

Smlouva o poskytování služeb
„Zajištění provozu, podpory a rozvoje ekonomického systému IFS“

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

mezi smluvními stranami:

Česká republika – Ministerstvo dopravy

se sídlem nábrží L. Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1
IČO: 66003008
DIČ: CZ66003008
zastoupené: Ing. Milanem Ferancem, 1. náměstkem ministra dopravy
 dle pověření č.j. 73/2014-810-INT/1
bankovní spojení: ČNB Praha 1, č. ú.: 022027001/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

IFS Czech s.r.o.

se sídlem City Tower, Hvězdova 1617/2b, 140 78 Praha 4 - Nusle
IČO: 26166062
DIČ: CZ26166062
bankovní spojení: Komerční banka a.s., č. ú.: 27-3558020207/0100
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C vložka 76177
zastoupená: Ing. Zdeňkem Fousem, jednatelem

(dále jen „Dodavatel“)

Preamble

vzhledem k tomu, že:

- (a) Objednatel vyhlásil v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), jednacím řízením bez uveřejnění k zadání veřejné zakázky s názvem „*Zajištění provozu, podpory a rozvoje ekonomického systému IFS*“,
- (b) Dodavatel disponuje všemi příslušnými oprávněními k podnikání nezbytnými pro všechny činnosti, k jejichž plnění se níže zavazuje,

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 Občanského zákoníku tuto

Smlouvu o zajištění provozu, podpory a rozvoje ekonomického systému IFS

evidovanou u Objednatele pod č. S-37-330/2014

evidovanou u Dodavatele pod č. MD2014_SUP

(dále jen „Smlouva“)

Článek 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost, zásady činnosti a organizace jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Dodavatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Článek 2. Účel Smlouvy

- 2.1. Objednatel a jeho vybrané organizační složky státu a podřízené organizace využívají ekonomický systém IFS (dále jen „IFS“ nebo též „aplikace“).
- 2.2. Účelem Smlouvy je vytvoření právního rámce pro zajištění řádné a bezproblémové funkcionality aplikace v souladu s platnou a účinnou právní úpravou, a to na základě poskytování ve Smlouvě specifikovaných služeb ze strany Dodavatele pro Objednatele.
- 2.3. Dodavatel Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek podle této Smlouvy.

Článek 3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytnout Objednateli v souladu se Smlouvou níže uvedené služby (dále jen „Služby“ nebo jednotlivě jen „Služba“), blíže specifikované v katalogových listech (dále jen „Katalogové listy“ nebo jednotlivě jen „Katalogový list“ či „KL“), které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy:
 - a) Obnovení podpory systému IFS:
 - o zachování kontinuity licenční podpory,
 - o aktualizace systému IFS včetně potřebných legislativních úprav k datu účinnosti Smlouvy;
 - b) Technologický upgrade systému IFS na nejnovější výrobcem podporovanou verzi;
 - c) Služba aplikační podpory IFS (KL001);
 - d) Služba provozu Maintenance IFS (KL002);
 - e) Služba rozvoje IFS podle požadavků Objednatele (KL003);
 - f) Konzultační služby podle požadavků Objednatele (KL004);
 - g) Školící služby podle požadavků Objednatele (KL005);včetně příloh Katalogových listů.
- 3.2. Služby je Dodavatel povinen poskytovat průběžně od data účinnosti Smlouvy v následujících termínech:
 - a) Obnovení podpory systému IFS dle odst. 3.1. písm. a) Smlouvy – **v termínu stanoveném písemně Objednatelem;**
 - b) Technologický upgrade systému IFS na nejnovější výrobcem podporovanou verzi dle odst. 3.1. písm. b) Smlouvy – **na vyžádání Objednatele a v termínu písemně stanoveném Objednatelem v souladu s obvyklou praxí v oboru;** přesný rozsah pracností a postupy budou před započítáním této služby schváleny Objednatelem na základě nabídky Dodavatele;
 - c) Ostatní služby dle odst. 3.1. písm. c) až g) Smlouvy – do data ukončení účinnosti Smlouvy, případně do data předčasného ukončení poskytování dané Služby dle odst. 5.2. Smlouvy.
- 3.3. Katalogové listy tvoří závaznou specifikaci Služeb (dále jen „Specifikace služeb“).
- 3.4. Objednatel prohlašuje, že je oprávněným uživatelem aplikace a disponuje veškerými oprávněními k tomu, aby Dodavatel mohl poskytovat Služby dle této Smlouvy ode dne její účinnosti v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, aniž by došlo k porušení práv třetích osob, zejména z titulu práv duševního vlastnictví.

- 3.5. V případě, že v rámci poskytování Služeb dle této Smlouvy bude Dodavatel jakýmkoli způsobem modifikovat, rozvíjet, upravovat či měnit zákaznické řešení aplikace, je Dodavatel povinen ke dni ukončení této Smlouvy poskytnout Objednateli licenci k užití takových postupů a předat mu veškeré zdrojové programové kódy k zákaznickému řešení aplikace a jeho kompletní dokumentaci tak, aby Objednatel na tomto základě měl možnost provést případný další rozvoj zákaznického řešení aplikace bez jakékoliv součinnosti s Dodavatelem. Cena za poskytnutí těchto licencí, zdrojových kódů a dokumentace je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle této Smlouvy.
- 3.6. Dodavatel je povinen provést veškeré kroky a poskytnout veškeré plnění potřebné k dosažení stavu připravenosti pro zahájení řádného poskytování Služeb, jak jsou definovány ve Specifikaci plnění (dále jen „Připravenost“). Připraveností se rozumí takový stav, za kterého je Dodavatel schopen poskytovat řádně, včas a na dohodnuté úrovni všechny Služby v souladu se Specifikací služeb.
- 3.7. Objednatel se zavazuje vyvinout maximální možné úsilí s cílem poskytnout Dodavateli součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy v rozsahu, který je stanoven v této Smlouvě, zejména pak v Příloze č. 2 Smlouvy, včetně zajištění provozu technické infrastruktury pro provoz aplikace dle této Smlouvy. Dodavatel je povinen zajistit Připravenost, včetně případné migrace aplikace a jejich dat ze stávající infrastruktury používané před zahájením poskytování Služeb dle této Smlouvy, bude-li o tuto migraci Objednatel požádán. Cena plnění dle věty druhé a třetí je zakalkulována v ceně Služeb a je jejich nedílnou součástí.
- 3.8. Objednatel se zavazuje za podmínek stanovených Smlouvou zaplatit Dodavateli za poskytování řádného a včasného plnění předmětu Smlouvy cenu dle čl. 6. Smlouvy.
- 3.9. Dnem předání jakéhokoliv plnění Dodavatelem Objednateli dle Smlouvy, které naplňuje znaky autorského díla podle příslušných právních předpisů, uděluje Dodavatel Objednateli, jakož i dalším osobám, které mají tohoto plnění pro účely Smlouvy využívat, oprávnění k užití (licenci) takového plnění všemi způsoby nezbytnými pro účely Smlouvy bez množstevního nebo územního omezení. Tato licence je ke každé části plnění akceptovaného podle Smlouvy udělena jednorázově jako licence nevýhradní, neodvolatelná a udělená na celou dobu trvání majetkových práv k dílu. Odměna Dodavatele za poskytnutí licence je zahrnuta v ceně za poskytování Služeb. Součástí licence je i souhlas Dodavatele udělený Objednateli k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací uvedeného plnění, a to i prostřednictvím třetích osob, a souhlas k poskytnutí oprávnění užít toto plnění třetím osobám dle uvážení Objednatele, oprávnění spojit plnění s jiným autorským dílem, zařadit do jiného díla, zařadit do souborného díla a takto je užít způsobem dle tohoto odstavce, oprávnění k rozmnožování plnění, oprávnění k užívání zdrojových programových kódů zákaznického řešení aplikace a dokumentace plnění včetně jejich poskytnutí třetím osobám.
- 3.10. Objednatel se zavazuje informovat Dodavatele v době trvání této Smlouvy o záměru zasahovat do provozní verze aplikace či výstupů poskytnutých Služeb.
- 3.11. Objednatel se zavazuje informovat Dodavatele v době trvání této Smlouvy o záměru změny technických parametrů infrastruktury.
- 3.12. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby a jakékoliv další plnění podle Smlouvy v souladu se všemi příslušnými právními předpisy platnými a účinnými na území ČR a aplikovat při plnění Smlouvy procesy „best practices“ příslušného odvětví. Stejně tak se Dodavatel zavazuje poskytovat služby v souladu se standardním prostředím Objednatele tak, aby byly vyloučeny možné negativní dopady do tohoto prostředí.

Článek 4.

