

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Číslo 2022010

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Policejní akademie České republiky v Praze

Sídlo: Lhotecká 559/7, 143 01 Praha 4
IČ: 48135445
DIČ: CZ48135445
Zastoupená: Mgr. Bc. Karel Vokurka, kvestor
Bankovní spojení: ČNB Praha 1
Číslo účtu: 

Pověřený pracovník za veřejné zakázky:

Aneta Hanušová


Kontaktní osoba:

Mgr. Jan Nejedlý


(dále jen „objednatel“)

a

Aplis Solutions s.r.o.

Sídlo: Revoluční 767/25, 110 00 Praha 1
IČ: 29127548
DIČ: CZ29127548
Zastoupená: Petar Petkov Stanchev, jednatel
Bankovní spojení:
Číslo účtu:
Kontaktní osoba: Petar Petkov Stanchev, Ph.D.
Telefon: 
E-mail:

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 202208

(dále jen „zhotovitel“)



ČÁST I. PŘEDMĚT SMLOUVY

I.1 Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je určení práv a povinností smluvních stran při poskytování servisní podpory, kterou poskytne zhotovitel objednateli v souvislosti s provozem aplikačního programového vybavení (dále též jen APV) implementovaného dle Smlouvy o dílo č. 2009070/PA-188/HO-2009 ze dne 7. 10. 2009 a dle Smlouvy o dílo č. 2010053 ze dne 30. 09. 2010 podle podmínek stanovených objednavatelem v podmínkách veřejné zakázky s názvem „**Aktualizace DMS s produktovou podporou**“ evidované v Národním elektronickém nástroji NEN pod systémovým číslem N006/19/V00018713 a v souladu s právními normami platnými v České republice.
2. Účelem této smlouvy je zajištění servisní podpory (product update, aplikační a technický systémový) support.

I.2 Definice pojmů

Aplikační podpora: služba zhotovitele specifikovaná v článku I.3.2 níže.

APV: aplikační programové vybavení specifikované v článku I.1 výše.

Doba odezvy: Doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem objednatele do první interakce zhotovitele s objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Doba dostupnosti služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována, specifikovaný v článku I.4. odst. 1.

DPH: daň z přidané hodnoty určená dle příslušných právních předpisů České republiky v době poskytnutí služby.

HW: hardware.

Podporované APV: Software zhotovitele tvořící součást AP, ve vztahu, ke kterému jsou poskytovány služby Servisní podpory zhotovitelem objednateli dle této smlouvy, a blíže specifikované v příloze č. 3 této smlouvy.

Požadavek: Pro účely této smlouvy znamená obecně požadavek na odstranění vady, požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo reklamaci.

Produktová podpora: služba zhotovitele specifikovaná v článku I.3.1 níže.

Servisní podpora: služby poskytované dodavatelem zadavateli způsobem a za podmínek této smlouvy a spočívající v produktové podpoře (čl. I.3.1), aplikační podpoře (čl. I.3.2) a službách technického servisdesku (čl. I.3.3).

Software: Programové vybavení.

Software zhotovitele: Software tvořící součást APV, který byl vyvinut zhotovitelem, zhotovitel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat.



Software třetí osoby: Software, který nebyl vyvinut zhotovitelem, zhotovitel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

Technická (systémová) podpora: činnost specifikovaná v článku I.3.3 písm. b) níže.

I.3 Rozsah služeb servisní podpory

I.3.1 Produktová podpora

Produktová podpora je služba zhotovitele obsahující:

- a) Dodávku nových verzí software zhotovitele (produktový update vzniklý samostatnou, inovační činností zhotovitele, jehož dokončení zhotovitel písemně oznámí)
- b) Dodávku opravných kódů řešících známé chyby software zhotovitele.
- c) Dodávku standardní dokumentace k novým verzím software zhotovitele.

I.3.2 Aplikační podpora

Aplikační podpora je služba zhotovitele, ve které se zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených:

- a) odstranit objednatelům řádně nahlášené problémy, které souvisejí s provozem Podporovaného APV, které byly způsobeny nesprávnou funkcí Podporovaného APV, či jeho části, a to s dobou odezvy stanovenou dle článku I.4. odst. 2
- b) poskytovat Technickou podporu (Hot Line) – službu umožňující určeným zástupcům objednatelů konzultovat problémy/dotazy související s Podporovaným APV.

