



SMLOUVA
o poskytnutí technické podpory a upgrade informačního systému INFO DNA

Číslo smlouvy objednatele: PPR-19010-28/ČJ-2017-990656
Číslo smlouvy dodavatele: 120/2017

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Pavlem Osvaldem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby, poštovní schránka 62/ ŘPVS, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

VUMS LEGEND

Sídlo: Podbabská 20, Praha 6, 160 00
IČO: 61855057
DIČ: CZ 61855057
Zastoupená: Ing. Vlastislavem Hryzbylem, jednatelem společnosti

Bankovní spojení:



Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským obvodním soudem v Praze pod sp. Zn oddíl C, vložka 31481

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

Smlouvu o poskytnutí technické podpory a upgrade informačního systému INFO DNA

(dále jen „Smlouva“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli technickou podporu a upgrade informačního systému INFO DNA, a to v následujícím rozsahu:

PLNĚNÍ A – technická podpora:

1. Paušální služby technické podpory;

(dále jen „PLNĚNÍ A1“)

2. Služby na objednávku – technická podpora;

(dále jen „PLNĚNÍ A2“)

PLNĚNÍ B – upgrade informačního systému – služby na objednávku.

(dále jen „PLNĚNÍ B“)

(souhrnně dále též „Předmět plnění“)

- 1.2. Podrobná specifikace Předmětu plnění je blíže uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
1.3. Kontakt na **Helpdesk** Dodavatele pro hlášení závad:

Hot line: 
Help desk: 
Fax: 
E-mail: 

2. CENA ZA PLNĚNÍ

- 2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 2.2. Celková cena za paušální služby uvedené v Příloze č.1 za PLNĚNÍ A1 je **120 000,- Kč** bez DPH (stodvacettisíckorun)), **145 200,- Kč** s DPH (stočtyřicetpěttisícdvěstětkorun)), cena za jeden člověkodenní službu na objednávku dle Přílohy č. 1 za PLNĚNÍ A2 a PLNĚNÍ B je **8 500,- Kč** bez DPH (osmtisícpětsetkorun), **10 285,-Kč** s DPH (desettisícdvěstěosmdesátpětkorun) .
- 2.3. Podrobné určení ceny Předmětu plnění, včetně rozpisu cen jednotlivých položek plnění a harmonogramu jednotlivých plateb, je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy. V případě služeb na objednávku se účtuje každá započatá půlčlověkohodina.
- 2.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou. Sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Smlouvy. Cena

zahrnuje náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace.

- 2.5. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti příslušné změny.
- 2.6. Veškeré ceny dohodnuté v této Smlouvě jsou ceny v korunách českých.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Dodavatel je oprávněn za poskytnuté plnění dle této Smlouvy vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.
- 3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu (daňový doklad) do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu za příslušné období oběma Smluvními stranami. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle této Smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 3.3. Splatnost faktury (daňového dokladu) je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručená v termínu od 1. 12. daného roku do 31. 1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- 3.4. Faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura (daňový doklad) nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jí zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu Objednateli. Dodavatel doručí Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.
- 3.5. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:
Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ŘPVS, 170 89 Praha 7
- 3.6. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného ve smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě.
- 3.7. Přílohou faktury za poskytnuté plnění jsou originály akceptačních protokolů podepsaných pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 3.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět plnění.

4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ DODÁVEK

- 4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Dodavatele a Objednatele v Praze.

Místem plnění jsou objekty Objednatele nacházející se v České republice, a to zejména:

- Kriminalistický ústav Praha.

4.2. Plnění dle této Smlouvy se poskytuje 12 měsíců od účinnosti Smlouvy.

5. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY

5.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění odpovídá sjednané specifikaci, je bez faktických vad a právních vad.