Subdodavatelé

- 4.1. Dodavatel se zavazuje Služby poskytovat sám, s výjimkou těch Služeb nebo jejich částí, které jsou včetně identifikačních údajů příslušných subdodavatelů uvedeny v Příloze č. 4 Smlouvy. Dodavatel je oprávněn použít jiných subdodavatelů, než uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy, jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 4.2. Dodavatel odpovídá za poskytování Služeb jednotlivými subdodavateli, jako by je poskytoval sám.
- 4.3. V souladu s ustanovením § 147a ZVZ je Dodavatel povinen předložit Objednateli seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z celkové ceny za plnění dle Smlouvy, a to nejpozději do 60 dnů od splnění/ukončení Smlouvy, popř.

nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku v případě, že doba plnění Smlouvy přesáhne 1 rok.

- 4.4. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, musí být součástí seznamu subdodavatelů i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů dle odst. 4.3. tohoto článku.

Článek 5.

Doba a místo plnění

- 5.1. Dodavatel se zavazuje:

5.1.1. zajistit Připravenost pro poskytování Služeb v souladu se Specifikací služeb nejpozději do 12. 5. 2014,

5.1.2. zahájit řádné poskytování Služeb ode dne následujícího po dni uvedeném v odst. 5.1.1.

- 5.2. Poskytování Služeb bude ukončeno ke dni skončení účinnosti Smlouvy. Objednatel je však oprávněn požadovat ukončení jednotlivé konkrétní Služby, resp. jednotlivých konkrétních činností, i před skončením účinnosti Smlouvy. Tuto skutečnost je Objednatel povinen sdělit Dodavateli ve lhůtě nejméně devadesát (90) kalendářních dnů přede dnem požadovaného ukončení takové Služby. V případě ukončení jednotlivé konkrétní služby, resp. jednotlivých konkrétních služeb před skončením účinnosti smlouvy nezakládá toto ukončení služby Dodavateli nárok na jakékoli finanční plnění za zrušenou službu, kromě prokazatelně vynaložených nákladů do data zrušení služby ve smyslu čl. 3. odst. 3.2. písm. b) nebo náhradu škody (vč. ušlého zisku nebo jiných nákladů apod.) z důvodu ukončení služby. Při ukončení služby ze strany Objednatele dle tohoto odstavce se nepostupuje dle odst. 14.1 této smlouvy.

- 5.3. Místo (místa) plnění je uvedeno ve Specifikaci služeb. Veškeré náklady vzniklé v souvislosti s přístupem pracovníků Dodavatele a/nebo dodávkou materiálu, služeb či zboží do místa (míst) plnění této Smlouvy jsou zahrnuty v ceně Služeb.

Článek 6.

Cena a platební podmínky

- 6.1. Celková cena za celou dobu účinnosti Smlouvy nepřesáhne výši 41 696 800,- Kč bez DPH, tj. 50 453 128,- Kč s DPH. Jednotlivé dílčí ceny za poskytování služeb dle odst. 3.1. písm. a) až g) Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.

- 6.2. Jednotlivé dílčí ceny za plnění bude Objednatel hradit takto:

- a) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. a) Smlouvy – po akceptaci obnovení podpory systému IFS;
- b) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. b) Smlouvy – po akceptaci technologického upgrade IFS; cena nepřesáhne hodnotu uvedenou v příloze č. 3 Smlouvy a bude odpovídat Objednatelem předem písemně odsouhlasených a následně Dodavatelem odvedených počtu člověkodnů v cenové úrovni odpovídající ceně Služby rozvoje (KL003) uvedenou v příloze č. 3 Smlouvy;
- c) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. c) a d) Smlouvy – měsíčně, po akceptaci poskytování služeb v daném kalendářním měsíci;
- d) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. e) Smlouvy – po akceptaci dané dílčí úpravy, a to ve výši odpovídající součinu skutečného počtu člověkodnů strávených Dodavatelem na realizaci dané dílčí úpravy a ceny za člověkodenní práci Dodavatele uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, nejvýše však ve výši schválené Objednatelem při zadání realizace dané dílčí úpravy. Objednatel nepřekročí šedesát (60) člověkodnů za kalendářní rok. Objednatel není povinen tento počet vyčerpat; při nečerpání podle předchozí věty nevzniká Dodavateli nárok na finanční plnění nebo náhradu škody.
- e) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. f) Smlouvy – po provedení a akceptaci dané konzultace, a to ve výši odpovídající součinu skutečného počtu člověkodnů strávených Dodavatelem na poskytnutí dané konzultace a ceny za jeden člověkodenní konzultace Dodavatele uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, nejvýše však ve výši schválené Objednatelem při zadání požadavku na konzultaci. Objednatel nepřekročí sedmdesát dva (72) člověkodnů za kalendářní rok. Objednatel není povinen tento počet vyčerpat; při nečerpání podle předchozí věty nevzniká

Dodavateli nárok na finanční plnění nebo náhradu škody.

- f) cenu služeb dle odst. 3.1. písm. g) Smlouvy – po provedení a akceptaci daného školení, a to ve výši odpovídající součinu skutečného počtu člověkodnů strávených Dodavatelem na poskytnutí daného školení a průměrné ceny za člověkodenní školení Dodavatele uvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, nejvýše však ve výši schválené Objednatelem při zadání požadavku na školení. Objednatel nepřekročí dvanáct (12) člověkodnů za kalendářní rok. Objednatel není povinen tento počet vyčerpat; při nečerpání podle předchozí věty nevzniká Dodavateli nárok na finanční plnění nebo náhradu škody.

- 6.3. Ceny bez DPH uvedené Příloze č. 3 jsou cenami nejvýše přípustnými a nepřekročitelnými a zahrnují veškeré náklady potřebné ke splnění předmětu Smlouvy, jakož i veškeré náklady související. K těmto cenám bude vždy přiúčtována DPH dle sazby platné ke dni zdanitelného plnění.
- 6.4. Cena za poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. c) a d) Smlouvy je vždy splatná na základě měsíčních faktur – daňových dokladů (dále jen „faktura“ či „faktury“) řádně vystavených Dodavatelem za služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci podle Smlouvy po akceptaci poskytnutých služeb Objednatelem. Bude-li poskytování Služeb zahájeno nebo ukončeno v průběhu kalendářního měsíce, bude za daný měsíc uhrazena poměrná část ceny Služeb odpovídající skutečné době poskytovaných služeb v daném měsíci.
- 6.5. Cena za poskytování Služeb dle odst. 3.1. písm. a), b), e), f) a g) je splatná na základě faktury, pro každou službu zvlášť, vystavené po řádném ukončení a akceptaci Služby Objednatelem za předpokladu, že plnění je akceptováno bez výhrad. Služby dle odst. 3.1 písm. a) a b) Smlouvy bude Dodavatel fakturovat jednorázově, služby dle odst. 3.1. písm. e), f) a g) Smlouvy vždy měsíčně zpětně, pokud byla daná služba za předcházející měsíc ze strany Objednatele akceptována dle první věty tohoto odstavce.
- 6.6. Dodavatel se zavazuje fakturu vystavit do desátého (10.) kalendářního dne měsíce následujícího po skončení příslušného měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty, není však oprávněn vystavit fakturu dříve, než bude podepsán akceptační protokol Objednatelem. Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury třicet (30) kalendářních dnů ode dne doručení faktury Objednateli.
- 6.7. Faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené právními předpisy, zejm. zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, přičemž musí vždy obsahovat zejména následující údaje: označení smluvních stran (Dodavatel a Objednatel) a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, evidenční č. Smlouvy Objednatele, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a předpokládaná lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Přílohou faktury musí být kopie akceptačního protokolu podepsaného Objednatelem, přílohou faktur za služby dle odst. 3.1 písm. e), f) a g) Smlouvy budou též ještě kopie příslušných písemných požadavků Objednatele na fakturovanou dodanou službu.
- 6.8. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle Smlouvy, nebo nebude-li doložena Objednatelem schváleným akceptačním protokolem, je Objednatel oprávněn ji vrátit Dodavateli ve lhůtě splatnosti. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli.
- 6.9. Faktury jsou hrazeny bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Dnem platby se rozumí den, kdy je fakturovaná částka z účtu Objednatele na tento účet odeslána.
- 6.10. V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitého závazku, je tato smluvní strana povinná zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení v zákonné výši počítaný z dlužné částky za každý započatý den prodlení. V případě prodlení Objednatele delšího než 5 pracovních dnů, je Dodavatel povinen Objednatele na toto prodlení písemně upozornit.

Článek 7.

Akceptační procedury

- 7.1. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Dodavatelem provedené plnění odpovídá specifikaci, která je na základě Smlouvy závaznou, a to porovnáním skutečných vlastností poskytnutého plnění s jeho specifikací obsaženou ve Specifikaci služeb.