Technická podpora zahrnuje 2 hodiny předplacené telefonické a elektronické pomoci pro řešení problémů a dotazů měsíčně. Nevyčerpaný čas technické podpory v jednom kalendářním měsíci se nepřevádí do dalších období.

Služba je poskytována v pracovní době zhotovitele specifikované v článku 1.4. odst. 1.

Kontaktní místa zhotovitele jsou uvedena v příloze 2 této smlouvy.

Seznam určených zástupců objednatelů oprávněných požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání je uveden v příloze 1 této smlouvy. Pro vyloučení pochybností jsou vždy oprávněni požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání členové statutárního orgánu objednatelů a kontaktní osoby objednatelů určené pro účely této smlouvy.

I.3.3 Technický servisdesk

Technický servisdesk je služba zhotovitele, ve které se zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených poskytovat administrační a konzultační služby a zásahy v oblasti správy operačního systému (OS), aplikace Oracle DB (DB) a aplikace Oracle iAS (iAS) související s technickými prostředky objednatelů uvedenými v příloze 4.

Služba zahrnuje:

- a) Poskytování technické podpory (Hot Line) – umožňující určeným zástupcům objednatelů konzultovat problémy/dotazy související s podporovaným technickým zařízením v rozsahu do 2 hodiny měsíčně. Nevyčerpaný čas technické podpory v jednom kalendářním měsíci se nepřevádí do dalších období.
- b) Podporu při řešení nestandardních stavů OS, Oracle DB a podporovaných aplikací.
- c) Podporu při zajištění provozních systémových a bezpečnostních update prostředí.



- d) Podporu při zajištění provozního zálohování prostředí na technických prostředcích objednatele.
- e) Zahájení řešení nahlášeného problému (na základě žádosti objednatele) s dobou odezvy stanovenou dle článku I.4. odst.
- f) Vzdálený dohled systémových funkcí technických zařízení prostřednictvím dohledové infrastruktury centrálního dohledového střediska Aplis Solutions s.r.o.

Služba je poskytována v pracovní době zhotovitele specifikované v článku I.4. odst. 1. Kontaktní místa zhotovitele jsou uvedena v příloze 2 této smlouvy.

Seznam určených zástupců objednatele oprávněných požadovat konzultace, zadávat práce na vyžádání a stanovit rozsah přidělených práv k jednotlivým systémům pro zpracovatele i objednatele je uveden v příloze 1 této smlouvy. Pro vyloučení pochybností jsou vždy oprávněni požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání členové statutárního orgánu objednatele a kontaktní osoby objednatele určené pro účely této smlouvy.

I.3.4 Omezení služeb servisní podpory

Servisní podpora zahrnutá do paušální ceny dle článku III.1 této Smlouvy neobsahuje zejména:

- a) poskytování médií, není-li to výslovně uvedeno v této Smlouvě;
- b) služby, jejichž potřeba je vyvolána (a) vadnou funkcí technického vybavení (hardware), nebo (b) vadnou funkcí jiného programového vybavení, než je Podporované APV nebo (c) vadou médií, která nebyla dodána zhotovitelem nebo (d) událostí způsobené tzv. vyšší mocí;
- c) na poskytování nových verzí produktů a opravných patch třetích stran;
- d) služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací programového vybavení, které není specifikováno v Příloze č. 3 k této Smlouvě, tzn., že služba není z titulu této Smlouvy poskytována na potřeby zajištění v oblasti síťového nastavení, nastavení firewallu a dalších softwarových prvků, které jsou součástí výpočetního systému, na kterém je aplikace provozována a které nebyly dodány zhotovitelem;
- e) řešení chyb Podporovaného APV vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím programovým vybavením, než je uvedeno v této Smlouvě;
- f) řešení chyb Podporovaného APV, které se projevily v souvislosti s porušením Smlouvy o užití programu nebo porušením podmínek Smlouvy.
- g) řešení chyb Podporovaného APV, které nebylo možno ani při vynaložení odborné péče předvídat nebo které nevznikly na straně zhotovitele;
- h) řešení chyb Podporovaného APV vzniklých z důvodů nedodržení návodu k užití nebo doporučení zhotovitele nebo v důsledku jednání třetí strany nebo v důsledku užití APV osobou, která nebyla řádně proškolená nebo v důsledku neposkytnutí součinnosti objednatelem;
- i) vyžádané zásahy a konzultace dle článků I.3.2 písm. b) a I.3.3 písm. a) přesahující rozsah 4 hodiny měsíčně;
- j) práce spojené s řešením neoprávněných reklamací, přičemž takovéto práce budou po překročení limitu dle odstavce i) účtovány dle článku III.1.3;
- k) služby poskytované na žádost objednatele mimo Dobu dostupnosti.



