvní vztah lze ukončit kdykoliv vzájemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí některé ze smluvních stran s výpovědní lhůtou dva kalendářní měsíce ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě podstatného porušení této smlouvy některou ze smluvních stran, čímž se rozumí zejména dlouhodobé a opakované neplnění podmínek této smlouvy, přičemž strana, která smlouvu porušila, neprovedla nápravu ani po písemném upozornění ve lhůtě třiceti (30ti) dnů činí výpovědní lhůta jeden kalendářní měsíc ode dne doručení výpovědi druhé smluvní straně. Po zániku vzájemných práv a povinností z této smlouvy jsou smluvní strany povinny dokončit vzájemná plnění.
3. Salvátorská klausele: Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit neplatné či neúčinné ustanovení ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému účelu ustanovení neplatného či neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
4. Všechny případné spory, které by mezi objednatelem a poskytovatelem vznikly, se strany zavazují řešit dohodou. Strany se mohou dohodnout na znalci nebo rozhodčím řízení. Pokud tak neučiní, je pro řešení sporů z této smlouvy věcně a místně příslušný Krajský soud v Praze.
5. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6. Vztahy smluvních stran touto smlouvou výslovně neupravené se řídí obecně závaznými českými právními předpisy, zejména zákonem č. 513/1991Sb. (Obchodní zákoník) a přiměřeně zákonem č. 131/2000 Sb. (Autorský zákon)
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy 1 a 2.
Příloha 1: Postup vyžádání, potvrzení (validace) a převzetí služeb
Příloha 2: Pracovníci objednatele oprávnění požadovat služeb
8. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž si každá strana obdrží po dvou vyhotovení.
9. Smluvní strany považují obsah této smlouvy včetně jejích příloh ve smyslu ustanovení §17 – §20 Obchodního zákoníku za obchodní tajemství.
10. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma stranami.

V Praze, dne: 31. 12. 2004

Za objednatele:
Státní rostlinolékařskou správu



V Praze, dne: 31. 12. 2004

Za poskytovatele:
EXPRIT spol. s r.o.



Příloha č. 1 Postup vyžádání, potvrzení (validace) a převzetí služeb

Údržba

Údržba je činnost poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného programového systému novou verzí nebo subverzí programového systému s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového systému souvisejícího s vývojem mimo systém, potvrzení (validace) se provádí testováním podle dohodnutého testovacího postupu, převzetí se provádí podpisem instalačního protokolu.

Smluvní strany se dohodly na následujících podmínkách pro instalaci nové verze programového systému

- a) Poskytovatel zašle nebo jiným způsobem zveřejní úplný seznam změn, které nová verze programového systému obsahuje.
- b) Poskytovatel v rámci upgrade(update) provede instalační práce dle požadavku objednatele.
- c) V případě provedení instalace nové verze programového systému dodá poskytovatel objednateli novou dokumentaci pro uživatele a pro správce sítě se zapracovanými změnami (úplné znění)
- d) Za chybu v nové verzi programového systému bude považováno i předem neohlášené zvýšení zátěže sítě či zvýšení zátěže aplikačního serveru, který poskytuje patřičný SW.
- e) Každá úspěšně provedená instalace nové verze programového systému bude zakončena akceptačním protokolem podepsaným odpovědným pracovníkem objednatele včetně příslušné dokumentace dle standardů ISVS MI ČR (instalační protokol apod.).

HelpDesk

HelpDesk je služba je služba umožňující zlepšení podpory uživatele s následným přínosem pro obě zúčastněné strany:

Zadavatelům požadavků, kteří mohou v systému zadat požadavek na vyřešení problému souvisejícího s implementovaným řešením nebo zadat požadavek na rozvoj stávajícího řešení včetně požadovaného termínu vyřešení, mohou schválit návrh řešení požadavku uvedený řešitelem a mohou uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, jejichž řešení dále nepožaduje, případně odmítnut neadekvátní způsob řešení.

Řešitelům požadavků, kteří mohou reagovat na řešitelem zadaný požadavek (informovat zadavatele o zahájení prací, předložit návrh řešení, požádat zadavatele o doplňkové informace), schválit nebo navrhnout jiný termín vyřešení, zaznamenat vyřešení požadavku a případně uzavřít vyřešené požadavky nebo požadavky, které žadatel dále nepožaduje řešit (pokud požadavky neuzavřel žadatel).

Technická podpora (support)

1. Technická podpora (support) je činnost poskytovatele, vedoucí k odstranění závady a uvedení systému do funkčního stavu, včetně reinstalací nových verzí programového vybavení, jeho konfigurace, případné obnovy – potvrzení (validace) se provádí ověřením funkčnosti systému, převzetí se provádí podpisem protokolu servisního zásahu.

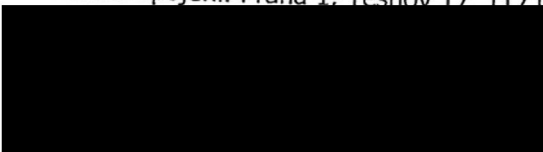
Technická podpora (support) zahrnuje pohotovost 5 pracovních dní v týdnu v době od 9:00 do 17:00, s povinností nastoupit k řešení závady nejpozději v průběhu prvního následujícího pracovního dne. U požadavku s explicitně vyjádřenou nízkou naléhavostí je povinnost nastoupit k řešení závady nejpozději do pěti pracovních dnů, pokud se strany pro konkrétní požadavek nedohodnou jinak. To umožňuje na základě dohody přikročit k servisnímu zásahu v době pro obě strany nejvhodnější. Den, kdy byla závada nahlášena, se do této lhůty nezapočítává. Pokud byla závada nahlášena po 17:00 hod., je poskytovatel povinen nastoupit k řešení závady až druhý následující pracovní den. Nastoupením k řešení závady je rovněž vzdálené zahájení odstraňování závady s užitím dohodnutých telekomunikačních prostředků. Doba pro odstraňování závady v místě objednatele je od 7:00 do 15.30 hod.

Příloha č. 2
Pracovníci objednatele oprávnění požadovat služby

Odpovědný pracovník Objednatele 1: Daněčková Alexandra Ing.

Pracovní zařazení: Systémový inženýr

Kontaktní spojení: Praha 1, Tešnov 17, 117 05,



Odpovědný pracovník Objednatele 2

Pracovní zařazení: Specialista VT

