

Smlouva o poskytování služeb

Číslo smlouvy Objednatele:

Číslo smlouvy Poskytovatele: SoPS092015

Smluvní strany

Perfect System, s.r.o.

se sídlem Holubova 2517/4, 150 00 Praha 5

IČO: 26480981

DIČ: CZ26480981

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 84989

zastoupená: Ing. Petrem Novotným, jednatelem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

a

Národní památkový ústav, státní příspěvková organizace

se sídlem Valdštejnské náměstí 3, 118 01 Praha 1 – Malá Strana

IČO: 75032333

DIČ: CZ75032333

zastoupený: Ing. arch. Naděždou Goryczkovou, generální ředitelkou,

(dále jen „**Objednatel**“),

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a (dále jen „**Smlouva**“), a to dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), a dále s použitím příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“).

I.

Účel smlouvy

1. Účelem Smlouvy je zajištění bezporuchového chodu, údržby a rozvoje software Rezervační vstupenkový systém Colosseum H památkových objektů ve správě Objednatele – on-line verze, on-line Lite verze, záložní off-line verze (viz definice v Příloze č. 5 Smlouvy), centralizované databáze vstupenkového systému, věrnostního programu Klíč k památkám a veškerých dalších součástí – viz Čl. II., odst.3 dále též „Systém“- formou poskytování technické podpory a služeb k zabezpečení kompletního provozu on-line verze Systému.
2. Objednatel získal oprávnění užívat Systém zejména na základě Licenční smlouvy číslo KSL132009, která byla mezi Poskytovatelem a Objednatelem uzavřena dne 30. listopadu 2009, ve znění platně uzavřených dodatků (dále též „Licenční smlouva“) a Smlouvy o dílo č. 46550/2015 týkající se zakázky „Optimalizace pokladního systému za účelem podpory věrnostního programu projektu Klíč k památkám“ uzavřené dne 12. srpna 2015 mezi Objednatelem a Ministerstvem kultury České republiky se sídlem: Maltézské náměstí 1, 188 11 Praha 1, IČ: 00023671.
3. Popis funkcionality jednotlivých typů licencí Systému, které je Objednatel oprávněn užívat, jejich přehled a aktuální počet tvoří Přílohu č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany

shodně konstatují, že tzv. Hlavní licencí se dle této Smlouvy rozumí licence pro jeden památkový objekt ve správě Objednatele (jmenovitě vyjmenované v Příloze č. 5 této Smlouvy). Na základě tzv. Hlavní licence může objekt používat Systém Colosseum na jednom pokladním místě (1x PC), Každé další pokladní místo příslušného objektu, může být v rámci Správy památkového objektu používána na základě tzv. Vedlejší licence, jejichž výčet je opět součástí Přílohy č. 5. Pokud by Objednatel v budoucnu získal do správy další památkové objekty, popřípadě měl potřebu rozšířit počet pokladních míst na objektech již provozovaných, může si další Hlavní, či Vedlejší licence koupit za cenu uvedenou rovněž v Článku VII, odst. 3 Smlouvy. Může k tomu ovšem také použít licenci uvolněných tím, že některé z památkových objektů spravovaných NPÚ přejdou do správy, či majetku jiných subjektů.

4. Smluvní strany dále shodně konstatují, že služby poskytované dle této smlouvy se týkají on-line verze Systému a záložní off-line verze Systému vytvořeného na základě smlouvy o dílo č. 46550/2015 na realizaci zakázky „Optimalizace pokladního systému za účelem podpory věrnostního programu projektu Klíč k památkám“, kterou Ministerstvo kultury uzavřelo s Poskytovatelem dne 12. 8. 2015. Rozsah oprávnění Objednatele užití Systém odpovídá rozsahu licenčních ujednání v této smlouvě o dílo uzavřené mezi Ministerstvem kultury a Poskytovatelem dne 12. 8. 2015.

II. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je poskytování technické podpory on-line a záložní off-line verze Systému a zajištění kompletního provozu on-line verze Systému a rozvoje Systému.
2. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této Smlouvy bude Objednateli poskytovat následující služby technické podpory:
 - a) Podpora uživatelů Systému denně (včetně státních svátků a dnů pracovního klidu) od 8:00 do 22:00hod.
 - b) Podpora provozu klientských částí Systému provozovaných na pracovištích Objednatele.
 - c) Garance servisního zásahu a vlastní servisní zásah v případě závad Systému a kritické a nekritické nefunkčnosti Systému.
 - d) Monitoring, pravidelná kontrola Systému.
 - e) Pravidelný update Systému.
 - f) Školení pracovníků ICT jednotlivých ÚPS Objednatele, provozní konzultace.
3. Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění předmětu této Smlouvy a v rámci zajištění kompletního provozu bude Objednateli poskytovat následující služby k zabezpečení kompletního provozu Systému:
 - a) Poskytnutí hardware (dále též „Serverová infrastruktura“) odpovídající ověřené konfigurace optimalizované kapacitně a výkonově pro bezproblémový provoz Systému. Konfigurace HW, na které je Systém provozován v době podpisu Smlouvy, je popsána v Příloze č.1 této Smlouvy.
 - b) Provoz Serverové infrastruktury v serverovně splňující parametry min. úrovně TIER III (dále též „datové centrum Poskytovatele“).
 - c) Kompletní správa Serverové infrastruktury po stránce hardware a software (operační a obslužné systémy), včetně zálohování dat Systému.

- d) Hostování a podpora centrální serverové části Rezervačních vstupenkových systémů Colosseum H památkových objektů ve správě Objednatele (dále též souhrnně jako „Hostované aplikace“).
 - e) Hostování a podpora centrální databáze Systému (dále též souhrnně jako „Hostované aplikace“).
 - f) Hostování a podpora datového skladu Systému (dále též souhrnně jako „Hostované aplikace“).
 - g) Hostování a podpora divadelního modulu Systému (dále též souhrnně jako „Hostované aplikace“).
 - h) Hostování a podpora věrnostního programu Klíč k památkám Systému (dále též „Hostované aplikace“).
 - i) Integrace Systému s platební bránou Objednatele a zajištění podpory pro nákup vstupenek přes síť internet (dále též souhrnně jako „Hostované aplikace“).
 - j) Připojení Serverové infrastruktury k pátevní síti internetu linkou s garantovanou dostatečnou kapacitou (min. 100Mb/s).
 - k) Nepřetržitý monitoring a proaktivní údržba Serverové infrastruktury, centrální databáze a aplikačních komponent Hostovaných aplikací.
 - l) Na žádost pracovníka ICT Objednatele provede Poskytovatel 1 x ročně dump databáze a předá ho Objednateli v zapečetěné obálce na datovém nosiči. Objednatel je oprávněn předané obálky rozpečetit a otevřít pouze za podmínek stanovených v Článku X., odst. 3 Smlouvy. Na žádost Poskytovatele je Objednatel povinen prokázat neporušenost předaných obálek. V případě porušení pečeti obálek či ztráty obálek je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč.
4. Poskytovatel se zavazuje realizovat úpravy a rozvoj Systému dle požadavků Objednatele, včetně integrace se systémy třetích stran. Každá úprava bude vždy projednána samostatně. Bližší podmínky jsou stanoveny v příloze č. 4 Smlouvy. Poskytovatel garantuje zvýhodněnou sazbu pro práce na rozvoji a úpravách Systému po celou dobu platnosti smlouvy. Předpokládaný rozsah těchto prací ze strany Objednatele je dvacet (20) člověkodnů (1 člověkoden = 8 hodin) ročně. Objednatel není povinen tento rozsah prací vyčerpat., v případě potřeby může být naopak i vyšší. Fakturace proběhne dle čl. 5, odst. 1, písm. b) a podle sazeb uvedených v příloze č. 4 této smlouvy.
5. Bližší specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze č.1 této Smlouvy.
6. Poskytovatel touto Smlouvou Objednateli garantuje zajištění provozu a podpory nově pořízených licencí. Bližší podmínky jsou stanoveny v čl. VII. této Smlouvy.
7. Poskytovatel se zavazuje vytvořit a předat Objednateli tuto uživatelskou dokumentaci nezbytnou k řádnému užívání Systému:
- a) Návod na přechod na Colosseum 2015
 - b) Instrukce pro zahájení provozu Colossea 2015
 - c) Návod na instalaci a použití lite verze
 - d) Instalace záložní offline verze Colossea 2015

Požadavky na minimální konfiguraci HW Objednatele a další technické zabezpečení ze strany Objednatele pro provoz Systému jsou specifikovány v Příloze č. 1 Smlouvy. Konečnou verzi dokumentů dle tohoto odstavce Smlouvy předá Poskytovatel Objednateli k datu 1. 12. 2015. Poskytovatel se současně zavazuje aktualizovat tuto dokumentaci

v případě jakéhokoliv upgradu či změn Systému a tuto Objednateli bez zbytečného odkladu od provedení změny předat. Za toto plnění nenáleží Poskytovateli žádné zvláštní finanční plnění.

