

15/1/2015

Smlouva o servisní podpoře systému pro podporu řízené dokumentace (DMS)

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „Občanský zákoník“)

1. Preambule

1.1. Tato Smlouva o servisní podpoře je uzavřena v souladu s právním řádem ČR, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Práva a povinnosti zde výslovně neuvedené se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

2. Smluvní strany

Zhotovitel:

Obchodní firma: FUTURA SOFT, s.r.o.
Sídlo: Bašty 415/6, 602 00 Brno
Odovědný zástupce: Mgr. Pavel Gráf, jednatel
Bankovní spojení: Volksbank CZ **IČ:** 29292395
číslo účtu: 4200294670/6800 **DIČ:** CZ29292395

Společnost FUTURA SOFT, s.r.o. je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 71446.

dále jen Zhotovitel na straně jedné

Objednatel:

Česká republika – Ústřední kontrolní a zkušební ústav
zemědělský, organizační složka státu
Sídlo: Hroznová 2, 656 06 Brno
jejímž jménem jedná: Ing. Daniel Jurečka, ředitel ústavu
Bankovní spojení: Česká národní banka **IČ:** 00020338
číslo účtu: 87425641/0710 **DIČ:** CZ00020338

dále jen Objednatel na straně druhé,

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku ve smyslu příslušných ustanovení Občanského zákoníku tuto smlouvu o technické podpoře.

3. Definice pojmů

3.1 Používá-li tato smlouva v dalším textu termíny psané s velkým počátečním písmenem, ať už v singuláru nebo plurálu, mají tyto termíny následující význam:

- **Analýza** – dokument, který definuje Dílo jako celek, všechny jeho vlastnosti a části.
- **Dílo** – systém či aplikace, pro který je technická podpora poskytována.
- **Doba odezvy** – časový interval od nahlášení (podání) Požadavku do zahájení servisní činnosti pracovníka Zhotovitele. Za odezvu se považuje jakákoliv prokazatelná reakce servisního pracovníka Zhotovitele směřující k odstranění Vady, zodpovězení Dotazu nebo přípravy Nového požadavku.
- **Hot-line** – telefonické a emailové pracoviště Zhotovitele přijímající Požadavky od dodavatele na definovaných telefonních číslech či definovaných e-mailových adresách.
- **Neprodleně** – bez zbytečného odkladu, nejpozději následující Pracovní den.
- **Dotaz** – funkce v systému existuje, systém pracuje v souladu s průvodní dokumentací, resp. s Analýzou, ale pověřená osoba zákazníka s ní není dostatečně seznámena a podá Požadavek – Dotaz na Hot-line.
- **Nový požadavek** – nový požadavek zákazníka na funkcionalitu nebo výstup, který není součástí provozovaného stávajícího řešení a průvodní dokumentace a není součástí Analýzy řešení.
- **Odezva** – prokazatelná reakce na nahlášený požadavek.
- **Odpovědné osoby Objednatele/Zhotovitele** – pracovníci Objednatele/Zhotovitele, kteří zastupují smluvní strany ve věcech technických, týkajících se plnění této smlouvy; zaměstnanci Objednatele/Zhotovitele a/nebo jiné fyzické osoby, které Objednatel/Zhotovitel pověří plněním této smlouvy. Objednatel/Zhotovitel za činnost těchto pracovníků odpovídá. Odpovědné osoby jsou jmenovitě uvedeny v Příloze č. 1.
- **Písemným stykem či pojmem „písemně“** – předání zpráv odpovědným osobám Objednatele a Zhotovitele prostřednictvím elektronické aplikace Helpdesk provozované Zhotovitelem.
- **Požadavek** – Dotaz, Vada nebo Nový požadavek hlášený na Hot-line.
- **Pracovní dny** – všechny dny, kromě sobot a nedělí nebo zákonem stanovených svátků a dnů pracovního klidu, během nichž dohodnuté pracovní činnosti budou prováděny v čase od 8:00 do 17:00 hodin.
- **Systém Helpdesk** – systém pro evidenci a sledování Požadavků.
- **Předání** – úkon, kdy Zhotovitel předává definovaný předmět předání Objednateli a ten předmět předání přejímá.
- **Termín splatnosti** – datum, kdy má být splatná částka připsána na účet Zhotovitele.
- **Třetí strana** – subdodavatel smluvních stran nebo jiná právnická či fyzická osoba, která není účastníkem této smlouvy.
- **Vada** – jakákoliv prokazatelná vada na Díle, která se projeví selháním – odlišným chováním oproti Analýze nebo průvodní dokumentaci řešení.