I.4 SLA a Technicko organizační podmínky poskytování servisní podpory

1. Pokud není stanoveno jinak, jsou služby servisní podpory specifikované v článku I.3.1, I.3.2 a I.3.3 zhotovitelem poskytovány v pracovní době zhotovitele, tedy v:

pracovní dny v České republice od 9:00 do 17:00 hodin.

Provádění služeb mimo takto stanovenou Dobu dostupnosti služby je možné objednat za ceny stanovené v článku III.1.3

2. Garantovaná doba odezvy

Činnost (zásah) zhotovitele vedoucí k odstranění vadné funkce (vady) Podporovaného APV bude zahájen nejpozději do doby stanovené níže uvedenou tabulkou. Doba odezvy je počítána od okamžiku řádného nahlášení vady objednatelem na e-mailovou adresu zhotovitele vyhrazenou pro tento účel, která je uvedena v příloze 2. U vad kategorie A je podmínkou současné telefonické nahlášení vady objednatelem na telefonní číslo zhotovitele uvedené v příloze 2:

Kategorie Vady	Garantovaná doba odezvy	Poznámka
Vada kategorie A	8 pracovních hodin	
Vada kategorie B	16 pracovních hodin	
Vada kategorie C	32 pracovních hodin	

Zásahy mohou být prováděny zhotovitelem vzdáleně (dálkovým přístupem bez osobní přítomnosti zhotovitele).

3. Požadavek k odstranění vady zadaný mimo Dobu dostupnosti služby se považuje za doručený v 9:00 následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá Garantovaná doba odezvy.
4. Formulář pro objednání zásahu nad rámec základní servisní podpory je uveden v příloze 5. Takový zásah bude uskutečněn za cenu, ve lhůtě a za podmínek dohodnutých smluvními stranami, v otázkách specificky nedohodnutých pro takový zásah nad rámec servisní podpory platí ustanovení této smlouvy.

I.5 Kategorie vad a jejich řešení

Proces odstraňování vadné funkce Podporovaného APV zhotovitelem bude probíhat v závislosti na kategorii takové vadné funkce (vady):

A. Vady kategorie A: Vady zabráňující provozu (kritické), tj. vady vylučující užívání APV nebo jejich důležité a ucelené části.

1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4. odst. 2 od řádného hlášení objednatele o výskytu vady zabráňující provozu zahájí zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
2. Jde-li o vadu za kterou zhotovitel odpovídá (oprávněná reklamace), stanoví zhotovitel v nejkratší možné době způsob jejího odstranění a navrhne termín, do kterého bude vada odstraněna, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz APV (vzniká tak vada omezující provoz a její odstranění se dále řídí odstavcem B nebo C tohoto článku I.5)
3. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, musí být po celou dobu odstraňování vady k dispozici kontaktní osoba objednatele, která zabezpečí požadovanou součinnost (např. na telefonu, fyzicky na dohodnutém pracovišti apod.)



4. Doba pro odstranění vady se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou nebyla poskytnuta součinnost za strany objednatele (např. nepřítomnost kontaktní osoby na pracovišti, neumožnění přístupu k zařízení, neprovedení požadovaných testů, nedoplnění potřebných informací, nedostupnost testovacího nebo školicího prostředí).
5. Vady v testovacím prostředí nejsou považovány za vady zabraňující provozu (kritické) a tedy nespádají do vad kategorie A.

B. Vady kategorie B: Vady omezující provoz, tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV nebo jejich částí, ale umožňující provoz APV, přičemž způsobené problémy nelze krátkodobě řešit organizačními opatřeními.

1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4. odst. 2 od řádného hlášení objednatele o výskytu vady zabraňující provozu zahájí zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
2. Jde-li o vadu, za kterou zhotovitel odpovídá (oprávněná reklamacie), určí zhotovitel způsob, postup a termín odstranění této vady.
3. Odstranění takovéto vady zhotovitel provede nejpozději ve lhůtě 30 pracovních dnů od hlášení objednatele o výskytu vady. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než 30 pracovních dnů, bude dohodnuta lhůta delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zejména zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platform, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad rámec 30 dnů, nutnost distribuce prostřednictvím ucelených plánovaných upgrade aplikace apod.