- 7.2. Výsledky plnění poskytovaného Dodavatelem podle Smlouvy budou Objednatelem akceptovány na základě akceptačních protokolů. V případě vadného nebo neúplného plnění předmětu Smlouvy není Objednatel povinen podepsat akceptační protokol ani za takové plnění zaplatit sjednanou cenu.
- 7.3. Akceptačnímu protokolu za Služby dle odst. 3.1. písm. c) a d) Smlouvy musí vždy předcházet Měsíční zpráva předložená Dodavatelem a schválená Objednatelem. Měsíční zpráva musí popisovat veškeré události, které v daném období proběhly, v členění struktury Katalogových listů č. 1 a 2. Měsíční zpráva musí obsahovat rovněž veškeré významné informace z Řídícího výboru a Pracovní skupiny (bude-li v daném období aktivní). Součástí Měsíční zprávy musí být informace o plnění Service Level Agreement (dále též „SLA“). Každá odchylka od standardního provozu v daném období musí být zachycena v Měsíční zprávě a současně s ní musí být uveden její konkrétní dopad na plnění SLA. Plnění SLA za jednotlivé katalogové listy vycházející z Měsíční zprávy musí být uvedeno v příslušném akceptačním protokolu a v případě, že Objednateli vznikl nárok na slevu z plnění, musí být výše slevy a její výpočet v akceptačním protokolu uveden. Objednatelem podepsaný akceptační protokol Dodavatel vždy předkládá jako přílohu faktury.
- 7.4. Bude-li plnění Dodavatele spočívat ve vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s odst. 7.6. tohoto článku.
- 7.5. Ověření Připravenosti**
- 7.5.1. Ověření dosažení Připravenosti bude provedeno na základě protokolárního ověření skutečnosti, že Služby jsou ode dne stanoveného v odst. 5.1.2. Smlouvy poskytovány na sjednané úrovni dle Specifikace služeb.
- 7.5.2. K ověření Připravenosti bude sloužit ověřovací provoz v délce trvání až třicet (30) dnů.
- 7.5.3. Pro prohlášení o dosažení Připravenosti musí dojít k úspěšnému dokončení ověřovacího provozu. Ověřovací provoz se považuje za úspěšně dokončený, pokud byly v období ověřovacího provozu poskytovány Služby bez podstatných odchylek od sjednané úrovně. Nejpozději do tří (3) pracovních dnů po úspěšném dokončení ověřovacího provozu strany sepiší písemný akceptační protokol, jehož podpisem se dosažení Připravenosti považuje za ověřené.
- 7.5.4. Prokáže-li ověřovací provoz, že Připravenost nebyla dosažena, je Dodavatel v prodlení se zajištěním Připravenosti a právo na cenu po dobu jeho prodlení mu nenáleží. Dodavatel je v takovém případě povinen bezodkladně provést veškeré kroky k nápravě a zopakovat proceduru ověření Připravenosti.
- 7.6. Akceptace dokumentů**
- 7.6.1. Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat vypracování dokumentů s Objednatelem. Objednatel se zavazuje při průběžných konzultacích Dodavateli poskytovat veškerou nezbytnou součinnost a dle svých možností se vyjadřovat k průběžným výstupům Dodavatele.
- 7.6.2. Dodavatel se zavazuje předat první verzi dokumentu Objednateli k akceptaci ve lhůtě písemně stanovené Objednatelem.
- 7.6.3. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu do dvaceti (20) kalendářních dnů ode dne jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k první verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů ode dne doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.
- 7.6.4. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k první verzi dokumentu, zavazuje se Dodavatel do deseti (10) kalendářních dnů od jejich doručení provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravený dokument předat jako jeho druhou verzi Objednateli k akceptaci.
- 7.6.5. Objednatel se zavazuje vznést veškeré své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu do patnácti (15) kalendářních dnů od jejího doručení, není-li v případě konkrétního dokumentu mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nevznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě k druhé verzi dokumentu žádné výhrady ani připomínky, je Dodavatel povinen písemně vyžádat stanovisko Objednatele, který je povinen do tří (3) pracovních dnů od doručení žádosti toto stanovisko poskytnout.

- 7.6.6. Vznese-li Objednatel ve stanovené lhůtě své výhrady nebo připomínky k druhé verzi dokumentu, zavazují se smluvní strany zahájit společné jednání za účelem odstranění veškerých vzájemných rozporů a akceptace dokumentu, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení výzvy kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně. Smluvní strany se zavazují nepřerušit zahájené jednání za účelem odstranění vzájemných rozporů a akceptace dokumentu až do úspěšné akceptace dokumentu s výjimkou, že pokud nedojde k úspěšné akceptaci dokumentu do šedesáti (60) kalendářních dní od vznesení připomínek Objednatele k druhé verzi dokumentu je dokument neakceptován.
- 7.6.7. Případné nevznesení výhrad nebo připomínek Objednatelem nelze v jakémkoli stádiu akceptace vykládat jako automatickou akceptaci dokumentu.
- 7.6.8. Smluvní strany se zavazují po akceptaci dokumentu potvrdit akceptaci sepsáním písemného akceptačního protokolu, a to nejpozději do tří (3) pracovních dnů od akceptace dokumentu. Účinky akceptace nastávají podpisem akceptačního protokolu oběma smluvními stranami.
- 7.6.9. K podpisu akceptačního protokolu je oprávněn statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nestanoví-li Smlouva výslovně jinak.
- 7.7. Kontrolní dny**
- 7.7.1. Na konci každého tříměsíčního období poskytování Služeb dle Smlouvy Objednatel stanoví termín „kontrolního dne“. V rámci kontrolního dne bude Objednatelem za součinnosti Dodavatele ověřeno, že všechny dokumenty dle odst. 7.6. Smlouvy a ostatní dokumentace dle čl. 18 Smlouvy předaná Dodavatelem je aktuální a úplná.
- 7.7.2. V případě, že při kontrolním dni budou shledány vady dokumentů či dokumentace, včetně její neaktuálnosti či neúplnosti, je Dodavatel povinen tyto vady odstranit ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů a předat Objednateli upravenou a doplněnou dokumentaci. Marné uplynutí této lhůty se považuje za porušení Smlouvy Dodavatelem dle odst. 16.3 Smlouvy.
- 7.7.3. Po předání upravené a doplněné dokumentace dle odst. 7.7.2. bude kontrolní den opakován.
- 7.8. Objednatel má právo stanovit Dodavateli, že ve vymezeném časovém období může Dodavatel provádět jakékoliv změny a úpravy aplikace a jejich konfigurace pouze po výslovném písemném souhlasu Objednatele. Dodavatel před každou takovou změnou nebo úpravou požádá Objednatele písemně o schválení této změny nebo úpravy, přičemž součástí této žádosti vždy bude minimálně popis plánované změny či úpravy, nároky na součinnost, dopady na provoz aplikace, nároky na počet člověkodní Dodavatele k její realizaci, návrh harmonogramu a zhodnocení rizik včetně opatření na jejich minimalizaci.

Článek 8.

Service Level Agreements (SLA)

- 8.1. Dodavatel se zavazuje v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí (podslužeb), pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „**SLA služby**“), postupovat s odbornou péčí, udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 8.2. Dodavatel je povinen nepřetržitě a proaktivně monitorovat stav a podmínky poskytování SLA služeb způsobem definovaným ve Specifikaci služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli způsobem definovaným ve Specifikaci služeb. V případě poruchy či snížené kvality SLA služeb je Dodavatel povinen zahájit bez prodlení práci pro dosažení nápravy.
- 8.3. Dodavatel se zavazuje, že SLA služby budou poskytovány minimálně v kvalitě a úrovních definovaných ve sjednané úrovni poskytovaných SLA služeb dle Specifikace služeb.
- 8.4. Jednotlivá SLA obsahují měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli a čl. 10. Smlouvy obsahuje výši slevy z ceny a vedle ní i smluvní pokuty za neposkytnutí SLA služby v dohodnuté kvalitě a úrovních.
- 8.5. V případě, že Dodavatel neposkytuje Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je Dodavatel povinen:

- 8.5.1. udělit slevu z ceny Objednatele způsobem uvedeným v odst. 10.10. Smlouvy,
 - 8.5.2. zaplatit smluvní pokutu ve výši podle odst. 10.10. Smlouvy,
 - 8.5.3. bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat SLA služby v souladu s SLA,
 - 8.5.4. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době v souladu s SLA.
- 8.6. Pokud Dodavatel neodstraní závadný stav do tří (3) pracovních dnů od vzniku závady Priority č. 1 (KL002 Přílohy č. 1 Smlouvy), jde o porušení smlouvy Dodavatelem dle odst. 16.3. Smlouvy.
- 8.7. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy Incident a Change Managementu upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
- 8.8. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA odpovídá obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu je rozhodující definice stanovená Objednatelem.

Článek 9.

Odpovědnost za škodu

- 9.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Dodavatel plně odpovídá za plnění Smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (subdodavatele).
- 9.2. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.3. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění Smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Dodavatelem při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě, přičemž limit pojistného plnění nesmí být nižší než **20 mil. Kč**, a na požádání Objednatele neprodleně předložit takovouto pojistnou smlouvu Objednateli. Zároveň je Dodavatel povinen oznámit Objednateli každé ukončení platnosti pojistné smlouvy, dojde-li k takovéto skutečnosti a bezodkladně sjednat novou smlouvu odpovídající výše uvedeným podmínkám.
- 9.4. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Dodavateli chybné zadání nebo pokyn a Dodavatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání nebo pokynu zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za nesplnění svého závazku v důsledku porušení povinností druhou smluvní stranou nebo v důsledku mimořádných nepředvídatelných a nepřekonatelných překážek vzniklých nezávisle na jejich vůli podle ustanovení § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.
- 9.5. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta, a to v plné výši dle Smlouvy.
- 9.6. Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočet na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.