4. Předmět plnění

- 4.1 Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu systému pro Řízenou dokumentaci (DMS), který byl implementován u objednatele na základě Smlouvy o dílo č. 328/2014 ze dne 27. 11. 2014.
- 4.2 Technickou podporou se myslí především záruční a pozáruční údržba a servisní podpora v rozsahu definovaném touto smlouvou v následujících bodech.
- 4.3 Servisní podpora se skládá z činností a služeb popsanych v této smlouvě v následujících bodech:
- 4.3.1 Hot-line podpora:
 - příjem Požadavku;
 - analýza, kategorizace a zpětné potvrzení Požadavku;
 - řešení Dotazu - telefonické konzultace týkající se předmětného systému, na který se vztahuje servis a podpora dle této smlouvy;
 - řešení Vady – realizace prací na bezplatném odstranění záruční Vady a její vyřešení.
 - 4.3.2 Pozáruční oprava vad.
 - 4.3.3 Realizace Nových požadavků:
 - analýza, vývoj a implementace nových funkcí a výstupů;
 - začátek realizace nejpozději do 10 pracovních dnů od objednávky;
 - kalkulace ceny na základě pevných cenových sazeb;
 - nové požadavky budou realizovány na základě objednávky dle platného ceníku.
 - 4.3.4 Pravidelná čtvrtletní údržba systému:
 - pravidelná kontrola databáze, její velikosti a s tím související úprava, obnovení indexů atd.;
 - pravidelná kontrola logů webového serveru a s tím související vyhodnocování problémových (často navštěvovaných atd.) míst portálu, úprava konkrétních skriptů na vyšší výkon atd.;
 - pravidelná kontrola obsazenosti diskového prostoru;
 - výstupem kontroly bude protokol o provedené údržbě, vyhotovený do 10. dne následujícího měsíce.
 - 4.3.5 Kredit 4 pracovní hodiny v základní ceně měsíčního poplatku. Kredit pracovních hodin lze sčítat v rámci jednoho kalendářního roku. Kredit je určen k čerpání pro realizaci požadavků dle bodů 4.3.2 a 4.3.3.

5. Místo a termíny plnění

- 5.1 Místem plnění dle bodu 4 je pracoviště Objednatele a Zhotovitele.