III. Místo plnění

1. Místem plnění dle Čl. II. odst. 2. Smlouvy jsou místa, kde je Systém Objednatele instalován, tj. na památkových objektech ve správě Objednatele a dalších pracovištích Objednatele (dále též „Místo instalace“), sídlo Poskyvatele, datové centrum Poskyvatele.
2. Místem plnění dle Čl. II. odst. 3. Smlouvy je datové centrum Poskyvatele.
3. Podle povahy poskytovaného plnění mohou práce na předmětu plnění probíhat prostřednictvím vzdálené správy Systému nebo přímo v Místě instalace Systému.

IV. Čas a způsob plnění

1. Technická podpora a poskytování služeb dle Čl. II. Smlouvy jsou zahájeny dnem 1. 12. 2015.
2. Způsob a pravidla kontaktování a poskytování technické podpory a definice některých pojmů jsou uvedeny v Příloze č. 3 této Smlouvy.
3. Dobou odezvy dle této smlouvy se rozumí doba, která uplyne od nahlášení problému/požadavku Objednatelům do doby, kdy Poskyvatel započne s řešením daného problému/požadavku.
4. Poruchou předmětné služby podle Čl. II. odst. 3 Smlouvy není:
 - a) porucha služby vzniklá za okolností vylučující odpovědnost (vyšší moc) dle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku,
 - b) výpadky a chyby způsobené neodborným zásahem Objednatele nebo jeho dodavatelů
 - c) plánovaná, Objednateli předem oznámená a Objednatelům písemně odsouhlasená odstávka Systému z důvodu aktualizace operačních systémů, aplikace opravných patchů operačních systémů, případně z důvodu aktualizace programového vybavení,
 - d) porucha připojení k síti internet na straně Objednatele,
 - e) odstávka prováděná na žádost Objednatele
 - f) nedostupnost způsobená nefunkčností služeb třetích stran využívaných Objednatelům k poskytování služby (zejména poskyvatelé telekomunikačních služeb, apod.).
5. Veškerý styk mezi Objednatelům a Poskyvatelům ve věci Smlouvy je upraven v Příloze č.2 Smlouvy..

V. Cena plnění a platební podmínky

1. Obě strany se dohodly, že:
 - a) Za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. a podle Čl. II. odst. 3 Smlouvy za jeden kalendářní rok zaplatí Objednatel Poskyvatelům paušální částku ve výši

1.636.800,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Tato cena zahrnuje již veškeré náklady včetně cestovních a jiných nákladů Poskytovatele souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, není-li uvedeno jinak. Cena sestává z těchto součástí:

Předmět dodávky	cena za Ks (bez DPH)	Počet kusů	Cena celkem (bez DPH)	Cena celkem (s DPH)	sazba DPH
SLUŽBY					
Technická podpora objektů mimo sezónu (6 měsíců, říjen - březen, 100 hlavních licencí)	53 600,00 Kč	6	321 600,00 Kč	389 136,00 Kč	21%
Technická podpora objektů v sezóně (6 měsíců, duben - září, 100 hlavních licencí)	95 200,00 Kč	6	571 200,00 Kč	691 152,00 Kč	21%
Zabezpečení kompletního provozu pro součásti Systému serverová část Rezervačních vstupenkových systémů Colosseum H, centrální databáze a věrnostní program Klíč k památkám. Zabezpečení kompletního provozu pro součásti Systému datový sklad a divadelní modul	62 000,00 Kč	12	744 000,00 Kč	900 240,00 Kč	21%
Podpora napojení Systému na databázi Klíč k památkám	0 Kč	1	0 Kč	0 Kč	21%
Technická podpora, kompletní provoz CELKEM za 1 rok	xxx	xxx	1 636 800,00 Kč	1 980 528,00 Kč	xxx

- b) Cena za plnění podle čl. II. odst. 4. se řídí garantovanou zvýhodněnou sazbou ceníku práce specialistů Poskytovatele, který tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy.
2. Cena podle Čl. V. odst. 1. písm. a) Smlouvy za poskytnutá plnění podle Čl. II. odst. 2. a podle Čl. II. odst. 3. Smlouvy bude Objednatel placena měsíčními platbami takto:
- za měsíce leden, únor, březen, říjen, listopad a prosinec měsíční platbou ve výši 115.600,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši,
 - za měsíce duben, květen, červen, červenec, srpen a září měsíční platbou ve výši 157.200,- Kč bez DPH, která bude účtována v zákonné výši
- na základě faktury – daňového dokladu, který je Poskytovatel oprávněn vystavit k poslednímu dni kalendářního měsíce, ke kterému se platba vztahuje.
- Objednatel uhradí Poskytovateli cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ a b/ tohoto článku vždy na základě faktury Poskytovatele.
 - Fakturu na cenu plnění dle odst. 1. písm. a/ tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit vždy ke konci kalendářního měsíce, kterého se plnění Smlouvy týká.
 - Fakturu za plnění dle čl. II. odst. 4. Smlouvy je Poskytovatel oprávněn vystavit po akceptaci tohoto plnění Objednatel - pokud se obě smluvní strany nedohodnou jinak.
 - Doba splatnosti faktur vystavených Poskytovatelem je dohodnuta na 21 dnů od data doručení faktury, přičemž cena plnění se má za uhrazenou dnem odepsání ceny z účtu Objednatele.
 - Faktura musí mít vždy zákonem stanovené náležitosti daňového dokladu, zejm. náležitosti podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě není Objednatel v prodlení s úhradou.
 - Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu smlouvy není nespolehlivým plátcem DPH dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a není vedena v registru nespolehlivých plátců DPH. Poskytovatel se dále zavazuje uvádět pro účely bezhotovostního převodu pouze účet či účty, které jsou správcem daně zveřejněny způsobem umožňujícím dálkový přístup dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. V případě, že se Poskytovatel stane nespolehlivým plátcem

DPH, je povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne, kdy tato skutečnost nastala, přičemž oznámením se rozumí den, kdy Objednatel předmětnou informaci prokazatelně obdržel. V případě porušení některé z těchto povinností je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinností. Uhrazení smluvní pokuty se nedotýká nároku na náhradu škody způsobené porušením této povinnosti.

9. Poskytovatel dále souhlasí s tím, aby Objednatel provedl zajišťovací úhradu DPH přímo na účet jeho správce daně, jestliže Poskytovatel bude ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců DPH.

VI.

Povinnosti smluvních stran

1. Povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovat služby v rozsahu a termínech stanovených touto Smlouvou.
- b) Práce prováděné v Místě instalace uskutečňovat v obvyklé provozní době objektů ve správě Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- c) Informovat Objednatele s dostatečným předstihem o plánovaných zásazích, které mohou mít vliv na provoz Systému, jako jsou pravidelné i nepravidelné profylaxe, změny stavů služeb, které využívá Systém, změny bezpečnostní politiky. V případě provozní potřeby Objednatele termíny výše uvedených plánovaných zásahů přeplánovat.
- d) Brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat a v úzké součinnosti s Objednatelem při plnění této Smlouvy.
- e) Informovat Objednatele o jakýchkoli zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal.
- f) Zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech (dále též jako „Důvěrné informace“), se kterými pracovníci Poskytovatele přijdou na straně Objednatele do styku při plnění závazků a práv vyplývajících ze Smlouvy, a to i po skončení platnosti Smlouvy. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy: (a) je povinnost zveřejnit Důvěrné informace stanovenou zákonem; a/nebo (b) takové Důvěrné informace sdělí osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti; a/nebo (c) se takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto článku Smlouvy a/nebo takové Důvěrné informace sdělí dodavatelům Objednatele (typicky IT pracovníci ÚPS Objednatele).

2. Povinnosti Objednatele:

- a) Provádět platby v termínech a výši určených touto Smlouvou.
- b) Zajistit Poskytovateli potřebnou a přiměřenou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu Smlouvy, zejména oznámit dle podmínek sjednaných touto Smlouvou vznik závady resp. potřeby provedení zásahu do Systému bez zbytečného prodlení, učinit opatření pro umožnění zásahu a pro minimalizaci hrozících škod, umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup na Místo instalace Systému v rozsahu, který je v těchto případech obvyklý, umožnit dále

pracovníkům Poskytovatele přístup ke všem prostředkům, které ovlivňují funkci Systému.