Článek 10.

Sankce

- 10.1. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá ze Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.
- 10.2. Pokud Dodavatel na žádost Objednatele nepředloží doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém je s předložením dokladů o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě při výkonu podnikatelské činnosti v prodlení, a to za každý jednotlivý případ.

- 10.3. Pokud Dodavatel poruší jakoukoliv povinnost stanovenou v čl. 17. a 18. této Smlouvy, jejíž porušení není kryto výše nebo níže uvedenými pokutami, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý započatý den, ve kterém trvalo porušení takové povinnosti, a to za každý jednotlivý případ.
- 10.4. Pro jeden případ porušení povinností stanovených Smlouvou nelze kumulativně uplatnit více smluvních pokut.
- 10.5. V případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury, je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši za každý započatý den prodlení a smluvní pokutu ve výši 1 000,- Kč za každý započatý den.
- 10.6. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování druhé smluvní straně.
- 10.7. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky a nedotýká se nároku na náhradu škody v plné výši.
- 10.8. Maximální souhrnná výše všech smluvních pokut dle Smlouvy je omezena na částku ve výši celkové ceny za plnění Smlouvy za celou dobu jejího skutečného trvání a čerpání. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 10.9. Pokud Dodavatel nedodrží stanovený termín dle odst. 3.2. písm. a) Smlouvy, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Dále pokud Dodavatel nedodrží stanovený termín dle odst. 3.2. písm. b) Smlouvy, je povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý den prodlení.
- 10.10. Pro období řádného provozu Služeb dle odst. 3.1. písm. c) až g) Smlouvy jsou stanoveny slevy z ceny a smluvní pokuty následovně:

- 10.10.1. Pokud Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametr „Dostupnost služby měsíční“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je Dodavatel povinen poskytnout slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,3$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená smlouvou.

PP = Procento (tzn. hodnota 0,xx), o který byl překročen stanovený limit měsíční dostupnosti služby.

- 10.10.2. Pokud Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametr „Max. doba jednoho výpadku služby“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je Dodavatel povinen poskytnout slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,3$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená smlouvou.

PP = Procento (tzn. hodnota 0,xx), o který byl překročen stanovený limit maximální doby jednoho výpadku služby.

- 10.10.3. Pokud Dodavatel v daném měsíci nedodrží SLA parametry „Plnění parametru dle priorit“ nebo „Plnění parametru“ stanovené v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“, „SLA parametry – Release management“, „SLA parametry – Aktualizace dokumentace“ a „SLA parametry“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je Dodavatel povinen poskytnout slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu. Výše slevy a smluvní pokuty za každé jednotlivé nesplnění parametru SLA se stanovuje procentuálně z měsíční ceny (bez DPH) Služby tímto vzorcem:

$$MP * PP * 0,3$$

kde:

MP = Výše měsíční platby stanovená smlouvou.

PP = Procento (tzn. hodnota 0,xx), o který byl překročen stanovený limit plnění parametru.

- 10.10.4. Pokud Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“ v Katalogových listech uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy), je povinen poskytnout slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle priority takto:
- a) Priorita 1, 2 - o 5 % z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 3 pracovní hodiny trvání každého takového porušení Služby.
 - b) Priorita 3, 4 - o 2,5 % z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 6 pracovních hodin trvání každého takového porušení Služby.
 - c) Priorita 5 - o 1,25 % z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 24 pracovních hodin trvání každého takového porušení Služby.
- 10.11. Pro účely Smlouvy se slevy z ceny nepovažují za smluvní pokuty a uplatňují se vedle smluvních pokut. Dále pro účely Smlouvy jsou pracovní hodiny myšleny ve smyslu Katalogových listů, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy.

Článek 11.

Ochrana informací

- 11.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků ze Smlouvy:
- 11.1.1. si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 11.1.2. mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
- 11.2. Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 11.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- 11.3.1. zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 11.3.2. orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 11.3.3. ve vztahu k Dodavateli jeho subdodavatelé,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám ve Smlouvě.
- 11.4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy. V případě nutnosti nebo na základě požadavků zákona či jiného právního předpisu uzavřou smluvní strany samostatnou smlouvu o zpracování osobních údajů Dodavatelem dle zákona o ochraně osobních údajů.
- 11.5. Budou-li informace poskytnuté Objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona o ochraně osobních údajů, zavazuje se Dodavatel zajistit ochranu poskytnutých údajů podle tohoto zákona.
- 11.6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění Smlouvy, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch,

kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit Smlouvu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění Smlouvy.

- 11.7. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, informace týkající se zahájených i ukončených správních řízení, informace o agendách Objednatele, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, orgány veřejné správy či adresáty veřejné správy, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu.
- 11.8. Za důvěrné informace se výslovně považují rovněž veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech využívaných pro poskytování plnění dle Smlouvy a která budou přímo či nepřímo souviset s činností Objednatele.
- 11.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 11.9.1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
 - 11.9.2. měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - 11.9.3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - 11.9.4. po podpisu Smlouvy poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem;
 - 11.9.5. je Objednatel povinen zveřejnit na základě právních předpisů, zejména dle ustanovení § 147a ZVZ, a/nebo které je Objednatel povinen poskytovat dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 11.9.6. jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno jakýmkoliv jiným zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 11.10. Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající ze Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 2.000.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, a to do jednadvaceti (21) kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy na její uhrazení, přičemž maximální výše této pokuty je omezena v souhrnu na částku 15.000.000,- Kč. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 11.11. Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 11.3. tohoto článku.
- 11.12. Povinnost chránit důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti Smlouvy i po ukončení smluvního vztahu.

Článek 12.

Oprávněné osoby

- 12.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu či osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, technických a obchodních záležitostech souvisejících s plněním dle Smlouvy.
- 12.2. Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 5 Smlouvy. Každá ze smluvních stran je oprávněna jednostranně změnit své oprávněné osoby, je však povinna takovou změnu druhé smluvní straně písemně oznámit nejpozději do tří (3) pracovních dnů. Účinnost změny oprávněných osob vůči druhé smluvní straně nastává dnem doručení oznámení o této změně. Změna oprávněných osob není považována za změnu Smlouvy ve smyslu odst. 19.1. Smlouvy.

Článek 13.

Součinnost a vzájemná komunikace

- 13.1. Dodavatel se zavazuje, že jeho pracovníci budou při plnění předmětu Smlouvy dodržovat příslušné vnitřní předpisy a normy Objednatele. Objednatel seznámí Dodavatele písemně se všemi vnitřními předpisy a normami, k jejichž dodržování je Dodavatel dle tohoto odstavce Smlouvy zavázán.
- 13.2. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a se splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 13.4. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených pracovníků nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 13.5. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena, pokud není výslovně stanoveno jinak.
- 13.6. Smluvní strany se zavazují doručovat jakoukoliv písemnost, jejíž povaha to umožňuje, podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů do datové schránky druhé smluvní strany, bude-li pro doručování přístupná.
- 13.7. Písemnost, která má být dle Smlouvy doručena druhé smluvní straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí oprávněnou osobou dle Smlouvy, dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této smluvní strany a převzata osobou oprávněnou za smluvní stranu jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností, nebo v případě doručování do datové schránky dnem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
- 13.8. Nepodaří-li se písemnost doručit dle předchozího odstavce, za den doručení se považuje též den, kdy bylo přijetí této písemnosti adresátem odmítnuto, nebo v případě doručování do datové schránky desátý (10.) den po dni, kdy byla písemnost dodána do datové schránky adresáta, nepřihlásí-li se do datové schránky osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodané písemnosti.
- 13.9. Účinky doručení mohou nastat též doručením písemnosti telegraficky, faxem nebo elektronickou poštou za podmínky, že taková písemnost bude neprodleně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů, potvrzena způsobem uvedeným v tomto článku Smlouvy, ledaže by Smlouva výslovně připouštěla v konkrétním případě doručení pouze elektronickou formou.
- 13.10. Ukládá-li Smlouva doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v listinné podobě nebo na elektronickém nosiči dat jako dokument textového editoru MS Word, příp. tabulkového kalkulátoru MS Excel nebo ve formátu PDF na dohodnutém médiu.
- 13.11. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

Článek 14.