8

- 5.2 Servisní podpora je poskytována v pracovních dnech, mimo sobot a nedělí a státem uznaných svátků od 8:00 do 17:00.
- 5.3 Bude-li Požadavek hlášený např. v pátek v 16:00, znamená to, že např. pro 4 hod. dobu odezvy musí Zhotovitel reagovat do 11:00 hod v pondělí následující týden.
- 5.4 Požadavky se dělí tři kategorie:
- Dotaz
 - Vada
 - Nový požadavek
- 5.5 Požadavek typu Vada je řešen dle zařazení Vady do kategorie:
- 5.5.1 **Vada kategorie A** – znamená vážné Vady s nejvyšší prioritou, které mají kritický dopad na funkčnost provozované aplikace, to znamená, že znemožňují užívání aplikace nebo její hlavní části a nelze je řešit náhradním opatřením.
- 5.5.2 **Vada kategorie B** – znamená vážné Vady blokující důležité části aplikace, existuje však náhradní řešení pro omezení těchto Vad. Jedná se o odstranitelné Vady, které způsobují Požadavky při užívání a provozování aplikace nebo její části, ale umožňují provoz. Vady lze dočasně řešit organizačními opatřeními.
- 5.5.3 **Vada kategorie C** – ostatní Vady.
- 5.6 Doba odezvy na Požadavek hlášený jako Vada kategorie A je 8 hodin.
- 5.7 Doba odezvy na Požadavek hlášený jako Vada kategorie B je 24 hodin.
- 5.8 Doba odezvy na Požadavek hlášený jako Vada kategorie C je 48 hodin.
- 5.9 V případě Vady kategorie A zhotovitel garantuje nepřetržitou práci na odstranění Vady až do jejího vyřešení, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Zhotovitel se zavazuje průběžně informovat Objednatele o stavu řešení Vad až do jejich odstranění.
- 5.10 Vyžaduje-li Objednatel servisní činnost mimo časové období, které je stanoveno touto smlouvou (viz. bod 5.2), je Objednatel povinen zaplatit čas servisních techniků účelně vynaložený na tuto činnost nad rámec paušální platby dle bodu 7.1.1. Doba práce se zaokrouhluje na celé hodiny nahoru a cena se stanovuje na základě ceníku uvedeného v Příloze č. 2.
- 5.11 V případě, že se prokáže, že Vada nebyla způsobená zaviněním Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn čas účelně vynaložený na tuto činnost za celou dobu odstraňování Vady dle podmínek této smlouvy vyfakturovat a Objednatel je povinen tuto fakturu zaplatit. Doba práce se zaokrouhluje na celé hodiny nahoru, cena se stanovuje na základě ceníku uvedeného v Příloze č. 2 a ostatní platební podmínky se řídí bodem 8 této smlouvy.
- 5.12 Doba odezvy na Nový požadavek je nejvýše deset pracovních dnů. Do této doby Zhotovitel připraví návrh dalšího postupu vedoucí k analýze, ocenění a objednání řešení.

5.13 Doba odezvy na Dotaz je 48 hodin.

6. Způsob plnění

- 6.1 Požadavek bude oprávněnými osobami Objednatele, tak jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, zadáván prostřednictvím informačního systému pro správu uživatelských požadavků – dále jen Helpdesk. Objednateli budou předány ke dni podpisu této smlouvy příslušné přístupové informace k aplikaci.
- 6.2 Helpdesk eviduje Požadavky a umožňuje jejich řízení tak, aby všechny organizační složky projektu měly jednotnou a konzistentní informaci o stavu, v jakém se právě jejich řešení nachází.
- 6.3 Helpdesk je provozován Zhotovitelem na technických prostředcích Zhotovitele.
- 6.4 Základní principy práce v Helpdesku:
- 6.4.1 Objednavatel do systému vkládá Požadavky, tj. veškeré Dotazy, Vady a Nové požadavky, které vznášá ke Zhotoviteli, a to i v případě Požadavku, k jejímuž nahlášení již využil telefonickou Hot-line podporu.
 - 6.4.2 Každý Požadavek musí obsahovat přesný popis včetně identifikace části aplikace, k níž se vztahuje, eventuálně popis kroků, vedoucích k výskytu Vady, předpokládanou kategorii Vady a očekávané termíny vyřešení Požadavku. Informace, které je Objednatel povinen uvést v zápisu do Helpdesku, jsou podrobně popsány v uživatelské příručce k systému, kterou Objednatel obdrží při podpisu této smlouvy.
 - 6.4.3 Po zadání Požadavku do Helpdesku Zhotovitel potvrdí jeho přijetí a Požadavek následně zpracuje. Odpovědné osoby Zhotovitele a Objednatele, tak jak je definuje tato smlouva v příloze č. 1, případně další osoby určené Zhotovitelem ke zpracování Požadavku mohou prostřednictvím poznámek do systému vkládat informace o všech podstatných událostech, týkajících se tohoto procesu.
 - 6.4.4 Výsledek řešení Požadavku je zaznamenán Zhotovitelem do Helpdesku. Následně je Objednatel prostřednictvím Helpdesku vyzván k převzetí řešení Požadavku a jeho přezkoumání.
 - 6.4.5 Požadavek je považován za úspěšně vyřešený, pokud Objednatel potvrdí prostřednictvím Helpdesku jeho vyřešení. Požadavek se považuje za vyřešený i bez toho, že by Objednatel toto potvrdil a to tehdy, pokud Objednatel nevnese k jeho řešení připomínky ve lhůtě 5 pracovních dnů po výzvě k přezkoumání požadavku.
- 6.5 Podrobný popis práce s Helpdeskem je součástí uživatelské příručky, kterou Objednatel obdrží spolu se smlouvou o technické podpoře.
- 6.6 Odpovědné osoby za Objednavatele a Zhotovitele, které mohou prostřednictvím Helpdesku zadávat a přijímat Požadavky, jsou uvedeny v Příloze č.1 této smlouvy.