C. Vady kategorie C: Vady omezující provoz (běžné), tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV, nebo jejich částí, ale umožňující provoz. Způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4. odst. 2 od řádného hlášení objednatele o výskytu vady zabraňující provozu zahájí zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
2. Jde-li o vadu, za kterou zhotovitel odpovídá (oprávněná reklamacie), určí zhotovitel způsob a postup a termín odstranění této vady.
3. Odstranění této vady zhotovitel provede v rámci standardního upgrade aplikace, nebude-li dohodnuto jinak.

ČÁST II. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění této Smlouvy - poskytování servisní podpory - je sídlo zhotovitele, sídlo objednatele, případně jiné místo v souladu s touto Smlouvou, jejími dodatky nebo podle jiné dohody smluvních stran. Objednatel umožní zhotoviteli vstup na místo provádění podpory, vyžaduje-li to plnění této Smlouvy.
2. Chce-li objednatel změnit místo, kde je instalováno Podporované APV, je povinen v dostatečné lhůtě předem se zhotovitelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování servisní podpory zhotovitelem. Změna podmínek bude stvrzena dodatkem této Smlouvy podepsaným oběma smluvními stranami. Chce-li objednatel změnit softwarové či hardwarové zázemí pro APV, je povinen zhotovitele předem informovat.
3. Zhotovitel je oprávněn poskytovat servisní podporu podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení.



ČÁST III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Smluvní strany se dohodly, že:

III.1 Cena

1. Cena za produktovou podporu dle článku I.3.1 (produkt update) činí za každý i započatý rok poskytování:

Položka (Podporované APV)	Počet CPU, na kterých je objednatel oprávněn Podporované APV provozovat/jiné omezení	Cena / čtvrtletí (bez DPH)	
abcSuite	1 CPU abcSuite	34 750,- Kč	

2. Cena za zajištění služeb Aplikační podpory dle článku I.3.2 produktu je stanovena paušální částkou ve výši:

12 000,- Kč bez DPH

za každé čtvrtletí, během kterého zhotovitel poskytuje služby dle této Smlouvy.

3. Cena za zajištění služeb Technického servisdesku dle článku I. 3.3 produktu je stanovena paušální částkou ve výši:

12 000,- Kč bez DPH

za každé čtvrtletí, během kterého zhotovitel poskytuje služby dle této Smlouvy.

4. V paušální ceně servisní podpory uvedené v bodě III.1.2 a III.1.3 nejsou obsaženy vyžádané zásahy a konzultace dle článků I.3.2 bod b) a I.3.3 body a) přesahující rozsah 4 hodin měsíčně. Všechny vyžádané zásahy a konzultace nad tento rozsah (vícepráce) jsou účtovány ve standardní hodinové sazbě dle článku III.1. odst. 4.
5. U služeb na vyžádání poskytovaných nad rámec servisní podpory dle článku I.3 této smlouvy bude cena jednotlivého plnění kalkulována podle následujících hodinových sazeb:

Činnost	Cena/h (Kč bez DPH)		
	Po – Pá 9:00 -17:00	Po – Pá mimo 9:00 -17:00	So, Ne, SV
Analytik - Programátor	1 600	2 400	3 200
Aplikační Konzultant	1 600	2 400	3 200
Projektový manager	1 800	2 700	3 600
Systémový administrátor	1 800	2 700	3 600
Grafik	1 600	2 400	3 200

Tyto služby na vyžádání (vícepráce) budou objednateli fakturovány na základě skutečně vykonané práce, a to za každou započatou hodinu.

6. V případě neoprávněné reklamace budou poskytnuté služby zhotovitelem fakturovány a objednatelem uhrazeny jako by se jednalo o službu na vyžádání (vícepráce).



7. Cestovní náhrady, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě, to vše, pokud je vynaloženo na území hlavního města Prahy, jsou zahrnuty v hodinové sazbě a zhotovitel je nebude dodatečně účtovat. Pokud zhotovitel v rámci plnění předmětu smlouvy vykoná cesty mimo území hlavního města Prahy, je zhotovitel po předchozím vzájemném odsouhlasení oprávněn objednateli vyúčtovat vynaložené náklady.
8. Veškeré výše uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci zhotovitel vystaví daňový doklad, ve kterém uvede výši DPH a připočte ji k ceně.
9. Cena je stanovena dohodou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