Změna, doplnění smlouvy

- 14.1. V případě, že Objednatel či Dodavatel požaduje změnu rozsahu poskytovaných Služeb nebo podmínek, za nichž jsou Služby poskytovány, předloží navrhuující smluvní strana návrh této změny druhé smluvní straně písemně. Takováto změna však nesmí představovat podstatnou změnu práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy ve smyslu ZVZ.
- 14.2. Změnový požadavek na smlouvu se stane závazným uzavřením písemného dodatku ke Smlouvě.
- 14.3. Vznikne-li při poskytování Služeb dle Smlouvy dokument podléhající akceptaci Objednatele a upřesňující podmínky poskytování Služeb nebo jejich části, stane se takovýto dokument dle úvahy Objednatele závaznou součástí Specifikace plnění, a to okamžikem doručení jednostranného oznámení Objednatele o této skutečnosti Dodavateli.

Článek 15.

Řešení sporů

- 15.1. Práva a povinnosti Smluvních stran výslovně Smlouvou neupravené se řídí Občanským zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců.
- 15.3. Nebude-li sporná záležitost vyřešena do šedesáti (60) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy k takovému jednání, je kterákoli ze smluvních stran oprávněna předložit spor k rozhodnutí věcně příslušnému soudu v České republice, přičemž místní příslušnost soudu sjednávají smluvní strany podle sídla Objednatele.

Článek 16.

Účinnost Smlouvy a její ukončení

- 16.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou čtyř (4) let.
- 16.2. Účinnost Smlouvy zaniká:
 - 16.2.1. písemnou dohodou smluvních stran dle § 1981 Občanského zákoníku, přičemž účinky ukončení smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami; součástí dohody bude vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
 - 16.2.2. písemným odstoupením od Smlouvy za podmínek stanovených v § 2002 Občanského zákoníku v případě podstatného porušení Smlouvy jednou ze smluvních stran;
 - 16.2.3. písemným odstoupením od Smlouvy Objednatelem v souladu s § 2001 Občanského zákoníku v případě porušení smluvních povinností ze strany Dodavatele uvedených v odst. 16.3. a 16.4. tohoto článku;
 - 16.2.4. písemnou výpovědí s výpovědní dobou šest (6) měsíců, která začíná běžet dnem doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 16.3. Porušením Smlouvy ve smyslu odst. 16.2.3. tohoto článku se rozumí zejména prodlení Dodavatele s plněním závazků podle Smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dnů, pokud Dodavatel nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která mu byla Objednatelem poskytnuta na základě písemné výzvy ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) kalendářních dnů ode dne doručení takovéto výzvy. Porušením Smlouvy ze strany Dodavatele se rozumí také nedosažení Připravenosti Dodavatele ve sjednané lhůtě, které bude zjištěno v průběhu ověřovacího provozu, neodstranění vad Dodavatelem ve lhůtě dle odst. 7.7.2 Smlouvy nebo neodstranění závadného stavu Dodavatelem ve lhůtě dle odst. 8.6 Smlouvy.
- 16.4. Porušením smlouvy ve smyslu odst. 16.2.3. tohoto článku se rozumí i opakované neplnění služeb Dodavatelem dle SLA se zásadním dopadem na celkové poskytované plnění. Opakovaným neplněním služeb se rozumí tři (3) a více opakování za šest (6) kalendářních měsíců počínajících od prvního dne kalendářního měsíce, kdy došlo k prvnímu neplnění služby.
- 16.5. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Při odstoupení od Smlouvy se plnění nevrací.
- 16.6. Ukončením účinnosti Smlouvy není dotčen nárok na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, případně nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy.

Článek 17.

Vyrovnání závazků

- 17.1. Nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy z jakéhokoli důvodu vznikají smluvním stranám následující závazky:
 - 17.1.1. Dodavatel je povinen nejpozději k datu ukončení účinnosti Smlouvy zejména:
 - a) předložit Objednateli konečné vyúčtování vzájemných pohledávek z plnění poskytnutého

- v souladu se Smlouvou do okamžiku skončení účinnosti Smlouvy;
- b) neprodleně uhradit všechny případné nedoplatky vůči Objednateli;
 - c) předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v aplikaci a v jakémkoliv dalším systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě Smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat;
 - d) umožnit Objednateli provést migraci aplikace;
 - e) protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá Dodavateli dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavateli zpřístupněny na základě Smlouvy, a to do třiceti (30) dnů od jejich protokolárního předání Objednateli či jejich migrace dle písm. c) tohoto odstavce;
 - f) předat Objednateli komplexní dokumentaci dle čl. 18. Smlouvy;
 - g) předat Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a aplikaci, případně k dalším technickým prostředkům potřebným pro poskytování Služeb;
 - h) předat Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz aplikace;
 - i) předat kompletní komunikační matice (poskytnutí přehledu všech nutných kontaktních/kompetentních osob pro poskytování Služeb, včetně kontaktů na subdodavatele Dodavatele);
 - j) poskytnout konzultace Objednateli a novému poskytovateli spojené zejména s přípravou nového poskytovatele na výkon Služeb, a to do tří (3) pracovních dnů od požadavku Objednatele na poskytnutí těchto konzultací;
 - k) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto Služeb podle Smlouvy, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele plán ukončení Služeb (dále jen „Exit plán“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení Služeb, které byly v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy poskytovány Objednateli, dle požadavků Objednatele za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečovanou uvedenými Službami, a to v časovém rozpětí až šest (6) měsíců od skončení účinnosti Smlouvy;
 - l) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto Služeb podle Smlouvy, od okamžiku skončení účinnosti Smlouvy až do akceptace Exit plánu způsobem definovaným ve Smlouvě i nadále poskytovat Služby v rozsahu, ve kterém byl Dodavatel dle Smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti Smlouvy, nestanoví-li Objednatel rozsah nižší;
 - m) pokud v okamžiku skončení účinnosti Smlouvy nebyly některé poskytované Služby ukončeny a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto Služeb podle Smlouvy, dle schváleného Exit plánu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované Služby;
 - n) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele;
 - o) na základě písemného pokynu Objednatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Objednatele při ukončení Smlouvy.

17.1.2. Objednatel je na písemnou žádost Dodavatele povinen:

- a) neprodleně uhradit všechny případné splatné nedoplatky vůči Dodavateli;
- b) má-li být vypracován Exit plán, poskytnout na své náklady veškerou nezbytnou součinnost k vypracování Exit plánu Dodavatelem či zajistit k jeho vypracování poskytnutí součinnosti třetích stran;
- c) pokud byly ukončeny všechny poskytované Služby, umožnit Dodavateli manipulaci a odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování Služeb a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.

17.2. Smluvní strany prohlašují, že v případě, dojde-li k ukončení účinnosti Smlouvy a nedohodnou-li se smluvní strany ve zvláštní dohodě o ukončení účinnosti Smlouvy jinak, se pro postupné ukončování Služeb a veškerá plnění Smluvních stran do úplného vypořádání přiměřeně použijí ostatní ustanovení

Smlouvy upravující způsob poskytování Služeb, cenu a platební podmínky, akceptaci výsledků poskytovaných Služeb, úroveň poskytování plnění a jeho monitoring, reporting, slevy z ceny, smluvní pokuty a ustanovení, která nemají být dotčena ukončením účinnosti Smlouvy.

Článek 18.

Zpřístupnění dokumentace

- 18.1. Objednatel má právo, aby mu byly zpřístupněny všechny kompletní podkladové materiály a dokumentace ke všem částem aplikace vytvořené nebo užívané Dodavatelem pro poskytování Služeb dle Smlouvy (dále jen „**dokumentace**“), a to bez zbytečného odkladu, čímž se rozumí lhůta nejpozději do pěti (5) pracovních dní po vytvoření dokumentace nebo po její aktualizaci.
- 18.2. Dokumentací dle odst. 18.1 tohoto článku se rozumí:
 - a) administrátorská dokumentace (včetně komplexního popisu všech užitých analytických a monitorovacích nástrojů, provozního deníku aplikace, logické a fyzické architektury aplikace, včetně propojení na externí systémy),
 - b) uživatelská dokumentace,
 - c) programátorská dokumentace (včetně všech zdrojových kódů aplikace a seznamu, popisu a verzí všech užitých softwarových produktů třetích stran),
 - d) bezpečnostní dokumentace (včetně komplexního popisu přístupových práv).
- 18.3. Dnem předání dokumentace poskytuje Dodavatel touto Smlouvou Objednateli též oprávnění k užití dokumentace, a to jako licenci nevýhradní, teritoriálně a časově neomezenou, umožňující všemi známými způsoby užít dokumentaci a jakkoliv ji měnit, a to v obou případech i prostřednictvím třetích stran, avšak výhradně pro účely činnosti Objednatele.

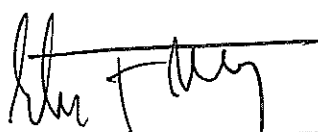
Článek 19.