- 6.7 Doba odezvy Zhotovitele na hlášení Objednatele se počítá od elektronického zadání Požadavku přes Helpdesk.
- 6.8 Odpovědná osoba potvrdí přijetí Požadavku v termínech dle bodu 5 této smlouvy. Současně potvrzuje nebo změní kategorii Požadavku; takováto změna musí být Odpovědnou osobou odůvodněna.
- 6.9 Požadavek na novou funkcionalitu, zadaný prostřednictvím helpdesku, bude považován za závaznou objednávku a Zhotovitel jej začne realizovat v termínech dle této smlouvy.

7. Cena plnění

- 7.1 Cena předmětu plnění je dohodou smluvních stran stanovena následujícím způsobem:
 - 7.1.1 Cena předmětu plnění dle bodů 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5 se stanovuje na celkových 12.000,- Kč bez DPH (slovy dvanácttisíc korun českých) za kalendářní měsíc.
 - 7.1.2 Cenová kalkulace předmětu plnění dle bodů 4.3.2, 4.3.3 je stanovena na základě ceníku prací, který je jako Příloha č. 2 součástí této smlouvy.
- 7.2 Ceny uvedené v bodě 7.1 již obsahují veškeré další ostatní náklady nezbytně spojené s plněním služeb dle bodu 4 a Zhotovitel nemá právo na jejich úhradu vedle dohodnuté ceny.
- 7.3 Ceny uvedené v této smlouvě neobsahují DPH, která bude stanovena na základě platných právních předpisů v den plnění předmětu smlouvy (zdanitelného plnění).

8. Platební podmínky

- 8.1 Vystavení faktury (fakturaci) vztahujících se k plnění dle bodů 4.3.1, 4.3.4, 4.3.5 provádí Zhotovitel s frekvencí jedenkrát měsíčně vždy zpětně za předchozí měsíc, a to k prvnímu dni kalendářního měsíce.
- 8.2 Fakturaci v objemu dle bodu 7.1.2 vztahujících se k plnění dle bodu 4.3.2, 4.3.3 provádí Zhotovitel s nejbližší následující fakturací dle bodu 8.1.
- 8.3 Objednatel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti 14 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 8.4 Všechny částky poukazované vzájemně smluvními stranami musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
- 8.5 Po vzniku práva fakturovat je Zhotovitel povinen do 14 dnů vystavit a zadavateli předat fakturu s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu smlouvy.
- 8.6 Objednatel je oprávněn vrátit Zhotoviteli přede dnem splatnosti bez zaplacení fakturu, která nemá náležitosti dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů nebo vykazuje jiné závady. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti faktury. Nová lhůta splatnosti začíná běžet ode dne doručení

nové faktury doplněné, opravené nebo nově vyhotovené Zhotovitelem s příslušnými náležitostmi, splňující podmínky této smlouvy, na adresu sídla Objednatele.

9. Povinnosti a práva Zhotovitele

9.1 Povinnosti a práva Zhotovitele:

- 9.1.1 Spolupracovat s Odpovědnými osobami Objednatele ve věci realizace této smlouvy.
- 9.1.2 Svolaťat po dohodě s Objednatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním dle předmětu smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- 9.1.3 Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění s Objednatelem přijatá řešení. Zhotovitel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- 9.1.4 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této smlouvy.