III.2 Platební podmínky a fakturace

1. Zhotovitel provádí fakturaci ceny za poskytování servisní podpory dle článku III.1.1. a III.1.2. čtvrtletně předem, nejpozději 14 dnů před začátkem čtvrtletí, a v případě vyúčtování vyžádaných zásahů nad rámec servisní podpory (vícepráce) měsíčně zpětně.
2. K ceně za služby zhotovitel přičte daň z přidané hodnoty.
3. Úhrada za služby bude prováděna na základě daňového dokladu vystaveného zhotovitelem s dobou splatnosti 14 dnů od doručení daňového dokladu objednateli. Jednotlivé daňové doklady budou obsahovat všechny náležitosti stanovené příslušnými předpisy, jinak je objednatel oprávněn příslušný daňový doklad zhotoviteli vrátit a doba splatnosti počíná běžet znovu od doručení opraveného daňového dokladu objednateli.

ČÁST IV. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

IV.1 Zástupci stran a oznámení

1. Každá strana tímto jmenuje svého oprávněného zástupce (dále též jen „zástupce“) ve věcech plnění této Smlouvy. Zástupci smluvních stran budou zodpovídat za reprezentaci příslušné smluvní strany v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Veškerá oznámení, která vyplývají z této Smlouvy, budou mít písemnou, nebo elektronickou formu a budou druhé straně doručena poštovním stykem, nebo elektronickou poštou.
3. Oznámení obsahující hlášení vad musí mít předepsanou podobu dle čl. IV.6 této Smlouvy a musí být podepsány, či odeslány oprávněnou osobou objednatele, jinak nebudou zhotovitelem přijaty ke zpracování. Odesláním oprávněnou osobou objednatele se rozumí i odeslání e-mailové zprávy z e-mailové adresy zástupce objednatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, a to i bez připojení elektronického podpisu.

IV. 2 Definice povinností zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle této Smlouvy.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která strana je odpovědná za její odstranění, vyvine zhotovitel v součinnosti s objednatelem veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění.
3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění dle této Smlouvy s odbornou péčí.



4. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, o kterých bude ze strany objednatele informován, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízení objednatele. Pokud bezpečnostní opatření objednatele brání řádnému plnění této Smlouvy, není zhotovitel v prodlení s poskytováním servisní podpory.

IV. 3 Definice povinností objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za plnění provedené zhotovitelem řádně a včas cenu podle této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje k předávání veškerých potřebných podkladů a informací pro realizaci předmětu plnění, a to vždy v termínu a rozsahu dohodnutými zástupci obou stran, jinak bez zbytečného odkladu.
3. Objednatel se zavazuje k zajištění konzultací k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky objednatele v termínu a rozsahu dohodnutými zástupci obou stran.
4. Objednatel se zavazuje poskytovat zhotoviteli přiměřenou a účinnou součinnost.
5. Objednatel se zavazuje zajišťovat potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této Smlouvy, zejména:
 - a) Zajištění nepřetržitého napájení elektrickou energií a přiměřených klimatických podmínek dle specifikací instalované HW technologie;
 - b) Zajištění fyzického a síťového přístupu do datových center ve všech lokalitách pro určené pracovníky zhotovitele;
 - c) Údržbu a administraci funkčnosti HW. Při řešení nestandardních stavů APV, OS, Oracle DB a Oracle iAS je předpokládána funkční vrstva HW a sítě;
 - d) Zajištění možnosti analyzovat potenciální problémy (min. Read/Only přístup k pracovním souborům a logům eSSL na DB nodech a přístup k AWR nebo STATSPACK – technicky může být zajištěno zasíláním níže uvedených souborů
 - i. online Read only přístup do adresáře /opt/aplis
 - ii. AWR report za požadované období
 - iii. logy pro iAS
 - iv. logy z DMS
 - e) Zajištění aplikačního přístupu s uživatelem, který je členem systémové skupiny (administrátorský přístup);
 - f) Zajištění přístupu na PC stanici nakonfigurovanou podle standardu klientských stanic objednatele (kvůli reprodukci problému) – technicky bude zajištěno buď vzdáleným, nebo fyzickým přístupem na uvedené PC;
 - g) Operativní přidělení oprávnění přistupovat k databázi jako sysdba;
 - h) Zajištění nepozměnitelnosti dodaných komponent APV kromě standardních postupů při nasazování patche a opravy chyb APV.