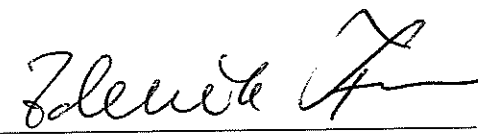
Závěrečná ustanovení

- 19.1. Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu Smlouvy, přičemž Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků Smlouvy, oboustranně odsouhlasených a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 19.2. Pokud by se kterékoliv ustanovení Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodů rozporu s kogentním ustanovením obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost než onoho konkrétního ustanovení, pokud je toto oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení dohodou nahradit ustanovením svým obsahem nejbližším duchu takového neplatného ustanovení, respektujícím požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
- 19.3. Dodavatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele převést na třetí osobu jakoukoli pohledávku za Objednatelem vzniklou na základě Smlouvy. Toto omezení trvá i po ukončení trvání Smlouvy.
- 19.4. Veškerá práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 19.5. Dodavatel uzavřením Smlouvy uděluje souhlas s uveřejněním Smlouvy, a to včetně všech jejích příloh a dodatků, jakož i s uveřejněním skutečně uhrazené ceny, a to způsobem a v rozsahu stanoveném v ustanovení § 147a ZVZ.
- 19.6. Žádná ze smluvních stran nemá právo postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 19.7. Tato smlouva a právní vztahy vzniklé na jejím základě se řídí zejména Občanským zákoníkem.
- 19.8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1: Katalogové listy
Příloha č. 2: Součinnost Objednatele
Příloha č. 3: Specifikace ceny
Příloha č. 4: Subdodavatelé
Příloha č. 5: Oprávněné osoby
- 19.9. Smlouva byla vyhotovena a smluvními stranami podepsána v pěti (5) vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) a Dodavatel dvě (2) vyhotovení.

V Praze dne 12.5.2014

V Praze dne 7.5.2014


Česká republika – Ministerstvo dopravy
Ing. Milan Feranec
1. náměstek ministra dopravy
dle pověření č.j. 73/2014-810-INT/1


IFS Czech s.r.o.
Ing. Zdeněk Fous
Jednatel

Příloha č. 1
Katalogové listy

Obsah

1.	Služba aplikační podpory IFS	2
2.	Služba provozu Maintenance IFS	6
3.	Služba rozvoje IFS podle požadavků MD	10
4.	Konzultační služby podle požadavků MD	12
5.	Školící služby podle požadavků MD	14
6.	Přílohy	16
6.1.	Definice priorit incidentů	16
6.2.	Místa plnění (MD, OSS a PO)	18

1. Služba aplikační podpory IFS

Služba	
Kód služby	KL001
Popis služby	Služba bude zajišťovat činnosti týkající se provozu, běžné údržby aplikačního prostředí a podpory uživatelů ekonomického systému IFS. <u>Tato služba bude obsahovat zejména následující činnosti:</u> • Podpora aplikace ○ Součinnost při konfiguraci OS, databáze IFS a aplikačního prostředí ○ Plánování a řízení aktualizace aplikace včetně součinnosti při nasazení nových verzí • Podpora provozu ○ Zajištění dostupnosti aplikace ○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí principy Incident Management dle metodiky ITIL ○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) na úrovni aplikace, tato činnost se řídí principy Problem Management dle metodiky ITIL ○ Konzultace související s řešením incidentů a problémů • Zálohování a obnova ○ Definování parametrů zálohování ○ Definování požadavků na obnovu • Dohled nad aplikační částí infrastruktury ○ Definování požadavků na monitoring jednotlivých prvků aplikační infrastruktury ○ Reakce na chybové události • Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace systému a řešení problémů • Služba Helpdesk ○ Zajištění podpory 2. úrovně (centrální kontaktní místo a plnění role 1. úrovně podpory zabezpečuje provozovatel infrastruktury) ○ On-line podpora uživatelů v oblasti užití aplikace IFS a při práci s daty, poskytnutí kvalifikované odpovědi ▪ Příjem a zaznamenání dotazu od koncového uživatele elektronickou formou nebo telefonicky v případě nedostupnosti 1. úrovně podpory ▪ Zpracování kvalifikované odpovědi a její předání 1. úrovni podpory ▪ Zajištění odborné pomoci uživateli při zpracování komplikovaných případů

	▪ Vyhodnocení zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy a jejich zveřejnění pro uživatele ▪ Vyhodnocení zaznamenaných dotazů a návrh na zefektivnění aplikačního programového vybavení ▪ Zpracování návrhů na dodatečná odborná školení uživatelů • Komunikace s Objednatelem ○ Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků ○ Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách systémů, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek ○ Poskytování informací pro automatická hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele		
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).		
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.		
Sledované období	Kalendářní měsíc		
SLA parametry			
Služba	Dostupnost služby měsíční (v %)	Rozsah zaručeného provozu služby	Max. doba jednoho výpadku služby (v minutách)
Dostupnost aplikace IFS	98,00	Po-Pá 7:00-20:00	120
Dostupnost podpory	98,00	Po-Pá 8:00-17:00 (v případě potřeby lze po dohodě krátkodobě prodloužit)	120
Dostupnost služby znamená, že všichni uživatelé dané služby ji mohou v plném rozsahu využívat, a to s dobou odezvy obvyklou v místě a čase. V opačném případě je služba nedostupná. Dostupnost se vypočítává pouze z období stanoveného sloupcem „Rozsah zaručeného provozu služby“. Do nedostupnosti se rovněž započítávají plánované odstávky, pokud se uskutečnily v období zaručeného provozu služby. Do neplnění dostupnosti služby se nezapočítává doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost dodavatele služby. Za každé jednotlivé překročení stanoveného parametru dostupnosti služby bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.			

Plánované odstávky	
každou středu 22:00 – 5:00, maximálně na dobu 5 hodin	
Vymezující podmínky	
Počet uživatelů	Skupina uživatelů
100	Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO pracující se systémem aktivně (vkládání a editace dat)
300	Uživatelé systému IFS na MD a jeho OSS a PO využívající systém pouze pro nahlížení, případně reporting
Podporované moduly	
Služba aplikačního provozu IFS zajišťuje podporu a provoz následujících modulů základních funkcí systému IFS včetně jejich specifických nastavení pro potřeby státní správy a MD: • Pravidla účtování, Cash Flow, Hlavní kniha ○ Nastavení a číselníky ○ Účtový rozvrh a účtovací řetězec ○ Řízení zaúčtování ○ Uživatelé, uživatelské skupiny ○ Účetní období ○ Účetní doklady ○ Měny ○ Kódy daní ○ Standardní výkazy (Rozvaha, výkazy zisků a ztrát) ○ Vazba na ostatní oblasti • Závazky, Pohledávky, Fakturace ○ Dodavatelské faktury ○ Odběratelské faktury ○ Nastavení a číselníky • Implicitní nastavení společnosti ○ Dodavatelské faktury ○ Odběratelské faktury ○ Vazby na ostatní oblasti ○ Běžně používané sestavy • Platby ○ Platby od odběratelů ○ Platby dodavatelům ○ Bankovní doklady ○ Pokladna ○ Zápočty ○ Nastavení a číselníky ○ Implicitní nastavení společnosti ○ Peněžní ústavy ○ Peněžní účty ○ Typy plateb ○ Série platby ○ Řízení zaúčtování ○ Vazby na ostatní oblasti	

- Používané sestavy
- Zpracování DPH
- Investiční majetek
 - Nastavení a číselníky
 - Implicitní nastavení společnosti
 - Skupiny objektů
 - Knihy
 - Odpisové metody
 - Režimy vyřazení
 - Režimy pořízení
 - Typy změny hodnoty
 - Typy odpisů
 - Řízení zaúčtování
 - Vazby na ostatní oblasti
 - Seznamy
- Sklady
 - Sklady a skladová umístění
 - Dodavatelský konsignační sklad
 - Spotřeba konsignačního skladu
 - Hlášení spotřebovaného množství dodavateli
 - Sledování dávky (šarže)
 - Stav připravenosti dodavatelského konsignačního skladu
 - Příjem ze zakázky, Výdej do zákaznické objednávky
 - Zpracování inventury
 - Ruční příjmy a výdeje
 - Režijní výdeje
 - Převod skladových transakcí
 - Intrastat
- Nákup
 - Nákupní požadavek
 - Žádost o nabídku (výběrové řízení)
- Prodej
 - Prodejní nabídka
 - Konfigurace řádku Prodejní nabídky
 - Tvorba ceny konfigurovaných položek
 - Zákaznická objednávka
 - Předkontace Zákaznické objednávky
 - Uvolnění Zákaznické objednávky
 - Zálohová fakturace
 - Rychlé zpracování Zákaznické objednávky
 - Rezervace řádků Zákaznické objednávky
 - Expedice
 - Fakturace
 - Tvorba ceny, Plán prodeje
- Řízení vztahů se zákazníky
- Správa dokumentů