- c) Přijmout veškerá opatření pro ochranu zdraví a bezpečnosti pracovníků Poskytovatele pohybujících se v Místě instalace.
- d) Zachovávat mlčenlivost o technologiích a know-how Poskytovatele.

VII.

Záruky a služby

1. Způsob a podmínky, za kterých se služby dle předmětu plnění této Smlouvy poskytují, jsou uvedeny v Příloze č. 1.
2. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Tato záruka platí po dobu platnosti této Smlouvy. Výhradním opravným prostředkem a výlučným plněním Poskytovatele z titulu poskytnuté záruky bude opětovné a bezplatné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje, že v případě zájmu Objednatele, udělí Objednateli další licenci/licence k Systému, a to dle aktuálního ceníku, (maximálně však za cenu 1. Hlavní licence v plném rozsahu: 45.000 Kč bez DPH/1 licence, 2. tzv. Vedlejší licence: 6.000 Kč bez DPH/1 licence, 3. tzv. Nahlížecké licence: 3.000,- Kč bez DPH/1 licence, přičemž aktivace licence v on-line Systému je zahrnuta v ceně licence, ostatní náklady se zprovozněním licence související - tj. např. zaškolení obsluhy, konfigurace klientské části on-line Systému na památkovém objektu apod., nejsou zahrnuty v ceně licence, Objednatel je však může provést vlastními silami bez nutné asistence Poskytovatele. O tomto se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek k licenční smlouvě č. KSLS132009.
4. Poskytovatel se zavazuje, že v případě zvýšení počtu licencí v návaznosti na předchozí odstavec, zajistí technickou podporu a kompletní provoz nové licence/licencí, přičemž paušální částka dle čl. V. odst. 1 písm. a) této Smlouvy se v souvislosti s tímto navýší maximálně o 8.928,- bez DPH Kč ročně za jeden objekt (1 Hlavní licence). Cena je v souladu s cenami stanovenými Smlouvou o poskytování služeb technické podpory č. TP112009. O tomto se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek k této Smlouvě.
5. V případě, že Objednatel přestane využívat některou z licencí/některé licence, paušální částka dle čl. V. odst. 1 písm. a) této Smlouvy se v souvislosti s tímto sníží minimálně o 8.928,- Kč bez DPH Kč ročně za jeden objekt (1 Hlavní licence). Cena je v souladu s cenami stanovenými Smlouvou o poskytování služeb technické podpory č. TP112009. O tomto se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek k této Smlouvě.

VIII.

Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Poskytovateli s okamžitou platností, pokud:
 - a) Poskytovatel ohlásí úpadek nebo mu úpadek hrozí a hrozba nepomine do šedesáti dnů od zahájení řízení, nebo žádá o ustavení správce nebo likvidátora, nebo učiní všeobecný příděl ve prospěch svých věřitelů.

- b) Došlo ze strany Poskytovatele k porušení některého z ustanovení Smlouvy, které nebylo napraveno do třiceti dnů od písemného upozornění Poskytovatele Objednatel, nebo došlo opakovaně (minimálně třikrát) k nedodržení termínů dle čl. IV. Smlouvy.
 - c) Objednatel je od smlouvy oprávněn odstoupit bez jakýchkoli sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu na následující rok, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.
2. Poskytovatel má možnost odstoupit od této Smlouvy po písemném oznámení Objednateli s okamžitou platností, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou dvou nebo více faktur, které byly vystaveny v souladu s touto Smlouvou. Poskytovatel je před odstoupením dle tohoto článku Objednatele povinen na jeho prodlení minimálně dvakrát písemně upozornit (včetně upozornění na možné odstoupení od smlouvy) a poskytnout mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k úhradě faktury (přiměřenou lhůtu dle této věty se rozumí minimálně 15 kalendářních dnů). Teprve po těchto dvou upozornění je Poskytovatel oprávněn od smlouvy odstoupit.
3. Po písemném oznámení o odstoupení od Smlouvy dle odst. 1. a 2. tohoto článku nebude poskytováno žádné plnění uvedené v čl. II Smlouvy. Tímto není dotčeno ustanovení čl. X. odst. 4 a 5 Smlouvy. Toto ukončení poskytování plnění nezprošťuje Objednatele povinnosti uhradit všechny pohledávky Poskytovatele vůči Objednateli, které vznikly před odstoupením, a neomezuje žádnou stranu v použití nápravy, která je jí dostupná. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu vzájemně vyrovnat své závazky a pohledávky, a to včetně vrácení předem zaplacené úhrady za plnění, na kterou jim již nevznikl nárok.

IX. Sankce

1. Objednatel v případě prodlení se zaplacením faktur vystavených Poskytovatelem na základě této Smlouvy zaplatí Poskytovateli zákonný úrok z prodlení.
2. Poskytovatel v případě promeškání některé ze lhůt stanovených v čl. IV. Smlouvy zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši 5000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v případě lhůt stanovených v souvislosti s kritickou nefunkčností Systému či jednotlivých modulů (Hostovaných aplikací) pokud se tato bude týkat chyby zaznamenané na všech objektech NPÚ, a 2000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, pokud bude takováto chyba systému zaznamenána pouze na jednom z objektů ve správě NPÚ, v ostatních případech promeškání některé ze lhůt stanovených v čl. IV. Smlouvy zaplatí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 2000 Kč za každou započatou hodinu prodlení.
3. V případě porušení jakékoliv smluvní povinnosti Poskytovatele, pro kterou není ve Smlouvě stanovena specifická smluvní pokuta, a její nesplnění Poskytovatelem ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté Objednatel (nevylučuje-li to charakter porušené povinnosti), neoprávněně zásahy ze strany Poskytovatele do dat Objednatele apod.), uhradí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti. V pochybnostech se má za to, že dodatečná lhůta je přiměřená, pokud činila alespoň 5 pracovních dnů.
4. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti definované v této smlouvě, je povinen Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

5. Strany si sjednávají, že ve vztahu k náhradě škody vzniklé porušením smluvní povinnosti platí, že právo na její náhradu není zaplacením smluvní pokuty dotčeno. Odstoupením od Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty ani nároky na náhradu škody. Smluvní pokuty dle této smlouvy jsou splatné ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení písemné výzvy k úhradě druhé smluvní straně. Smluvní strany se vzdávají svého práva namítat nepřiměřenou výši smluvní pokuty u soudu.

X.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a je účinná od 1. 12. 2015.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou v délce 6 kalendářních měsíců. Výpověď Smlouvy je možná s účinností ke konci kalendářního roku. Výpověď musí být druhé smluvní straně doručena nejpozději k datu 30. 6. kalendářního roku, k jehož konci má být výpověď účinná..
3. Pokud dojde k zrušení Poskytovatele, nebo k ukončení platnosti této Smlouvy na základě právního jednání Poskytovatele (zejm. na základě jím podané výpovědi), nebo z důvodů dle čl. VIII odst. 1 písm. a), či b) Smlouvy, je Poskytovatel povinen předat Objednateli nezbytné zdrojové kódy k Systému, jakož i další potřebné informace, data a podklady tak, aby Objednatel mohl nadále (bez jakéhokoliv přerušení) Systém provozovat (maximálně do 7 kalendářní dny ode dne zrušení Poskytovatele nebo ukončení Smlouvy) vlastními silami nebo prostřednictvím jiných jím zvolených dodavatelů. Poskytovatel Objednateli v takovémto případě uděluje rovněž licenci k užití Systému v nezbytném rozsahu. Zdrojovými kódy k Systému, jakož i dalšími potřebnými informacemi, daty a poklady se ve smyslu předchozí věty rozumí zejm. následující: řádnými a přehlednými komentáři opatřené bezvadné zdrojové kódy, popis generování cílového kódu (např. exe soubory) a příslušné vývojové nástroje (překladače, knihovny atp.) včetně potřebných licenčních oprávnění, na příslušném médiu (CD/ DVD atp.), spolu s příslušnou dokumentací (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů apod.). Popis generování cílového kódu bude obsahovat seznam souborů se zdrojovými kódy. Poskytovatel bude dále uchovávat a aktualizovat zdrojový kód a další materiál po dobu trvání této Smlouvy.
4. Smluvní strany shodně konstatují, že vlastníkem dat vkládaných do Systému Objednatelem zůstává po celou dobu Objednatel. Poskytovatel se v případě ukončení platnosti této smlouvy zavazuje předat Objednateli tato data a poskytnout při jejich migraci nezbytnou součinnost. Náklady Poskytovatele při součinnosti s migrací dat nejsou zahrnuty v ceně plnění dle této Smlouvy.
5. Veškeré změny a doplňky týkající se Smlouvy budou provedeny formou písemných, pořadově číslovaných dodatků, které musí být podepsány zástupci smluvních stran oprávněnými k podpisu Smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory, které mezi nimi vzniknou při realizaci této Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešit přednostně vzájemným jednáním. V opačném případě k řešení případných sporů určují smluvní strany příslušný obecný soud.
7. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým, které bude mít stejný cíl a smysl. Totéž platí obdobně, vyskytnou-li se ve Smlouvě případné mezery.