Technicky bude zajištěno následujícími postupy:

- i. Objednatel nebude zasahovat do předaných patchů ani do APV jinak než prostřednictvím zhotovitelem zaslaných patchů a zhotovitelem schválených postupů.
- ii. Objednatel si předem vyžádá u zhotovitele souhlas (e-mail) s případným nasazením nových verzí technologických produktů (OS, DB, iAS a další).
- iii. Objednatel si předem vyžádá u zhotovitele souhlas (e-mail) při změnách v infrastruktuře (IP adresy, proxy a další), které mu budou známy.



Porušením ustanovení v bodě h) nebo provedením nechválených změn ztrácí objednatel nárok na záruku a na poskytování bezplatných oprav produktu včetně vad, za vady takto způsobené neodpovídá zhotovitel.

6. Objednatel se zavazuje, že u aplikačních vad předávaných k řešení budou uvedeny alespoň následující informace:
- a) Identifikace uživatele, pod kterým k vadě dochází;
 - b) Identifikace verze webového prohlížeče, ve kterém se vada projevuje;
 - c) Specifikace času výskytu vady;
 - d) Identifikace pracoviště (podacího deníku), ke kterému se vada váže;
 - e) Identifikace záznamu, u kterého se vada vyskytuje (číslo jednací, číslo čárového kódu, číslo spisu případně jiný identifikátor);
 - f) Popis postupu vyvolání vady. Pokud je to nutné pro pochopení včetně příslušného sledu kopií obrazovek.

ČÁST V. DALŠÍ UJEDNÁNÍ

V.1 Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této Smlouvy a smluv navazujících mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, které označila jedna ze stran za důvěrné nebo které tvoří její obchodní tajemství (dále „důvěrné informace“). Za důvěrnou informaci se nepovažuje skutečnost, že zhotovitel poskytuje služby objednateli dle této Smlouvy.
2. Obě strany se zavazují, že neposkytnou třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoli formě a že podniknou všechny rozumně požadovatelné kroky k zabezpečení těchto informací.
Tím není dotčeno právo zhotovitele plnit části plnění podle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatelů, kteří musí dodržovat utajení důvěrných informací stejně jako zhotovitel, ani odpovědnost zhotovitele za porušení povinnosti neposkytnout důvěrné informace ze strany těchto poddodavatelů.
3. Porušením tohoto článku není sdělení důvěrné informace orgánu veřejné moci v případech vyžadovaných právními předpisy či závazným rozhodnutím, ani sdělení důvěrné informace odbornému poradci smluvní strany vázanému povinností mlčenlivosti. Důvěrné informace jsou chráněny po dobu trvání účinnosti této smlouvy a jeden rok po jejím skončení.

V.2 Poddodavatelé

1. Zhotovitel je oprávněn si na plnění závazků týkajících se zařízení a vyplývajících z této smlouvy opatřit poddodavatele, přitom však bude zhotovitel odpovídat objednateli za plnění poddodavatele, jako kdyby plnil sám. Činnost uskutečněná poddodavatelem a náklady a výdaje vynaložené poddodavatelem se považují za činnost a náklady a výdaje zhotovitele.

V.3 Nehmotný majetek

1. Pokud v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy dojde k vytvoření autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, je autorem a vlastníkem díla výhradně zhotovitel a objednatel nabývá právo toto dílo časově neomezeně a nevýhradně užívat pro účely uvedené v článku I.1 této smlouvy. Jiným osobám není



objednatel oprávněn udělit právo k užívání díla, ani jím umožnit užívání díla jakýmkoliv způsobem, bez předchozího souhlasu zhotovitele. K jakýmkoliv dalším úpravám a zásahům do díla je oprávněn výhradně zhotovitel, ledaže se smluvní stran dohodnou jinak.

V.4 Další práva a povinnosti

1. V případě prodlení objednatele s řádným plněním povinností dle této Smlouvy, zejména s úhradou jakékoliv splatné pohledávky zhotovitele nebo s poskytováním potřebné součinnosti, je zhotovitel oprávněn po předchozím písemném upozornění zaslaném objednateli, jehož součástí bude poskytnutí dodatečné přiměřené lhůty k nápravě, přerušit poskytování služeb dle této Smlouvy; tím není dotčen nárok zhotovitele na náhradu vzniklé škody a na úhradu ceny dle této Smlouvy.
2. Smluvní strany prohlašují, že nemají v úmyslu zřídit touto Smlouvou jakákoliv práva ve prospěch třetí osoby odlišné od smluvních stran a žádné třetí osobě z této Smlouvy práva nevznikají.