10. Povinnosti a práva Objednatele

10.1 Povinnosti a práva Objednatele:

- 10.1.1 Na požádání poskytovat Zhotoviteli podklady a informace, související s realizací plnění včetně přístupu k systému se všemi potřebnými oprávněními.
- 10.1.2 Poskytnout Zhotoviteli Vzdálený přístup do systému za účelem zkrácení času servisního zásahu a snížení nákladů na zásah.
- 10.1.3 Svolaťat po dohodě se Zhotovitelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním dle předmětu smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- 10.1.4 Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění se Zhotovitelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast kvalifikovaných pracovníků.
- 10.1.5 Bezodkladně a s vyvinutím nejlepšího úsilí řešit ve spolupráci se Zhotovitelem překážky v plnění dle této smlouvy.
- 10.1.6 Poskytovat potřebnou součinnost při řešení předmětu plnění.

11. Obchodní tajemství a důvěrné informace

- 11.1 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy, související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými smluvní strany při zajištění předmětu smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o

uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle Občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.

- 11.2 Zhotovitel se nemůže dovolávat obchodního tajemství v případech, kdy právní předpis či jiný normativní akt ukládá Objednateli povinnost zveřejnit údaje týkající se smlouvy či plnění této smlouvy. Zároveň není porušením mlčenlivosti a obchodního tajemství poskytnutí dat třetí osobě k provedení exportu a následnému importu do jiné spisové služby.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují, že informace uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům, kteří jsou pověřeni plněním smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 11.4 V případě, kdy Zhotovitel či Objednatel při zajištění předmětu smlouvy přijde do kontaktu s osobními údaji, bude odpovídat za dodržování zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. V případě porušení této povinnosti uhradí případnou sankci uloženou za porušení uvedeného předpisu.
- 11.5 V případě, kdy Zhotovitel či Objednatel při zajištění předmětu smlouvy přijde do kontaktu s jinými chráněnými údaji, bude zachovávat mlčenlivost a odpovídat za dodržování příslušných právních předpisů řešící ochranu těchto údajů. V případě porušení této povinnosti uhradí případnou sankci uloženou za porušení těchto povinností.
- 11.6 Poškozená strana má právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé strany vznikne.
- 11.7 Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 11.8 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této smlouvy.

12. Smluvní sankce a náhrada škody

- 12.1 Je-li Objednatel v prodlení s placením faktury od původně dojednaného termínu splatnosti faktury, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat a Objednatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý započatý pracovní den prodlení až do zaplacení faktury.
- 12.2 Je-li Zhotovitel v prodlení s dodržením lhůt uvedených v bodu 5 s kterýmkoli plněním, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,01 % ceny plnění za každý započatý pracovní den prodlení.
- 12.3 V každém jednotlivém případě porušení závazků dle bodu 11 se smluvní strany zavazují zaplatit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých).

- 12.4 Smluvní strana nemůže uplatnit sankce dle bodu 11 této smlouvy, pokud se prokáže, že porušila povinnosti vyplývající z této smlouvy, které byly v přímé souvislosti se sankcionovanou skutečností.
- 12.5 Zhotovitel odpovídá Objednateli za škodu, způsobenou porušením povinností vyplývajících z této smlouvy. Zhotovitel neodpovídá za škodu, která byla způsobena třetí osobou, pokud není ve smluvním vztahu se Zhotovitelem, či z nedbalosti Objednatele a v důsledcích událostí vyšší moci.
- 12.6 Zhotovitel odpovídá za své subdodavatele jako za vlastní plnění včetně odpovědnosti za způsobenou škodu.

13. Platnost smlouvy a ukončení platnosti smlouvy

- 13.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 5. 2015 do 30. 4. 2016 s výpovědní lhůtou 2 měsíce. Ukončit platnost této smlouvy lze také dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.
- 13.2 Jednostranně lze okamžitě od smlouvy odstoupit v těchto případech:
- 13.2.1 Zhotovitel může okamžitě odstoupit od smlouvy, pokud je Objednatel v prodlení s úhradou faktury dle této smlouvy déle než 60 dnů od původně dojednaného termínu úhrady příslušné faktury.
 - 13.2.2 Objednatel může okamžitě odstoupit od smlouvy, pokud je Zhotovitel v prodlení s plněním závazků dle této smlouvy déle než 60 dnů od původně dojednaného termínu realizace závazku.
- 13.3 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 13.4 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do 1 měsíce od skončení platnosti smlouvy odstoupením.