8. V případě odlišné úpravy této Smlouvy a jejích dodatků platí dohoda, že platnou je úprava později sjednaná smluvním dodatkem.
9. Vztahy vyplývající z této Smlouvy nebo s ní související, které zde nejsou výslovně upraveny, se řídí občanským zákoníkem v platném znění. Vztahy související s uplatněním autorských práv se řídí autorským zákonem.
10. Objednatel si vyhrazuje právo zveřejnit obsah této Smlouvy včetně případných dodatků k této Smlouvě (zejm. za účelem naplnění svých povinností dle § 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění). Poskytovatel dále souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve Smlouvě včetně ceny. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
11. Poskytovatel je podle ustanovení § 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, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
12. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je výrazem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, jakož i to, že jim nejsou známy žádné okolnosti, které by její uzavření vylučovaly. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
13. Smluvní strany se zavazují, že bez zbytečného odkladu sdělí druhé smluvní straně všechny změny v údajích uvedených v této Smlouvě, jakož i další změny, které by mohly mít vliv na plnění dle Smlouvy.
14. Tato Smlouva, stejně jako její přílohy je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží jeden výtisk.
15. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a. Příloha č. 1 – Detailní specifikace předmětu smlouvy
 - b. Příloha č. 2 – Kontaktní osoby
 - c. Příloha č. 3 – Způsob kontaktování technické podpory
 - d. Příloha č. 4 – Ceník práce Poskytovatele
 - e. Příloha č. 5 – Přehled licencí v užívání Objednatele

V Praze dne

30.11.2015

V Praze dne

03-12-2015

Poskytovatel:

[Redacted signature]

Ing. Petr Novotný
jednatel společnosti
Perfect System, s.r.o.

Objednatel:

[Redacted signature]

Ing. arch. Naděžda Goryczková
generální ředitelka
Národní památkový ústav

Příloha č. 1 – Detailní specifikace plnění služeb Technické podpory:

Plnění dle Čl. II. odst. 2. Smlouvy

1. Předmět plnění technické podpory

Tyto podmínky zajistí komplexní podporu Objednatele denně včetně sobot, nedělí a svátků, a to zejména prostřednictvím dálkového přístupu. Dále garantuje v případě potřeby osobní zásah servisního technika.

Technická podpora je rozdělena na tzv. servisní pohotovost, garantující připravenost technika Poskytovatele řešit a vyřešit požadavky Objednatele, a na pravidelné servisní činnosti, zajišťující předcházení případných poruch.

1.1. Technická podpora

Poskytnutí technické pomoci uživateli Systému po telefonickém a/nebo e-mailovém oznámení (viz Příloha č. 3 Smlouvy). Samotná technická pomoc je pak realizována telefonicky, e-mailovou zprávou, vzdáleným připojením nebo osobní návštěvou.

1.2. Garance servisního zásahu

Technik řeší požadavky ihned, bez zbytečného odkladu a to prostřednictvím telefonu nebo vzdáleného přístupu. V případě nutnosti a po dohodě s uživatelem vyjíždí k osobnímu servisnímu zásahu v době plnění. Osobní servisní zásah je garantován pro případ kritické nefunkčnosti (viz. Příloha č. 3 Smlouvy) Systému.

1.3. Monitoring, pravidelná údržba

Nepřetržité napojení on-line Systému na dohledové centrum Poskytovatele, on-line Systém je pod neustálým dohledem a části případných problémů je proto možno předejít. Dále pravidelná kontrola a údržba Systému.

1.4. Pravidelný update

Je k dispozici nejméně 1x ročně úprava stávající verze Systému obsahující vylepšení stávajících funkcí a případné legislativní změny. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Objednatele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace on-line Systému.

1.5. Realizace nových požadavků a úprav Systému

Nové požadavky a úpravy Systému realizuje Poskytovatel po dohodě s Objednatelem dle časových možností, garantovaného rozsahu a nad rámec garantovaného rozsahu za ceny dle aktuálně platného ceníku Poskytovatele.

Plnění dle Čl. II. odst. 3. Smlouvy

Parametry služby zabezpečení kompletního provozu Systému

Služba je dodávána spolu s centralizací Colossea a s rozvojem funkcí podporujících VP Klíč k památkám. Služba a software jsou dodávány nedílně z následujících důvodů:

- Jedná se o doplňující součást služby technická podpora Systému dle čl. II. odst. 2. Smlouvy. Technická podpora Systému musí rychle a pružně reagovat a velmi úzce spolupracovat s podporou technického prostředí (součást služby zabezpečení kompletního provozu Systému). Kompetence těchto služeb, které jsou dodávány jako celek, se překrývají a flexibilně využívají vzájemných synergií.

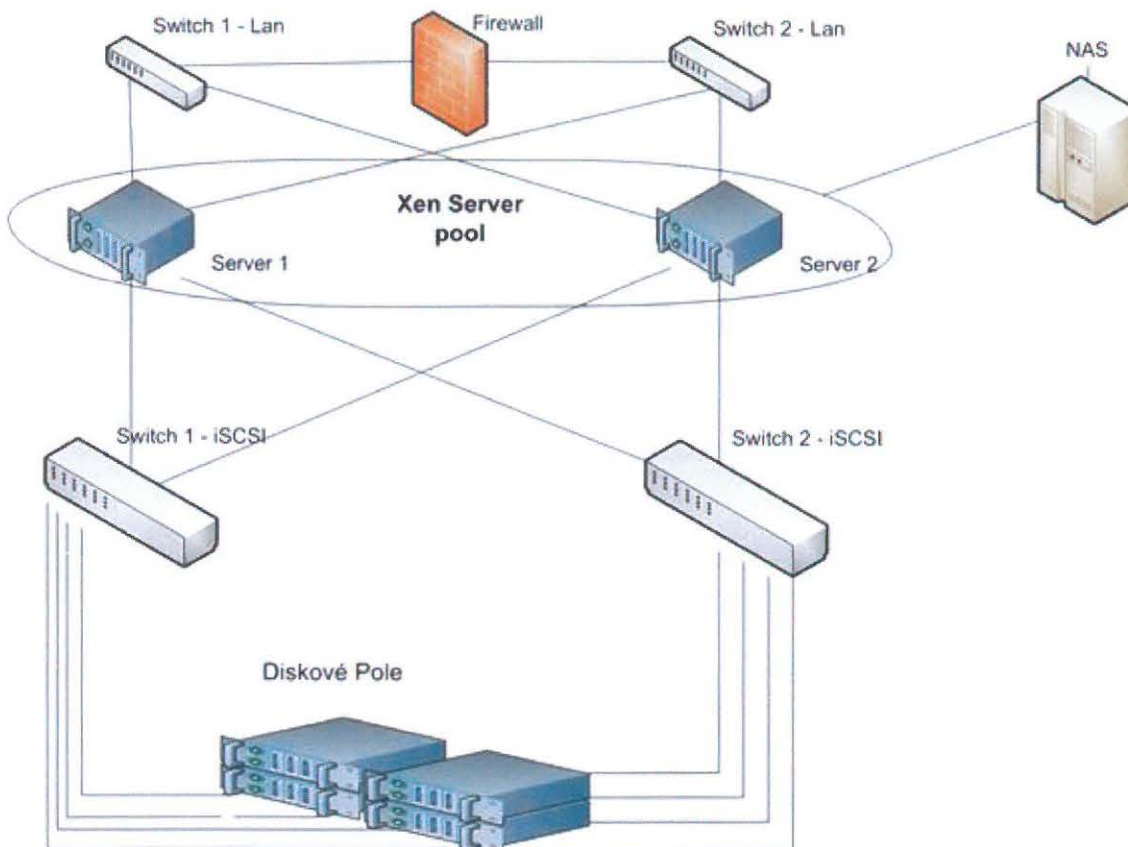
- Garance spolehlivé a dostatečně rychlé odezvy Systému. Použité technologie (Firebird, PS Server, IIS) je třeba optimalizovat pro běh jednotlivých komponent Systému, databáze vyžaduje pravidelnou údržbu a permanentní přístupnost pro pracovníky technické podpory a to včetně přístupu k zálohám.
- Ochrana KnowHow, bezpečnostní politika – přístupem k serveru je možné získat obchodně zneužitelné informace týkající se Systému. Použitá databázová technologie (Firebird server) zabezpečuje veškerá data na úrovni přístupu k serveru a není proto možné umožnit přístup k obsahu databáze třetím stranám, což by vedlo ke zvýšeným rizikům v oblasti bezpečnosti dat.