ČÁST VI. UKONČENÍ SMLOUVY

VI.1 Předčasné ukončení smlouvy

1. Tuto Smlouvu je možno předčasně ukončit následujícími způsoby a z následujících důvodů:
2. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných práv a povinností;
3. výpovědí kteroukoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. odstoupením v případě níže uvedeného podstatného porušení smluvních povinností druhou smluvní stranou:
 - i) Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že zhotovitel je v prodlení s plněním povinností podle této Smlouvy déle než 60 dní a toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2, pokud zhotovitele na prodlení písemně upozornil a poskytl mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě;
 - ii) Zhotovitel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že objednatel je přes písemné upozornění v prodlení se zajištěním součinnosti dle této Smlouvy, a toto neplnění není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2 a trvá po dobu delší než 60 dní po tomto písemném upozornění, nebo objednatel je v prodlení s placením peněžitě pohledávky zhotovitele, a to déle než 30 dní, pokud toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2 a zhotovitel objednatel písemně upozornil ve smyslu čl. V.4 odst. 1.

VI.2 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků v případě, že se tak stalo v důsledku smluvními stranami nezaviněných, mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, majících vliv



na plnění předmětu této Smlouvy (dále jen „vyšší moc“) ve smyslu §2913 odst. 2 občanského zákoníku.

Za okolnosti vylučující odpovědnost za nesplnění smluvní povinnosti se považuje rovněž překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

2. V případě, že zhotovitel nebude schopen dodržet termíny stanovené v této Smlouvě z důvodů okolnosti vylučující odpovědnost, budou stanoveny nové termíny, které budou splnitelné s ohledem na vzniklé okolnosti.

VI.3 Odpovědnost za škody, předcházení škodám a náhrady škody

1. Obě strany se současně zavazují učinit všechna možná opatření k tomu, aby nemohlo dojít k vzniku škod na jejich straně nebo na straně jejich obchodních partnerů, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.
2. Poškozená strana musí škodu nepochybně a jednoznačně prokázat a vyčíslit. Smluvní strany shodně prohlašují, že se škoda způsobená jednou smluvní stranou Smlouvy druhé smluvní straně převyšující výši škody definované v předchozí větě nenahrazuje.
3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu přípustném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tj. okolnostmi popsány v § 2913 občanského zákoníku).
6. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

VI.4 Sankce a pokuty

1. V případě prodlení objednatele s placením řádně a oprávněně vystavených daňových dokladů v termínu splatnosti uvedeném v čl. III.2 této Smlouvy je zhotovitel oprávněn žádat a objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě, že zhotovitel nedodrží stanovenou dobu odezvy nebo termín odstranění vad dle čl. I.5., má objednatel právo vyžadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 5% příslušného měsíčního paušálu za každý započatý den nedodržení doby odezvy nebo termínu odstranění vady.
3. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této Smlouvy znemožněno okolností nikoliv na straně zhotovitele, zejména okolností vylučující odpovědnost, nefunkčnosti Hardware určeného pro provoz podporované APV, nebo nedostupností potřebných prostředků a kompetentních osob či součinnosti objednatele.



ČÁST VII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

VII.1 Právní řád a řešení sporů

1. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem.
2. V případě konfliktu a/nebo odlišné úpravy ustanovení smlouvy a příloh této Smlouvy, ustanovení této Smlouvy mají přednost.
3. Všechny spory vznikající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit jednáním mezi stranami, budou rozhodovány s konečnou platností u místně příslušného soudu.

VII.2 Následné změny Smlouvy

1. Smlouvu lze změnit kdykoliv písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran. Vzdát se písemné formy lze pouze písemně.

VII.3 Vyhotovení Smlouvy

1. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jednom vyhotovení.
2. Tato Smlouva obsahuje úplný text Smlouvy mezi oběma stranami a v době jejího uzavření neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.
3. Pokud bude kterékoliv ustanovení této Smlouvy shledáno neplatné nebo nevymahatelné, zavazují se smluvní strany nahradit takové ustanovení ustanovením novým, které budou obsahovat platné a vymahatelné ujednání a které bude svými účinky a dopady co nejbližší nahrazovanému ustanovení.

VII.4 Platnost a účinnost Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá **na dobu určitou, a to do 1. 1. 2027.**
2. Plnění Smlouvy **od 1. 1. 2026.**
3. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
4. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním Smlouvy v registru smluv, dle zákona o registru smluv. Zveřejnění provede Policejní akademie České republiky v Praze (objednatel).