2. Služba provozu Maintenance IFS

Služba	
Kód služby	KL002
Popis služby	<u>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</u> • Sledování legislativních, metodických a technických změn vč. jejich důsledků do IFS na MD (dále též „legislativní změny“) ○ Součinnost s Objednatelem při sledování změn zejména: ▪ práva platného a účinného na území ČR, ▪ usnesení vlády ČR, ▪ sdělení a metodických pokynů MF zveřejněných na webových stránkách MF nebo ve Finančním zpravodaji, ▪ sdělení ČNB zveřejněných na webových stránkách ČNB, ▪ sdělení, metodický pokyn nebo rozhodnutí MF nebo ČNB nebo jiného orgánu veřejné moci, které MD předalo dodavateli, a to zejména v oblasti státního rozpočtu, daní, finanční kontroly, správy příjmů a výdajů, platebního styku, účetnictví, výkaznictví, statistiky, nákupu a veřejných zakázek. Součinností se rozumí společná měsíční aktualizace dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“. ○ Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do IFS na MD na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“, které se týkají IISSP nebo zajištění komunikace mezi IISSP a IFS na MD tak, aby vždy IFS na MD plně a bezchybně pracovalo s IISSP, a dalšími návaznými systémy (EDS/SMVS, MONIT). ○ Sledování všech technických a procesních změn a důsledků do IFS na MD, na základě změn dle dokumentu „Evidence očekávaných legislativních změn“, které vyplývají z povinnosti používat číselník NIPEZ a CPV kódy. • Realizace legislativních změn do IFS na MD (dále též „legislativní údržba“) ○ Na základě zjištěných legislativních změn nebo legislativních změn oznámených MD navrhnout MD řešení. ○ Akceptovat případné připomínky MD k navrženému řešení, které jsou v souladu s běžnými často opakovanými potřebami a jsou v souladu s best practices dané oblasti (připomínky MD

	k dané legislativní údržbě není možné kvalifikovat jako úpravy dle KL003). ○ Realizace legislativních změn a jejich včasná implementace do řešení IFS na MD, a to po odsouhlasení řešení ze strany MD. • Maintenance customizací ○ Údržba realizovaných úprav specifického řešení IFS na MD ○ Změny IFS vyvolané změnami legislativy nebo změnami v IISSP a návazných systémech (EDS/SMVS, IS MONIT atd.) • Oprava záručních a pozáručních vad ○ Oprava vad ○ Nasazení nových verzí • Konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení IFS na MD a opravou vad • Aktualizace standardní dokumentace po provedení změn: ○ Systémová dokumentace ○ Administrátorská dokumentace ○ Provozní dokumentace ○ Uživatelská dokumentace ○ Součinnost pro aktualizaci bezpečnostní dokumentace • Zavedení nebo aktualizace uživatelského pracovního postupu ke konkrétnímu řešení IFS na MD, kde bude popsán zavedený nebo upravený postup názorně a triviálně (polopaticky) Tyto činnosti se řídí principy Change Management, Incident Management a Release Management dle metodiky ITIL.
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Objednatele a Dodavatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby, mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry – Incident Management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametrů dle priorit (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele. Do doby vyřešení není dále započítávána doba mezi odstraněním závady a výdejem nové verze. Tato doba je stanovena dohodou mezi Objednatelem a Dodavatelem v závislosti na závažnosti závady.	Priorita 1	do 5 pracovních hodin	75,00
		Priorita 2	do 8 pracovních hodin	75,00
		Priorita 3	do 3 pracovních dní	75,00
		Priorita 4	do 8 pracovních dnů	75,00
		Priorita 5	do 15 pracovních dnů	75,00

Plnění parametrů dle priorit bude vypočteno jako podíl rozdílu všech incidentů dané priority a počtu porušených incidentů dané priority za sledované období a počtu všech incidentů dané priority za sledované období vynásobené 100. Pro priority 1, 2 a 3 je SLA vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných incidentů dané priority za sledované období za předpokladu, že je 1. incident vyřešen nejpozději do 24 pracovních hodin od stanovené doby vyřešení.

Za každé jednotlivé překročení stanovené doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

SLA parametry – Release Management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelem a Dodavatelem na vydání nové verze IFS do produkce.	N/A	N/A	75,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů vydání a počtu porušených termínů vydání za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů vydání za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných vydání nové verze za sledované období za předpokladu, že je termín 1. vydání nové verze dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

SLA parametry – Aktualizace dokumentace

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze IFS do produkce do schválení aktualizované dokumentace a konfigurační databáze.	N/A	15 pracovních dní	75,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech aktualizací dokumentace a počtu porušených dob vyřešení aktualizace dokumentace za sledované období a počtu všech aktualizací dokumentace za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných aktualizací dokumentace za sledované období za předpokladu, že je termín doby vyřešení 1. aktualizace dokumentace dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

3. Služba rozvoje IFS podle požadavků MD

Služba	
Kód služby	KL003
Popis služby	Služba bude zajišťovat rozvoj a úpravy specifického řešení IFS podle požadavků MD (customizace). - Služby rozvoje aplikace (mimo legislativní údržbu aplikace vyplývající z KL002) - Podpora uživatelů při definici požadavků na změny a rozvoj aplikace - Zpracování návrhu řešení požadovaných změn nebo rozšíření aplikace - Realizace úprav a změn – analytické, programátorské, testovací, implementační a další práce, zpracování dokumentace Na základě požadavků předaných Objednatelem Dodavateli připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů (programátorů) a poskytne zákazníkovi příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb při definování a vytváření požadavků na úpravy aplikačního SW vybavení včetně programování nových funkcionalit. Tato činnost se řídí principy Change Management a Release Management dle metodiky ITIL.
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Předpokládaný rozsah služby	Maximální rozsah poskytování služby za období 48 měsíců bude 240 člověkodní.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry – Release management

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín vydání	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu mezi Objednatelém a Dodavatelem na vydání nové verze IFS do produkce.	N/A	N/A	75,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů vydání a počtu porušených termínů vydání za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů vydání za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných vydání nové verze za sledované období za předpokladu, že je termín 1. vydání nové verze dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

SLA parametry – Aktualizace dokumentace

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od vydání nové verze IFS do produkce do schválení aktualizované dokumentace a konfigurační databáze.	N/A	15 pracovních dní	75,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech aktualizací dokumentace a počtu porušených dob vyřešení aktualizace dokumentace za sledované období a počtu všech aktualizací dokumentace za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných aktualizací dokumentace za sledované období za předpokladu, že je termín doby vyřešení 1. aktualizace dokumentace dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

4. Konzultační služby podle požadavků MD

Služba	
Kód služby	KL004
Popis služby	Služba bude zajišťovat konzultační činnosti (mimo konzultace související s řešením incidentů a problémů dle KL001 a konzultace související s řešením legislativní údržby, údržbou realizovaných úprav specifického řešení IFS na MD a opravou vad dle KL002) zejména v následujících oblastech: • Podpora nových uživatelů při využívání aplikace a jednotlivých modulů • Podpora při práci s daty, při jejich výběru, třídění a filtrování • Podpora reportingu, dolování a analýz dat z aplikace • Další konzultační činnosti dle požadavků MD (speciální postupy, podpora analytika aplikace atd.) Na základě požadavků předaných Objednatelem Dodavatel připraví Dodavatel kapacitu odborných konzultantů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušnou podporu v podobě vybraných a odpovídajících služeb. Konzultační služby budou poskytovány v prostorách Ministerstva dopravy a v prostorách OSS u konkrétního uživatele.
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Předpokládaný rozsah služby	Maximální rozsah poskytování služby za období 48 měsíců bude 288 člověkodní.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry				
Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín konzultace	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu konzultace mezi Objednatelem a Dodavatelem.	N/A	N/A	75,00
Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů konzultace a počtu porušených termínů konzultace za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů konzultace za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných konzultací za sledované období za předpokladu, že je termín 1. konzultace dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu. Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.				

5. Školící služby podle požadavků MD

Služba	
Kód služby	KL005
Popis služby	Služba bude zajišťovat školící činnosti zejména v následujících oblastech: • Školení pro administrátory a uživatele aplikace • Školení nových funkcí pro uživatele (legislativní změny, upgrade aplikace) • Školení pro analytiky dat, dolování a analýzy dat, reporting atd. • Tvorba školící dokumentace v tištěné a elektronické podobě • Příprava školících databází včetně pomoci s přípravou anonymizace dat Na základě požadavků předaných Objednatelem Dodavatel připraví Dodavatel kapacitu odborných lektorů a poskytne Objednateli v dohodnutých termínech příslušná školení. MD zajistí školící místnost v prostorách budovy ministerstva dopravy nebo v prostorách OSS vybavenou výpočetní technikou a příslušnými přístupy do školících systémů. V případě nedostatečné kapacity školící místnosti MD se předpokládá i využití školících prostor Dodavatele.
Akceptace služby	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Dodavatelem stanovenou vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci budou dílčí protokoly o provedených jednotlivých úkonech služeb, které budou vždy přílohou Akceptačního protokolu.
Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Předpokládaný rozsah služby	Maximální rozsah poskytování služby za období 48 měsíců bude 48 člověkodní.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry

Parametr	Popis	Priorita	Doba	Plnění parametru (v%)
Termín školení	Hodnotí se dodržení dohodnutého termínu školení mezi Objednatelem a Dodavatelem.	N/A	N/A	75,00

Plnění parametru bude vypočteno jako podíl rozdílu všech dohodnutých termínů školení a počtu porušených termínů školení za sledované období a počtu všech dohodnutých termínů školení za sledované období vynásobené 100. SLA je vypočítáván až v případě 2 a více evidovaných školení za sledované období za předpokladu, že je termín 1. školení dodržen alespoň v dohodnutém náhradním termínu.