Výchozí HW konfigurace:

Dva servery Dell R 620 ve výchozí konfiguraci 2x 12 jadrový Xeon a 128 GB RAM hostují virtualizační prostředí Citrix Xen Server ve verzi 6.2 a konfiguraci Poolu.

Celá síťová infrastruktura je redundantní. Zálohy jsou prováděny na externí diskové úložiště (NAS).

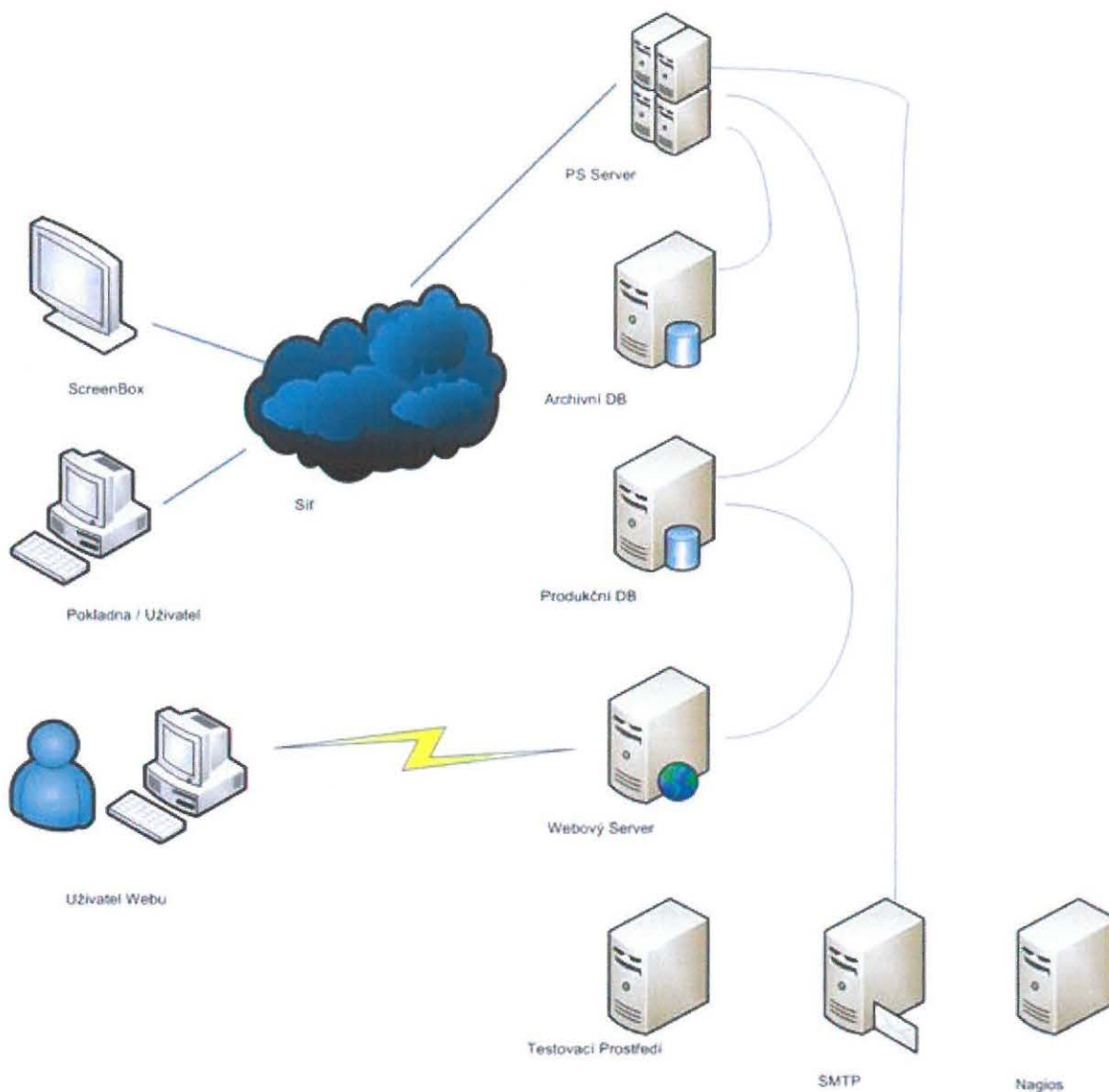
Fyzická infrastruktura:



Přehled virtuálních serverů a služeb (výchozí konfigurace):

- a) Archivní DB (8 jader, 12 GB Ram) – Windows 2012 hostuje databázový stroj Firebird pro archivní databázi
- b) Produkční DB (16 jader, 32 GB Ram) – Windows 2012 hostuje databázový stroj Firebird pro produkční databázi a věrnostní program

- c) PS server (16 jader, 12 GB Ram) – Windows 2012 hostuje aplikační prostředí pro běh Colossea, screenboxů, ověřování PDA
- d) Weby (16 jader, 20 GB Ram) – Windows 2012 hostuje webový server IIS pro běh rezervačních webů
- e) Testovací (8 jader, 12 GB Ram) – testovací prostředí
- f) SMTP server – linuxový smtp server pro odesílání rezervací
- g) Nagios – linuxový server s dohledovou aplikací Nagios nepřetržitě monitorující veškeré služby pro NPÚ



Specifikace služeb zabezpečení kompletního provozu Systému, technické podmínky:

- a) Servery jsou dostatečně výkonné pro potřeby Objednatele, Poskytovatel se zavazuje operativně navýšit výkon i kapacitu celé serverové infrastruktury tak, aby byl neustále zajištěn optimální výkon a dostupnost Systému
- b) Serverová kolonie Poskytovatele je umístěna přímo na páteřní síti českého internetu
- c) Servery jsou přímo a neblokovaně připojeny do Internetu prostřednictvím páteřní sítě

- d) Servery při své komunikaci využívají veškerou dostupnou kapacitu připojení páteřní sítě (min. 102 Mbit/s do zahraničí, min. 110 Mbit/s do ČR)
- e) Je zajištěn nepřetržitý provoz Serverů, přístup k datům a aplikacím Serverů prostřednictvím sítě internet (24 hodin denně x 7 dnů v týdnu x 365 dnů v roce)
- f) Servery jsou chráněny firewallem, vzdálený přístup na Servery pouze pro vyhrazené hostitele
- g) Serverům je přidělena vlastní IP adresa
- h) Servery jsou napojeny na nepřetržitý monitoring
- i) Servery jsou napájeny z nepřetržitého zdroje napájení, který je zajištěn motorgenerátorem
- j) Místnost, kde jsou umístěny Servery, je dvojitě klimatizována
- k) Na operační systémy Serverů jsou do 24 hodin instalovány opravné aktualizace vydané výrobcem operačních systémů
- l) Servery jsou umístěny ve specializovaném datacentru splňující kritéria certifikace Tier III splňující mimo jiné tyto podmínky: dva nezávislé přívody elektřiny a vlastní záložní zdroj napájení, dva oddělené vysokorychlostní datové spoje, možnosti technologické údržby za provozu, nepřetržitá 24/7/365 ostraha, dostupnost 99,741%.
- m) Poskytovatel zajistí takové dimenzování hardware a údržbu hardware, které zabezpečí nepřetržitý provoz Serverů tak, aby jejich dostupnost byla termínově co nejbližší, jakou má datacentrum, ve kterém jsou Servery umístěny
- n) Centrální zálohování dat Serverů. Zálohování probíhá každý den v 0.00 hodin. Dojde-li ke ztrátě dat, budou data obnovena ze zálohy provedené v 0.00 hodin příslušného dne
- o) Optimalizace konfigurace serverů pro běh specifických služeb – komponenty rezervačního systému vyžadují specifické nastavení pro optimální běh velkých instalací či spolupráci s dalšími systémy
- p) Údržba databáze – Poskytovatel provádí pravidelnou údržbu databáze pro její optimální výkon
- q) Pravidelný dohled pracovníka Poskytovatele, nepřetržitý monitoring provozu