VII.5 Postupitelnost

1. Žádná ze smluvních stran není oprávněná postoupit práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí stranu, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

VII.6 Přílohy Smlouvy

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1

Zástupci smluvních stran

Příloha č. 2

Kontaktní místa

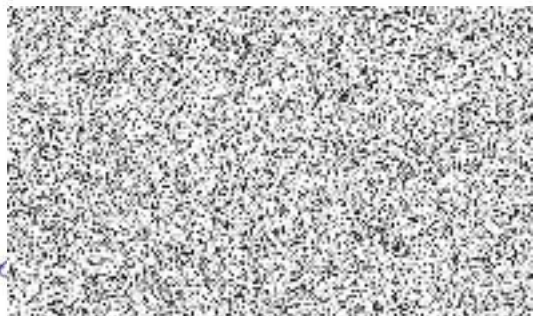
Příloha č. 3



Programové vybavení, ke kterému se vztahuje zhotovitelem poskytovaná podpora
(Podporované APV)

Příloha č. 4

Technické vybavení, ke kterému se vztahuje zhotovitelem poskytovaná podpora



V Praze, dne 22. 12. 2025



jméno

podpis

objednatel

V _____, dne _____

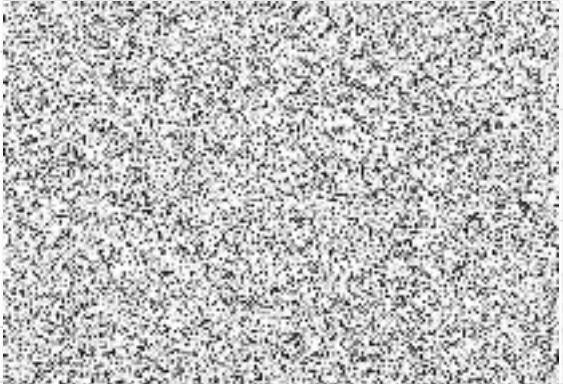
Mgr. Bc.
Karel
Vokurka



jméno

podpis

Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran

Smluvní strana	Jméno a příjmení zástupce	Kontaktní údaje
zhotovitel	Petar Stanchev, Ph.D.	
	Ing. Miroslav Filip	
	Mgr. Václava Pielová	
	Mgr. Karla Solichová	
objednatel	Mgr. Karel Vokurka	
	Mgr. Jitka Patejdlová	
	Mgr. Jan Nejedlý	



Příloha č. 2 – Kontaktní místa

Adresa: Aplis Solutions s.r.o.
Revoluční 767/25
110 00 Praha 1

Telefon: +420 277 002 211

Pracovní doba: Pracovní dny od 9:00 do 17:00 místního času.

Oznámení problémů a požadavků:

Pro nahlášení problémů a požadavků jsou vyhrazeny následující emailové adresy automatizovaného systému pro příjem požadavků.

Požadavky zaslané na jiné adresy nejsou centrálně sledovány a není možné u nich zaručit dodržení smluvně zaručeného response time

Druh podpory	E-mailová adresa pro příjem požadavků
Aplikační podpora	POLAC-req@aplis.cz
Technický servisdesk	POLAC-req@aplis.cz

- a) Vady jsou hlášeny odesláním e-mailu z emailových adres  nebo  na adresu dle typu podpory

- b) Předmět iniciačního e-mailu musí být ve tvaru:

☒ stručný název problému bez diakritiky nebo

☒ stručný název požadavku bez diakritiky

X- návrh kategorie chyby za Objednatele (A, B, C)

- c) Na tento email bude automaticky odeslána zpráva potvrzující přijetí s uvedením čísla incidentu ve tvaru:

[Polac #33333]: ☒ stručný název problému bez diakritiky

kde #33333 je evidenční číslo

- d) Po ověření návrhu kategorie chyby/požadavku zašle vyhodnocení ve tvaru subjektu

[Polac #33333]: ☒ XY) stručný název problému bez diakritiky

kde Y- návrh kategorie chyby za (A, B, C)



**Příloha č. 3 – Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem
poskytovaná podpora:**

APV	modul	typ licence	počet licencí
abc Suite	DMS	CPU	1
	Workflow	CPU	1
	ePodatelna	CPU	1
	eSSL	CPU	1



Příloha č.4 - Technické vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora – technický servisdesk dle článku I.3.3

Server	specifikace
HP 600 G2 SFF	1x CPU Intel Core i5-6500 4x 8GB DDR4 2400 (32GB) RAID 1 – 2x SSD 1TB