5.2. Dodavatel poskytuje Objednateli záruku na předmět plnění na dobu 6 měsíců ode dne následujícího po dni akceptace. Zárukou přejímá Dodavatel závazek, že dodané plnění bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smluvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smluvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen záruční vady oznámit Dodavateli neprodleně od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá Dodavatel, a to od doby oznámení vady Objednatelem až do jejího úplného odstranění Dodavatelem. Dodavatel je povinen odstranit vadu do 15 dnů od jejího řádného nahlášení pokud není v Příloze č.1 určeno jinak.

5.3. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.

5.4. Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli Smluvních stran oproti podmínkám sjednaným touto Smlouvou.

5.5. Dodavatel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí, neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele v rozporu s dokumentací, písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo Dodavatele.

5.6. Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto Smlouvou. Za vady se považují i vady v návodech k použití, dokladech a dokumentech.

5.7. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.

5.8. Veškeré činnosti související s odstraněním vady činí Dodavatel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s Objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost Objednatele.

6. SANKCE

6.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý den prodlení.

6.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.

6.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

6.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

7. **PODDODAVATELÉ**

- 7.1. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.

8. **MLČENLIVOST A DŮVĚRNÉ INFORMACE**

- 8.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení upravující ochranu důvěrných informací se nevztahuje na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy, příp. prováděcí smlouvy, a to včetně všech Příloh.

9. **ÚČINNOST SMLOUVY, Odstoupení**

- 9.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu dvanáct (12) měsíců od účinnosti Smlouvy.
- 9.2. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 9.3. Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
- 9.4. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 9.5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 9.6. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky dle základních, profesních nebo technických kvalifikačních předpokladů, stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci této Veřejné zakázky.

10. **KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY**

- 10.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.
- 10.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat objednávku a akceptační protokol:

za Dodavatele:

Ing. Jana Fingermannová

za Objednatele:

pplk. Mgr. Iva Skopalíková

- 10.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

11. LICENCE

- 11.1. V případě, že předmětem plnění dle této Smlouvy je i plnění, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), Objednatel má k tomuto dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem následující licenci:

- a) Objednatel má nevýhradní, přenosné, časově a územně neomezené právo užít autorské dílo ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo autorské dílo zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
- b) Účinek poskytnuté licence nastává okamžikem předání plnění dle této Smlouvy, do okamžiku předání je Objednatel oprávněn autorské dílo užít v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného plnění;
- c) V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Smlouvy, licence dle tohoto článku Smlouvy se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Smlouvy, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické i tištěné formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku;
- d) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Licence se poskytuje bezúplatně;
- e) Je-li součástí plnění tzv. standardní či proprietární software, u kterého Dodavatel nemůže udělit, nebo zajistit Objednateli licenci dle předchozích ustanovení, řídí se poskytovaná licence licenčními podmínkami dodaného softwarového produktu. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany uvádějí, že za standardní software se nepovažuje software, který byl Dodavatelem, nebo třetí osobou vytvořen pro účely plnění této Smlouvy, případně takový software, kterého začlenění do poskytnutého plnění by Objednateli v budoucnu znemožnilo uskutečnit další rozvoj dodaného díla prostřednictvím třetí osoby vybrané v otevřeném řízení v zadávacím řízení dle zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, resp. zákona, který ho později nahradí;
- f) Objednatel nemá povinnost licenci využít;

12. KONTROLY A AUDITY

- 12.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.

- 12.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci této smlouvy.

13. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 13.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 13.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 13.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízením, programovému vybavení a prostředí.
- 13.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.
- 13.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- 13.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 13.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Smlouvy.
- 13.8. Dodavatel při plnění této Smlouvy nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 13.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).