Za každé jednotlivé překročení stanoveného plnění parametru bude uplatněna ze strany Dodavatele sleva stanovená Smlouvou.

6. Přílohy

6.1. Definice priorit incidentů

Definice priorit incidentů		
Definice priorit incidentů	Priorita	Definice
	Priorita 1 – Rozsáhlý incident	Služba je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, činnost dotčená daným incidentem nemůže být vykonána náhradním způsobem, jde o problém všech skupin uživatelů (viz níže seznam skupin uživatelů). Naléhavost je vysoká, neboť incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení.
	Priorita 2 – Kritická	Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižena jen některá skupina uživatelů (skupiny uživatelů viz níže). Dopad je střední, protože se nejedná o problém všech uživatelů, naléhavost je vysoká, protože incident prokazatelně ohrožuje splnění termínu prováděné činnosti a neexistuje žádné náhradní řešení. <i>nebo</i> Služba je částečně nedostupná, tj. není dostupný některý funkční modul dané služby. Touto částečnou nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože se týká všech skupin uživatelů, naléhavost je však střední, neboť existuje známé náhradní řešení.
	Priorita 3 – Vysoká	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. Dopad je vysoký, protože nedostupnou službu nemůže vykonat nikdo jiný a jedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je však nízká, neboť nedochází k ohrožení termínu. <i>nebo</i> Služba je částečně nedostupná a touto nedostupností nejsou postiženy všechny skupiny uživatelů. Dopad je střední, nedostupnou službu sice nemůže vykonat nikdo jiný, ale nejedná se o problém všech skupin uživatelů. Naléhavost je také střední, protože sice dochází k ohrožení splnění termínu dané činnosti, pro její vykonání však existuje známé náhradní řešení. <i>nebo</i> Služba je celkově nedostupná a nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký,

		protože službu (činnost) může vykonat někdo jiný. Naléhavost je vysoká, protože dochází k prokazatelnému ohrožení splnění termínu prováděné činnosti a zároveň neexistuje známé náhradní řešení.
	Priorita 4 – Střední	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů (viz skupiny uživatelů níže). Dopad je střední, protože činnost sice nemůže vykonat někdo jiný, nejde však o problém všech uživatelů a jejich skupin. Naléhavost je nízká, neboť není ohroženo splnění termínu. <i>nebo</i> Služba je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný. Naléhavost je střední, protože je sice prokazatelně ohroženo splnění termínu prováděné činnosti, pro vykonání této činnosti však existuje známé náhradní řešení.
	Priorita 5 – Nízká	Služba je mírně omezená a touto mírnou omezeností je postižen jednotlivý uživatel. Dopad je nízký, protože dotčenou činnost může vykonat někdo jiný a naléhavost je nízká, protože nedochází k ohrožení termínu.

6.2. Místa plnění (MD, OSS a PO)

Použitá zkratka	Název	Lokalita
MD	Ministerstvo dopravy	nábř. L. Svobody 1222/12 110 15 Praha 1
CSPSD	Centrum služeb pro silniční dopravu	nábř. L. Svobody 1222/12 110 15 Praha 1
DÚ	Drážní úřad	Wilsonova 300/8 121 06 Praha 2 - Vinohrady
DI	Drážní inspekce	Ústřední inspektorát Těšnov 5, 110 00 Praha 1
ÚCL	Úřad pro civilní letectví	Letiště RUZYNĚ, 160 08 Praha 6
ÚZPLN	Ústav pro odborné zjišťování příčin leteckých nehod	Beranových 130 199 01 Praha 9 - Letňany
SPS	Státní plavební správa	Jankovcova 4 170 04 Praha 7 - Holešovice
ŘVC	Ředitelství vodních cest ČR	nábř. L. Svobody 1222/12 110 15 Praha 1

Příloha č. 2

Součinnost Objednatele

1. Zajištění komunikace vůči provozovateli technické infrastruktury (dále jen „TI“).
2. Přístup na TI (HW, síť, základní SW) odpovídající požadavkům z provozní dokumentace a přístupům do veřejných či neveřejných sítí v souladu s provozní dokumentací.
3. Zajištění součinnosti při provedení zátěžových testů a realizace navržených doporučení vyplývajících z těchto testů.
4. Vymezení vzájemných kompetencí při správě, diagnostice a monitorování TI mezi Dodavatelem a provozovatelem TI.
5. Zajištění proaktivního monitoringu pro TI a součinnost při diagnostice případných závad při provozu IFS.
6. Poskytování informací o zatížení jednotlivých částí technické infrastruktury.
7. Zajištění účasti technických specialistů při řešení problémů s dostupností či odezvou IFS.
8. Nastavení zálohování v souladu s provozní dokumentací ze strany správce TI.
9. Zajištění uchování veškerých auditních záznamů (systémových a aplikačních logů) a zajištění přístupu k těmto záznamům.
10. Předání plánu obnovy systému po havárii nebo spolupráce při jeho vytvoření.
11. Zajištění součinnosti při řešení havarijních situací a stavů.
12. Instalace opravných patchů pro základní SW a DB po vzájemné dohodě.
13. Přístup do TI prostřednictvím VPN připojení.
14. Zpřístupnění prostředků pro hlášení závad na TI.

Příloha č. 3

Specifikace ceny

Cena za poskytnutí jednotlivých Služeb dle Smlouvy je stanovena následovně:

Číslo řádku	Předmět plnění veřejné zakázky dle bodu 3.1 tohoto zadání	Jednotka	Cena za jednotku bez DPH	Cena za jednotku včetně DPH	Předpokládaný počet jednotek	Celková cena bez DPH (resp. počet jednotek x cena za příslušnou jednotku bez DPH)	Celková cena včetně DPH (počet jednotek x cena za příslušnou jednotku včetně DPH)
1.	Obnovení podpory systému IFS	Jednorázová platba				480 000	580 800
2.	Technologický upgrade systému IFS	Jednorázová platba				7 900 000	9 559 000
3.	Služba aplikační podpory IFS (KL001), celkově za období 48 měsíců	1 měsíc	170 800	206 668	48 měsíců	8 198 400	9 920 064
4.	Služba provozu Maintenance IFS (KL002), celkově za období 48 měsíců	1 měsíc	370 800	448 668	48 měsíců	17 798 400	21 536 064
5.	Služba rozvoje IFS podle požadavků Objednatele (KL003), celkově za období 48 měsíců	1 člověkodenní	11 500	13 915	240 člověkodenní	2 760 000	3 339 600
6.	Konzultační služby podle požadavků Objednatele (KL004), celkově za období 48 měsíců	1 člověkodenní	13 500	16 335	288 člověkodenní	3 888 000	4 704 480
7.	Školící služby podle požadavků Objednatele (KL005), celkově za období 48 měsíců	1 člověkodenní	14 000	16 940	48 člověkodenní	672 000	813 120
Celková cena (součet hodnot uvedených v řádcích 1. až 7.)						41 696 800	50 453 128

Příloha č. 4
Subdodavatelé
nejsou

Příloha č. 5

Oprávněné osoby

1. Oprávněné osoby Objednatele:

1.1 Ve věcech obchodních (ředitel Odboru ICT a spisové služby):

- Jméno: Ing. Vlastimil Nezval
- E-mail: vlastimil.nezval@mdcr.cz
- Telefon: +420 225 131 331

1.2 Ve věcech smluvních (1. náměstek ministra dopravy):

- Jméno: Mgr. Milan Feranec
- E-mail: milan.feranec@mdcr.cz
- Telefon: +420 225 131 091

1.3 Ve věcech technických (ředitelka Odboru financí a ekonomiky):

- Jméno: Ing. Magdalena Faltýsková
- E-mail: magdalena.faltyskova@mdcr.cz
- Telefon: +420 225 131 411

Pokud je kterákoli osoba z výše uvedených odvolána z funkce, končí dnem odvolání její oprávněnost vůči této smlouvě a oprávněnou osobou se stává osoba pověřená řízením nebo nově jmenovaná do funkce. Analogicky se toto ustanovení použije pro osobu výše neuvedenou, ale rovněž odvolanou z funkce po dobu platnosti této smlouvy.

2. Oprávněné osoby Dodavatele:

2.1 Ve věcech obchodních:

- Jméno: Pavel Bláhovec
- E-mail: pavel.blahovec@ifsworld.com
- Telefon: +420 227 031 280

2.2 Ve věcech smluvních:

- Jméno: Ing. Zdeněk Fous
- E-mail: zdenek.fous@ifsworld.com
- Telefon: +420 227 031 280

2.3 Ve věcech technických:

- Jméno: Ing. Pavel Štancl
- E-mail: pavel.stancl@ifsworld.com
- Telefon: +420 227 031 280