14. Oddělitelnost

- 14.1 Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části ustanovení smlouvy budou považovány za neplatné nebo nevymahatelné, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé smlouvy, ale celá smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti smluvních stran se budou vykládat přiměřeně.

15. Vyšší moc

- 15.1 Pro účely této smlouvy se za „vyšší moc“ považují okolnosti vylučující odpovědnost podle § 2913 Občanského zákoníku.

- 15.2 Smluvní strany jsou povinny se informovat o překážce podle bodu 15.1 nejpozději do 5 dnů od jejího vzniku emailovou zprávou a následně doporučeným dopisem a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Okolnost vzniku překážky musí být doložena nezávislým orgánem (zejména policie, obchodní komora, státní orgán). Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než 90 dnů, je Objednatel oprávněn od smlouvy odstoupit.

16. Záruka

- 16.1 Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na provedené úpravy v aplikaci po dobu 12 měsíců, která počíná běžet ode dne provedení opravy na základě protokolu o převzetí znamenaného v systému Helpdesk.
- 16.2 V případě reklamace servisního zásahu Objednatel zašle Zhotoviteli oznámení o reklamaci, které bude obsahovat tyto údaje: datum a místo servisního zásahu, typ servisovaného zařízení a popis důvodu reklamace.

17. Další ujednání

- 17.1 Právní vztahy a podmínky výslovně neupravené touto smlouvou se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy.
- 17.2 Změny a doplňky této smlouvy lze provádět pouze písemnými a očíslovanými dodatky k této smlouvě.

18. Závěrečná ustanovení

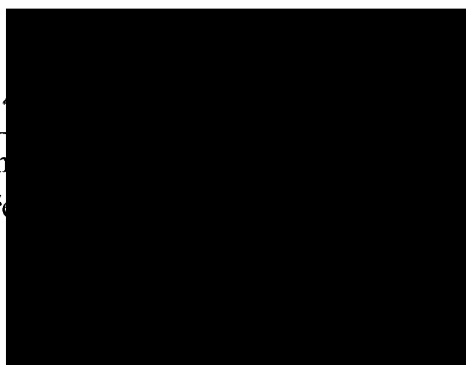
- 18.1 Smlouva se vyhotovuje ve 3 rovnocenných výtiscích, z nichž zhotovitel obdrží dva výtisky a objednatel obdrží jeden výtisk.
- 18.2 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Odpovědné osoby Objednatele a Zhotovitele
Příloha č. 2: Ceník služeb Zhotovitele

v Brně dne 30. 4. 2015

v Brně dne 30. 4. 2015

Za Objednatele:

In
ř



Za Zhotovitele:



jednatel

Příloha č. 1

Odpovědné osoby Zhotovitele a Objednatele

Odpovědné osoby ve věcech smluvních a obchodních:

Za Zhotovitele: Mgr. Pavel Gráf

Za Objednatele: Mgr. Miloslav Králíček

Odpovědné osoby ve věcech plnění této smlouvy

Za Zhotovitele: Mgr. Pavel Gráf

Za Objednatele: Ing. Aleš Prošek, Ing. Alexandra Daněčková

Příloha č. 2

Ceník služeb Zhotovitele

1. Ceník prací pro jednotlivé role v pracovní dny 8:00 – 17:00 hod:

| Role | Cena (za hodinu) |
|------------------------|------------------|
| Projektový manažer | 1 125 Kč bez DPH |
| Analytik | 1 125 Kč bez DPH |
| Vývojář | 1 125 Kč bez DPH |
| Databázový specialista | 1 125 Kč bez DPH |
| Tester | 850 Kč bez DPH |

(Cena je uváděna bez DPH za jednu hodinu práce příslušného pracovníka)

2. Ceník prací pro jednotlivé role v mimo pracovní hodiny a dny:

| Role | Cena (za hodinu) |
|------------------------|------------------|
| Projektový manažer | 1 850 Kč bez DPH |
| Analytik | 1 850 Kč bez DPH |
| Vývojář | 1 850 Kč bez DPH |
| Databázový specialista | 1 850 Kč bez DPH |
| Tester | 1 550 Kč bez DPH |

(Cena je uváděna bez DPH za jednu hodinu práce příslušného pracovníka)