- 14.2. Tato Smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 14.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 14.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 14.5. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 14.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 14.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 14.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 14.9. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 14.10. Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (čtyřech) stejnopisech s platností originálu, s nichž Objednatel obdrží 3 (tři) stejnopisy a Dodavatel 1 (jeden) stejnopis.
- 14.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 - „Specifikace předmětu plnění“
Příloha č. 2 - „Specifikace ceny a harmonogram plateb“

V Praze dne

V *PILAL* dne *14.11.2012*

Objednatel:



Česká republika - Ministerstvo vnitra
plk. Mgr. Pavel Osvald

ředitel ŘPVS PP ČR

Dodavatel:



Ing. Vlastislav Hryzbyl

jednatel

Příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění

PLNĚNÍ A – technická podpora aplikace INFO DNA

1. Plnění A1 - paušální služby:

a) služba Help desk

- komunikační centrum s garantovanou dobou odezvy ze strany Dodavatele pro efektivní komunikaci se servisním týmem Dodavatele, jednotnou evidenci servisních požadavků uživatelů Objednatele, evidenci průběhu jejich řešení;
- služba bude poskytována v režimu 7 dní v týdnu, 24 hodin denně (s výjimkou ohlášených výpadků) a bude zajišťovat garantovanou reakci Dodavatele v pracovní dny v pracovní době od 8:00 hodin do 17:00 hodin. Pracovním dnem nejsou soboty, neděle a státní svátky;
- doba odezvy je maximálně 4 hodiny od řádného nahlášení požadavku Objednatelem. Je-li požadavek nahlášen mimo pracovní dobu, lhůta pro reakci začíná běžet prvním následujícím pracovním dnem a časem pracovní doby;

b) řešení požadavku

Dodavatel je povinen odstranit závadu bez zbytečného odkladu, nejpozději však ve lhůtě stanovené dle kategorizace závady specifikované níže, a to od jejího řádného nahlášení, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. V případě, kdy není zcela znemožněna práce se systémem a není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, lze po odsouhlasení oběma Smluvními stranami provést zprovoznění náhradním způsobem či použít alternativní postup.

Kategorie klasifikace požadavků:

- Kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup.
- Kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup.
- Kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí.

Rozsah a parametry služby

	Provozní doba	Doba odezvy od nahlášení	Zprovoznění systému náhradním způsobem	Doba odstranění závady
Kategorie A	8:00 – 17:00	do 4 hodin	-	do 48 hod
Kategorie B	8:00 – 17:00	do 4 hodin	do 48 hod	do 96 hod
Kategorie C	8:00 – 17:00	do 4 hodin	do 7 dnů	do 14 dnů

V rámci této služby Dodavatel garantuje:

- Dobu odezvy – zahájení řešení požadavku;
- Zprovoznění systému náhradním způsobem;

- Úplné odstranění závady.

Definice pojmů:

Dobou odezvy se rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Dodavatel požadavek řešit, příp. i zda se jedná o vadu systému či nikoliv, s předpokládanou dobou potřebnou na vyřešení. Není-li Dodavatel schopen tyto informace poskytnout, odhadne termín, kdy je Objednateli poskytne.

Zprovoznění náhradním způsobem se rozumí zajištění stavu, kdy není zcela znemožněna práce se systémem, není vážně omezena funkčnost informačního systému nebo jeho částí, či lze použít alternativní postup.

Úplným odstraněním závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován v rámci Smlouvy nebo je event. popsán v dokumentaci produktu.

Požadavek je jakákoliv událost či závada zaviněná Dodavatelem, která není součástí standardní operace, a která způsobí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služby. Za požadavek či závadu se nepovažuje plánované přerušení provozu.

Provozní doba je časové vymezení období, kdy je služba řešení incidentů poskytována.

Dodavatel bez zbytečného odkladu zahájí řešení požadavku, a jakmile je to možné, vyhodnotí ohlášený požadavek. Pokud vyhodnotí situaci tak, že se nejedná o vadu, sdělí to Objednavateli a zastaví práce na řešení požadavku.

2. Plnění A2 - služby na objednávku:

Služby na objednávku budou realizovány podle potřeb a požadavků Objednatele na základě písemné objednávky, jejíž rozsah bude odsouhlasen oběma Smluvními stranami, a zejména zahrnují:

- a) spolupráci na nasazování nových verzí informačního systému
 - součinnost při nasazování nových verzí informačního systému v místě Objednatele včetně nastavení parametrů informačního systému, aplikačního serveru apod.
 - poskytování písemné dokumentace postupu instalace informačního systému
- b) spolupráci při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech
- c) provozní kontrolu systému
 - provedení kontroly logů na chybová nebo kritická hlášení
- d) konzultace s Objednatelem
 - do těchto konzultací se nepočítají konzultace vyžadované Dodavatelem pro řešení zadaných požadavků
- e) optimalizaci databáze
- f) konzultace při vytváření reportů pomocí programu Birt.