Požadavky na HW počítačů Objednatele pro provoz klientské část Systému:

Procesor 1,5 GHz, operační paměť 4 GB, 50GB volné místo na pevném disku, operační systém MS Windows 7 a novější, monitor s rozlišením min. 1024x768, připojení do sítě internet - rychlost uploadu 512 kbit/s a downloadu 2Mbit/s, rychlost odezvy do 100ms, stabilní připojení bez výpadků

Příloha č. 2 – Kontaktní osoby**Poskytovatel:**

Garant rozvoje Systému	██████████	██████████@colosseum.eu +420 ██████████
Vedoucí projektu Centralizace databáze a věrnostního programu Klíč k památkám	██████████	██████████@colosseum.eu +420 ██████████
Vedoucí oddělení technické podpory	██████████	██████████@perfect-system.cz +420 ██████████
Odpovědná osoba Poskytovatele ve věcech služeb cloud computingu	██████████	██████████@colosseum.eu +420 ██████████
Odpovědná osoba Poskytovatele ve věcech smluvních a obchodních	██████████	██████████@perfect-system.cz +420 ██████████
Technická podpora	Pracovníci technické podpory	██████████@colosseum.eu +420 ██████████

Objednatel:

Odborný garant Systému	Martin Dohnal	dohnal.martin@npu.cz +420 ██████████
Garant provozu Systému	Petr Fedor	fedor.petr@npu.cz +420 ██████████
Odpovědná osoba Objednatele ve věcech smluvních a obchodních	Statutární orgán	
Technické a síťové řešení na straně Objednatele	Správci ICT jednotlivých ÚPS – aktuální seznam bude předán Poskytovateli bezprostředně po podpisu smlouvy	
Správa památek Objednatele	Jednotliví správci památkových objektů Objednatele (tedy zpravidla kasteláni) – objednání servisního zásahu	
Správa památek Objednatele	Zaškolení koncový uživatel Systému – hlášení případných problému či nefunkčnosti	



Příloha č. 3 – Pravidla kontaktování technické podpory

Vymezení pojmů

Kritickou nefunkčností Systému či jednotlivých modulů (Hostovaných aplikací) se rozumí a) jakýkoliv výpadek přímého nebo online prodeje vstupenek nebo doplňkového sortimentu, ve kteroukoliv provozní dobu libovolného památkového objektu ve správě Objednatele, který je příčinou úplné nefunkčnosti Systému, b) jakýkoliv výpadek, který neumožňuje provoz věrnostního programu Objednatele Klíč k památkám při přímém nebo online prodeji vstupenek, ve kteroukoliv provozní dobu libovolného památkového objektu ve správě Objednatele, který je příčinou úplné nefunkčnosti Systému. Kritickou nefunkčností Systému je např. nemožnost prodávat vstupenky či doplňkový sortiment na pokladně památkového objektu způsobená chybou Systému apod.

Nekritickou nefunkčností Systému se rozumí všechny ostatní případy chyb či omezeného provozu Systému, které nemají přímý vliv na prodej vstupenek či doplňkového sortimentu památkového objektu ve správě Objednatele a neohrožují provoz věrnostního programu Klíč k památkám Objednatele. Nekritickou nefunkčností Systému je např. chyba ve výkazech poskytovaných Systémem, delší odezvy Systému neznemožňující prodej vstupenek a doplňkového sortimentu způsobené na straně Systému apod.

Vymezení působnosti

Pracovníci ICT jednotlivých ÚPS Objednatele řeší problémy vzniklé na straně hardware (např. nefunkčnost vstupenkové tiskárny, nefunkčnost PC s instalací klientské aplikace RS Colosseum) památkových objektů Objednatele a problémy s připojením k síti internet na straně památkových objektů ve správě Objednatele.

Pracovníci Poskytovatele řeší veškeré problémy vzniklé na straně on-line Systému (tj. např. nemožnost prodat vstupenku díky chybě Systému, chyby v uzávěrkách Systému apod.) a veškeré poruchy služby zabezpečení provozu Systému (např. výpadek centrálních serverů, připojení centrálních serverů do sítě internet apod.).

Způsob kontaktování technické podpory a hlášení Poruch Systému

Hlášení	Způsob komunikace
Nekritická nefunkčnost	Nahlásit přednostně na email [redacted]@colosseum.eu
Kritická nefunkčnost	Telefonicky kontaktovat podporu na čísle:
	Od 8 do 22 hodin +420 [redacted]

1. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. a/, b/ Smlouvy je poskytováno denně v čase od 8:00 hodin do 22:00 hodin. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti je 30 minut. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti je do 4 hodin, je-li porucha zjištěna v době od 22:00 hodin do 8:00 hodin, tak lhůta dle tohoto bodu začíná běžet od 8:00 hodin následujícího kalendářního dne.
2. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. c/ Smlouvy je poskytováno denně v čase 8.00 – 22.00 hodin. Nejzazší doba odezvy pro kritické nefunkčnosti Systému či jednotlivých modulů (Hostovaných aplikací) je do 30 minut. Doba odezvy pro nekritické nefunkčnosti Systému či jiné poruchy Systému je do 4 hodin, je-li porucha zjištěna v době od 22:00 hodin do 8:00 hodin, tak lhůta dle tohoto bodu začíná běžet od 8:00 hodin následujícího kalendářního dne. Servisní zásah je realizován prostřednictvím vzdálené správy Systému, v případě nutnosti je realizován osobní zásah servisního technika Poskytovatele. Osobní

zásahy servisního technika v Místě instalace budou zpoplatněny dle platného ceníku práce specialistů Poskytovatele. Aktuálně platný ceník práce specialistů Poskytovatele tvoří Přílohu č. 4 této Smlouvy.

3. Poskytovatel se zavazuje zajistit v případě kritické nefunkčnosti Systému či jeho jednotlivých modulů (Hostovaných aplikací) odstranění nefunkčnosti (resp. návrat do původního stavu nebo zavedení náhradního řešení) nejpozději do 4 hodin od nahlášení nefunkčnosti Systému. Je-li porucha nahlášena v době od 22:00 hodin do 8:00 hodin, tak lhůta dle tohoto bodu začíná běžet od 8:00 hodin následujícího kalendářního dne.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit v případě nekritické nefunkčnosti Systému či jeho jednotlivých modulů (Hostovaných aplikací) odstranění nefunkčnosti (resp. návrat do původního stavu nebo zavedení náhradního řešení) do 5 pracovních dnů od nahlášení nekritické nefunkčnosti Systému, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
5. Kritické i nekritické nefunkčnosti a jejich řešení je zapisováno Poskytovatelem do helpdesku Poskytovatele. Po podpisu smlouvy bude Objednateli předán nahlížecký přístup do tohoto helpdesku.
6. Podmínkou je poskytnutí plné a včasné součinnosti jednotlivých správců ICT Objednatele (viz Příloha č.2) a správců jednotlivých objektů Objednatele (viz Příloha č.2). Objednatel zajistí a garantuje povinnost součinnosti správců ICT Objednatele, případně dalších relevantních dodavatelů Objednatele a/nebo správců jednotlivých památkových objektů Objednatele ve lhůtách pro vyřešení nefunkčností dle Smlouvy.
7. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. d/ Smlouvy je poskytováno nepřetržitě pomocí obslužných aplikací Systému. Toto plnění předpokládá zachycení a předcházení většiny chyb, vad a nefunkčností Systému na straně Poskytovatele. Poskytovatel je povinen chyby, vady a nefunkčnosti Systému identifikované v rámci monitoringu Systému odstranit okamžitě.
8. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. e/ Smlouvy je poskytováno dle potřeb v souladu s potřebami promítnutí legislativních změn, zpravidla dvakrát ročně před zahájením a po skončení hlavní návštěvnické sezóny, tj. od 1. 1. do 28. 2. a od 1. 11. do 31. 12. Je-li Poskytovatelem update označen jako kritický, je pro Objednatele povinný. Update Systému je realizován formou aktualizace serverové instalace on-line Systému Poskytovatelem, v případě potřeby též aktualizací klientské části on-line Systému Poskytovatelem na všech Místech instalace. Poskytovatel se zavazuje, že update Systému nebude klást na objednatel žádné dodatečné nároky na vkládání či úpravu dat apod. Update záložní off-line verze Systému provádí pracovníci ICT Objednatele.
9. Plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. f/ Smlouvy je poskytováno dle potřeby a na vyžádání Objednatele maximálně dvakrát ročně vždy v rozsahu max. 4 hodin. Vyžadují-li to okolnosti (např. instalace nové verze Systému) a uzná-li to Poskytovatel za vhodné je oprávněn plnění podle Čl. II. odst. 2 písm. f/ Smlouvy sám iniciovat a to je pak pro pracovníky ICT jednotlivých ÚPS Objednatele či pro jiné pracovníky určené Objednatelem povinné. Termín plnění je stanoven dohodou smluvních stran.
10. Plnění podle Čl. II. odst. 3 Smlouvy je poskytováno nepřetržitě po dobu platnosti této Smlouvy.
11. Poskytovatel se zavazuje v případě kritické nefunkčnosti předmětné služby dle Čl. II. odst. 3 zajistit odstranění nefunkčnosti (resp. návrat do původního stavu nebo zavedení náhradního řešení) do 4 hodiny od nahlášení této poruchy. Je-li porucha nahlášena v době

od 22:00 hodin do 8:00 hodin, tak lhůta dle tohoto bodu začíná běžet od 8:00 hodin následujícího kalendářního dne.