PLNĚNÍ B – upgrade informačního systému

Služby na objednávku:

Služby na objednávku budou realizovány podle potřeb a požadavků Objednatele na základě písemné objednávky, které bude předcházet konzultace zadání s Objednatelem včetně předložení návrhu řešení a odhadu pracnosti (v člověkohodinách). Rozsah objednávky bude odsouhlasen oběma Smluvními stranami, a služby budou účtovány dle skutečně poskytnutého plnění. Objednatel není povinen služby na objednávku čerpat.

Řádně a včas provedené plnění bude Dodavatelem předáno Objednateli formou měsíčního výkazu činností, kde bude uveden popis provedených prací a skutečný rozsah (v člověkohodinách), a formou oboustranně schváleného akceptačního protokolu za příslušné čtvrtletí.

Služby budou fakturovány za uplynulé kalendářní čtvrtletí na základě podepsaného akceptačního protokolu v souladu s platebními podmínky uvedenými ve Smlouvě.

Poslední objednávku může Objednatel provést nejpozději 45 kalendářních dnů před koncem účinnosti Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.

Úpravy informačního systému musí splňovat následující požadavky:

- a) technická funkčnost informačních systémů;
- b) technická bezpečnost a omezení poruchovosti systémů;
- c) zabezpečení systémů proti ztrátě a úniku informací s důrazem na omezení technických chyb a omezení chyb způsobených lidským faktorem;
- d) provozní bezpečnost spravovaných dat, tj. bezpečnost užívaných operací při správě systému;
- e) funkční zajištění kompatibility s ostatními schválenými a provozovanými systémy;
- f) uživatelská vstřícnost a uživatelský komfort s důrazem na maximální dosažitelnou jednoduchost, která je nezbytnou podmínkou efektivní práce se systémem;
- g) využití dávkového zpracování;
- h) zajištění transakčního zpracování při komunikaci mezi dvěma systémy;
- i) logování osobních údajů;
- j) uživatelská a programová dokumentace;
- k) dodržování vnitřních standardů aplikace.

Příloha č.2 Specifikace ceny a harmonogram plateb**PLNĚNÍ A – technická podpora**

<u>Plnění A1</u> Služby placené paušální částkou	Cena bez DPH v Kč za období 12 měsíců	Cena s DPH v Kč za období 12 měsíců
Služby placené paušální částkou	120 000	145 200

<u>Plnění A2</u> Služby na objednávku	Cena bez DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
Cena za 1 člověkodenní (tj. 8 člověkohodin)	8 500	10 285
Maximální celkový počet člověkodenní za období 12 měsíců je 58,5		

PLNĚNÍ B – upgrade informačního systému

<u>Plnění B</u> Služby na objednávku	Cena bez DPH v Kč	Cena s DPH v Kč
Cena za 1 člověkodenní (tj. 8 člověkohodin)	8 500	10 285
Maximální celkový počet člověkodenní za období 12 měsíců je 50,5		

Harmonogram dílčích plateb

Paušální služby Plnění A	Plnění A1			
	Rok 2017 Cena bez DPH v Kč	Rok 2017 Cena s DPH v Kč	Rok 2018 Cena bez DPH v Kč	Rok 2018 Cena s DPH v Kč
I. Čtvrtletí (1.1.-31.3.)	0	0	30 000	36 300
II. Čtvrtletí (1.4.-30.6.)	0	0	30 000	36 300
III. Čtvrtletí (1.7.-30.9.)	0	0	30 000	36 300
IV. Čtvrtletí (1.10. - 31.12)	10 000	12 100	20 000	24 200
CELKEM za období 12 měsíců	10 000	12 100	110 000	133 100