12. Plnění podle Čl. II. odst. 4 Smlouvy je poskytováno na základě písemné objednávky Objednatele v cenách dle ceníku práce specialistů Poskytovatele tvořící přílohu č. 4 této Smlouvy. Objednatel uplatňuje svůj požadavek na plnění podle Čl. II odst. 4 Smlouvy písemně e-mailem na adrese podpora.npu@perfect-system.cz zpravidla jednou ročně obvykle po skončení hlavní návštěvnické sezóny v průběhu měsíce listopadu příslušného roku. Poskytovatel přijetí požadavku potvrdí písemně e-mailem. Poskytovatel nejpozději do třech (3) pracovních dnů od doručení požadavku vyrozumí Objednatele o navrhovaném způsobu vyřešení požadavku a společně dohodnou další postup. Poskytovatel je oprávněn přijmout požadavek na plnění podle Čl. II 4 Smlouvy pouze od Objednatelem určeného garanta provozu Systému– viz Příloha č. 2 – Kontaktní osoby.
13. Plnění podle Čl. II. odst. 2 a 3 Smlouvy je poskytováno v rámci paušální částky stanovené v Čl. V. odst. 1 písm. a) Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno jinak.
14. Při kontaktování Poskytovatele za účelem plnění podle Čl. II. odst. 2 je nutné ze strany Objednatele vždy jasně specifikovat jméno zadavatele hlášení, objekt, ze kterého je problém hlášen, telefonní kontakt na zadavatele a email zadavatele.



Příloha č. 4 – Ceník práce Poskytovatele:**Ceník práce****Cena za odvedenou práci**

Odvedená práce	Zvýhodněná denní sazba	Hodinová sazba	Denní sazba	Měsíční sazba
Práce technika HW	5.520,- Kč	990,- Kč	6.900,- Kč	xxx
Práce technika SW, analytika, programátora	6.080,- Kč	1.090,- Kč	7.600,- Kč	127.700,- Kč
Práce systémového inženýra a vedoucího analytika	6.640,- Kč	1.190,- Kč	8.300,- Kč	169.400,- Kč
Využití hot-line				300,- Kč
Hot-line + servisní zásah prostřednictvím vzdáleného přístupu				600,- Kč
Příplatek za práci mimo pracovní dobu				50%

Vybrané sazby pro rezervační systémy Colosseum H

Odvedená práce	Cena
Vyžádaný zásah servisního technika na památkovém objektu (jednorázová cena)	4.360,- Kč
Garantovaný servisní zásah na památkovém objektu nad rámec bezplatného plnění dle Smlouvy (jednorázová cena)	4.360,- Kč
Zaškolení obsluhy, provozní konzultace nad rámec plnění Smlouvy (hodinová sazba)	1.090,- Kč

Cena za dopravu

Druh dopravy	Cena
doprava po Praze (jednorázová paušální platba)	600,- Kč
doprava mimo Prahu (jednorázová paušální platba)	2.500,- Kč

Ceny jsou uvedeny bez DPH.

Nejkratší časové období fakturované za práci u zákazníka činí 1 hodinu. Počítá se každá započatá hodina, započatý den. Pracovní doba je 8:00– 16:30 hod. v pracovní dny. 1 den = 8 hod.

Příloha č. 5 – Přehled licencí Systému v užívání Objednatele**Definice licencí**

Hlavní licence - opravňuje pro správu a nastavení jednoho objektu Objednatele v centrální databázi a pro prodej, rezervaci, uzávěrky a všechny další provozní úkony v rámci Systému. Každý oddělený objekt je tedy v centrální databázi založen pod svou hlavní licenci a bez hlavní licence nemůže být v Systému samostatně provozován. Jedna hlavní licence se vztahuje právě k jedné stanici, ze které je následně objekt spravován.

Vedlejší licence - lze ji pořídit pouze jako doplněk k licenci hlavní a opravňuje vykonávat běžné provozní úkony. Umožňuje tedy hlavně prodávat vstupenky či zboží, rezervovat a případně přiřazovat průvodce. Dále lze použít vedlejší licenci pro provoz faktického objektu, který ale v databázi není oddělen od objektu, který již má hlavní licenci. Jedna vedlejší licence se vztahuje právě k jedné stanici. Například objekt, který má 1 stanici v kanceláři kastelána, 2 pokladny a 1 pokladnu v podřízeném objektu, který není oddělen v databázi, potřebuje 1 hlavní licenci a 3 licence vedlejší.

Nahlížecké licence - může být aplikována na kterémkoliv jednom Objednatelem určeném počítači. Tato licence umožňuje nahlížet do statistik a uzávěrek za všechny objekty Objednatele, které jsou zapojeny do Systému. Tyto statistiky a uzávěrky jsou speciální uzávěrky pouze pro tyto nahlížecké licence a běžní uživatelé k nim nemají přístup. Dále je u těchto statistik a uzávěrek možné filtrovat dle objektů či Objednatelem nastavených skupin. Tato licence neumožňuje využívat žádné funkce kromě nahlížení do zmíněných statistik a uzávěrek, neumožňuje tedy mimo jiné, ani prodej či rezervace ani provádět nastavení.

Definice verzí Systému

On-line verze Systému – standardní produkční verze Systému pro prodej vstupenek a doplňkového sortimentu na památkovém objektu napojená na centrální databázi Systému s funkcemi Klíč k památkám.

Off-line záložní verze Systému – záložní verze Systému sloužící k provizornímu krátkodobému prodeji vstupenek a doplňkového sortimentu na památkovém objektu po dobu výpadku spojení památkového objektu s centrální databází. Neslouží ke standardnímu produktivnímu provozu Systému.

Přehled optimálního stavu licencí Objednatele (licence potřebné k provozu on-line Systému Objednatele) shrnuje tato tabulka:

ÚPS	KRAJ	Typ	OBJEKT	Provozní jednotky	Hlavní licence 2015	Vedlejší licence 2015
Praha	Středočeský	SZ	Březnice	zámek Březnice	1	0
Praha	Středočeský	SZ	Hořovice	zámek Hořovice	1	0
Praha	Středočeský	SH	Karlštejn	hrad Karlštejn	1	3
Praha	Středočeský	SZ	Konopiště	zámek Konopiště	1	2
Praha	Středočeský	SZ	Mníšek pod Brdy	zámek Mníšek p. B.	1	0
Praha	Středočeský	SH	Křivoklát	hrad Křivoklát	1	2
Praha	Středočeský	LA		Hamousův statek	0	1
Praha	Středočeský	SH	Krakovec	hrad Krakovec	1	0

Praha	Středočeský	SH	Točnick	hrad Točnick	1	0
Praha	Středočeský	SH		hrad Žebrák	0	1
Praha	Středočeský	SZ	Mnichovo Hradiště	zámek M. Hradiště	1	0
Praha	Středočeský	KL	Sázava	klášter Sázava	1	0
Praha	Středočeský	SZ	Veltrusy	zámek Veltrusy	1	0
Praha	Středočeský	SZ	Žleby	zámek Žleby	1	0
Praha	Praha	Zahr.	Zahrady pod Pražským hradem	Zahrady p. P. hradem	1	0
Praha	Ústecký	KL	Doksany	klášter Doksany	0	0
Praha	Ústecký	SZ	Benešov nad Ploučnicí	zámek Benešov n. Pl.	1	0
Praha	Ústecký	SZ	Duchcov	zámek Duchcov	1	0
Praha	Ústecký	SZ	Jezeří	zámek Jezeří	1	0
Praha	Ústecký	Kost.	Most - Kostel Nanebevzetí Panny Marie	kostel Nanebevzetí P. Marie	1	0
Praha	Ústecký	SZ	Krásný Dvůr	zámek Krásný Dvůr	1	0
Praha	Ústecký	SZ	Libochovice	zámek Libochovice	1	0
Praha	Ústecký	SH(Zř)		hrad Házmburk	0	1
Praha	Ústecký	Kost.		Rotunda sv. Jiří a sv. Vojtěcha na Řípu	0	1
Praha	Ústecký	SZ		Ploskovice	zámek Ploskovice	1
Praha	Ústecký	SZ	Stekník	zámek Stekník	1	0
Praha	Ústecký	SZ	Velké Březno	zámek Velké Březno	1	0
Praha	Ústecký	SLA	Zubrnice	Skanzen Zubrnice	1	0
Praha	Karlovarský	SHZ	Bečov	hrad a zámek Bečov	1	1
Praha	Karlovarský	SZ	Kynžvart	zámek Kynžvart	1	0
Praha	Karlovarský	SZ	Valeč	zámek Valeč	1	0
UPS PRAHA			CELKEM		26	12
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Červená Lhota	zámek Červená Lhota	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SHZ	Český Krumlov	hrad a zámek Český Krumlov	2	7
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Dačice	zámek Dačice	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Hluboká nad Vltavou	zámek Hluboká	1	7
České Buděj.	Jihočeský	SHZ	Jindřichův Hradec	hrad a zámek Jindřichův Hradec	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Kratochvíle	zámek Kratochvíle	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SH(Zř)	Landštejn	hrad Landštejn	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SH	Nové Hrady	hrad Nové Hrady	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SH	Rožmberk	hrad Rožmberk	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Třeboň	zámek Třeboň	1	0

České Buděj.	Jihočeský	SZ,Hrobka		Schwarzenberská hrobka Domanín	0	1
České Buděj.	Jihočeský	KL	Zlatá Koruna	klášter Zlatá Koruna	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SH	Zvíkov	hrad Zvíkov	1	0
České Buděj.	Vysočina	SZ	Jaroměřice nad Rokytnou	zámek Jaroměřice n. R.	1	0
České Buděj.	Vysočina	SH	Lipnice	hrad Lipnice	1	0
České Buděj.	Vysočina	SZ	Náměšť nad Oslavou	zámek Náměšť n. O.	1	0
České Buděj.	Vysočina	SZ	Telč	zámek Telč	1	2
České Buděj.	Plzeňský	LA	Plzeň, Bolevec - selský dvůr	Bolevec - selský dvůr	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SZ	Červené Poříčí	zámek Červené Poříčí	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SHZ	Horšovský Týn	hrad a zámek Horšovský Týn	1	1
České Buděj.	Plzeňský	klášter,SZ	Kladruby	klášter Kladruby	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SH(Zř)		hrad Gutštejn	0	0
České Buděj.	Plzeňský	SH(Zř)		hrad Přimda	0	0
České Buděj.	Plzeňský	SZ		Kozel	zámek Kozel	1
České Buděj.	Plzeňský	SZ	Manětín	zámek Manětín	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SZ	Nebílovy	zámek Nebílovy	1	0
České Buděj.	Plzeňský	klášter	Plasy	klášter Plasy	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SH(Zř)	Rabí	hrad Rabí	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SH	Švihov	hrad Švihov	1	0
České Buděj.	Plzeňský	SH	Velhartice	hrad Velhartice	1	0
České Buděj.	Jihočeský	SZ	Vimperk	zámek Vimperk	1	0
UPS Č.BUDĚJOVICE			CELKEM		29	21
Sychrov	Liberecký	SH	Bezděz	hrad Bezděz	1	0
Sychrov	Liberecký	SHZ	Frýdlant	hrad a zámek Frýdlant	1	0
Sychrov	Liberecký	SH	Grabštejn	hrad Grabštejn	1	0
Sychrov	Liberecký	SZ	Hrubý Rohozec	zámek Hrubý Rohozec	1	0
Sychrov	Liberecký	SZ	Lemberk	zámek Lemberk	1	0
Sychrov	Liberecký	SZ	Sychrov	zámek Sychrov	1	2
Sychrov	Liberecký	SH(Zř)	Trosky	hrad Trosky	1	0
Sychrov	Liberecký	SZ	Zákupy	zámek Zákupy	1	0
Sychrov	Královéhradecký	SZ	Hrádek u Nechanic	zámek Hrádek u. N.	1	1
Sychrov	Královéhradecký	Hosp.	Kuks Hospital a Betlém	Kuks H. a B.	1	0
Sychrov	Královéhradecký	SZ	Náchod	zámek Náchod	1	1
Sychrov	Královéhradecký	SZ	Opočno	zámek Opočno	1	1

Sychrov	Královéhradecký	SZ	Ratibořice	zámek Ratibořice	1	1
Sychrov	Královéhradecký	SH(Zř)		hrad Vízmburk	0	0
Sychrov	Pardubický	SH	Kunětická hora	hrad Kunětická hora	1	0
Sychrov	Pardubický	SH	Litice	hrad Litice	1	0
Sychrov	Pardubický	SZ	Litomyšl	zámek Litomyšl	1	1
Sychrov	Pardubický	SZ	Slatiňany	zámek Slatiňany	1	0
Sychrov	Pardubický	LA	SLS Vysočina	Betlém Hlinsko	1	0
Sychrov	Pardubický	LA		Veselý Kopec	1	0
UPS SYCHROV			CELKEM		19	7
Kroměříž	Olomoucký	SH	Bouzov	hrad Bouzov	1	2
Kroměříž	Olomoucký	SH	Šternberk na Moravě	hrad Šternberk n. M.	1	0
Kroměříž	Olomoucký	SZ	Velké Losiny	zámek Velké Losiny	1	0
Kroměříž	Olomoucký	SZ	Javorník, Jánský Vrch	zámek Jánský Vrch	1	0
Kroměříž	Olomoucký	LA	SSLA Příkazy	SSLA Příkazy	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SH	Bítov	hrad Bítov	1	1
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Bučovice	zámek Bučovice	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Kunštát	zámek Kunštát	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Lednice	zámek Lednice	1	5
Kroměříž	Jihomoravský	SH		Janohrad	0	1
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Lysice	zámek Lysice	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Milotice	zámek Milotice	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SH	Pernštejn	hrad Pernštejn	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Rájec nad Svitavou	zámek Rájec n. S.	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Uherčice	zámek Uherčice	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Valtice	zámek Valtice	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SH	Veveří	hrad Veveří	1	0
Kroměříž	Jihomoravský	SZ	Vranov nad Dyjí	zámek Vranov n. D.	1	1
Kroměříž	Jihomoravský	SH(Zř)		Hrádek u Lukova	0	1
Kroměříž	Zlínský	SZ	Kroměříž	zámek Kroměříž	1	5
Kroměříž	Zlínský	SZ	Vizovice	zámek Vizovice	1	0
Kroměříž	Zlínský	SZ	Buchlovice	zámek Buchlovice	1	1
Kroměříž	Zlínský	SH	Buchlov	hrad Buchlov	1	0
Kroměříž	Moravskoslezský	TP	Ostrava - Důl Michal	Důl Michal	1	0
Kroměříž	Moravskoslezský	SZ	Hradec nad Moravicí	zámek Hradec n. M.	1	0

Kroměříž	Moravskoslezský	SZ	Raduň	zámek Raduň	1	0
UPS KROMĚŘÍŘ			CELKEM		24	17
ÚOP Ústí n/L	Ústecký	Kost.	kostel Krásné Březno	Kostel sv. Floriána	1	0
ÚOP Brno	Jihomoravský	Vila	Vila Stiassni	Vila Stiassni	1	0
GŘ	Praha	Vila	SPO, prodejna, PEN	Prodejna GŘ	1	0
CELKEM NPÚ					101	57

Objednatel má k datu uzavření Smlouvy právo užívat tyto počty a druhy licencí na základě KSL132009:

Hlavní licence v počtu 100 ks.

Vedlejší licence v počtu 49 ks.

Nahlížecké licence v počtu 0 ks.

Smluvní strany se zavázaly vyřešit rozdíl v počtu licencí dodatkem k Licenční smlouvě č. KSL132009.