

Č.j. Objednatele: MV-114083-22/SIK6-2017
Č.j. Poskytovatele:

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřena
podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“)
(dále jen „**smlouva**“)

Článek I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Kontaktní adresa: 
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: Ing. Františkem Varmužou

Bankovní spojení:

Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:

Fax:

Datová schránka:

6bnaawp

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Amos Software spol. s r. o.

Sídlo: Štěpánská 39, 110 00 Praha 1
Zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 20637
IČ: 47548321
DIČ: CZ47548321

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená

Kontaktní osoba:

E-mail:

Telefon:

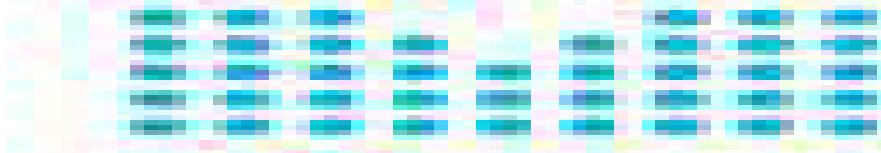
Datová schránka:

3immb82

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“) na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě také jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“)

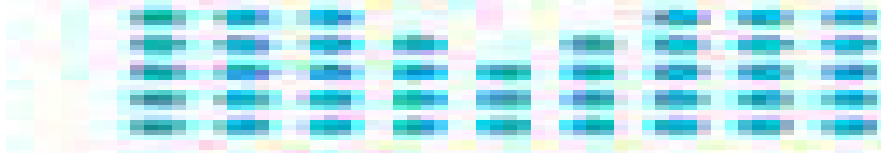


Článek II. Úvodní ustanovení

1. Tato smlouva je mezi smluvními stranami uzavřena v návaznosti na výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky vedené Objednatelům pod názvem „**Zajištění konverzního nástroje pro převod dokumentů do formátů PDF v elektronické spisové službě**“, v rámci něhož byla nabídka předložená Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější.
2. Poskytovatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že se seznámil s podmínkami Objednatele specifikovanými v zadávací dokumentaci veřejné zakázky vymezené v ustanovení odst. 1. tohoto článku smlouvy, jakož i s podmínkami v této smlouvě stanovenými, tyto podmínky přijímá a zavazuje se poskytnout Objednateli plnění podle této smlouvy, a to v rozsahu a za podmínek zde stanovených.
3. Smluvní strany prohlašují, že účelem této smlouvy je zajištění migrace 2 CPU LC Generatoru na AEM Forms (dále jen „Konverzní nástroj“) a migrace prostředí (instalace serverů, migrace stávajících aplikací) Konverzního nástroje včetně zprovoznění a poskytnutí licencí k předmětnému Konverznímu nástroji, jakož i poskytnutí dalšího plnění v této smlouvě specifikovaného, ze strany Poskytovatele ve prospěch Objednatele, a to za podmínek dále specifikovaných v této smlouvě.
4. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

Článek III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje:
 - a) zajistit migraci 2 CPU LC Generatoru na AEM Forms a poskytnout Objednateli příslušné licence ke Konverznímu nástroji pro převod dokumentů do formátu PDF/A (dále jen „**Konverzní nástroj**“), jakož i ke všem součástem Konverzního nástroje, v rozsahu nezbytném pro provoz Konverzního nástroje v produkčním a testovacím prostředí eSSL, kdy podrobná specifikace Konverzního nástroje je obsažena v příloze č. 1 této smlouvy;
 - b) zajistit pro Objednatele migraci prostředí (instalaci serverů, migraci stávajících aplikací) Konverzního nástroje;
 - c) zajistit pro Objednatele zprovoznění Konverzního nástroje včetně všech jeho součástí a příslušenství, a to v rozsahu specifikovaném v této smlouvě, zejména potom v příloze č. 1 této smlouvy;
 - d) poskytnout Objednateli služby specifikované v příloze č. 1 této smlouvy, zahrnující zejména služby maintenance, technické podpory a údržby pro licence Konverzního nástroje;
 - e) poskytnout Objednateli znovuobnovení technické podpory a maintenance včetně možnosti využití nejvyšších aktuálně platných verzí těchto produktů tak, jak to vyžadují obchodní podmínky společnosti Adobe pro nasazení nové technologie AEM Forms(plnění Poskytovatele podle této smlouvy, souhrnně dále též „**předmět plnění**“).
2. Objednatel se podpisem této smlouvy zavazuje zaplatit Poskytovateli cenu předmětu plnění, a to v rozsahu a za podmínek stanovených v této smlouvě.
3. Dodavatel se zavazuje provést migraci prostředí (instalaci serverů, migraci stávajících aplikací) a zprovoznění podle čl. III. Smlouvy do 30 dnů od účinnosti smlouvy a dále migraci 2 CPU LC Generatoru na AEM Forms včetně poskytnutí příslušných licencí ke Konverznímu nástroji podle čl. III. smlouvy a znovuobnovení technické podpory a maintenance včetně možnosti využití nejvyšších aktuálně platných verzí těchto produktů do 15. 5. 2018.



Článek IV. Způsob, termín a místo poskytování služeb

1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli plnění podle této smlouvy v následujících termínech:
 - a) plnění podle ustanovení článku III. odst. 1 písm. a) této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli 15. 5. 2018, kdy Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli licence ke Konverznímu nástroji na období 36 měsíců ode dne jejich poskytnutí;
 - b) plnění podle ustanovení článku III. odst. 1 písm. b) této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nejpozději do 30 dnů od účinnosti Smlouvy;
 - c) plnění podle ustanovení článku III. odst. 1 písm. c) této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nejpozději do 30 dnů od účinnosti Smlouvy;
 - d) plnění podle ustanovení článku III. odst. 1 písm. d) této smlouvy je Poskytovatel povinen zahájit od 15. 5. 2018, kdy Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli předmětné plnění po dobu třiceti šesti (36) měsíců ode dne zahájení jeho poskytování;
 - e) plnění podle ustanovení článku III. odst. 1 písm. e) této smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout od 15. 5. 2018, kdy Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli předmětné plnění po dobu třiceti šesti (36) měsíců ode dne zahájení jeho poskytování;
2. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat s potřebnou odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny, pokud tyto nejsou v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo zájmy Objednatele. V případě nevhodných pokynů Objednatele je Poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů Objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese Poskytovatel odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů Objednateli a/nebo třetím osobám vznikly.
3. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat v souladu s platnými právními předpisy a s dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění veřejné zakázky.
4. Předmět plnění musí být realizován řádně a včas bez faktických a právních vad.
5. Poskytovatel se zavazuje informovat Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění podle této smlouvy.
6. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností Poskytovatele podle této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této smlouvy. Poskytovatel je v případě potřeby oprávněn v průběhu realizace předmětu plnění této smlouvy požádat Objednatele o konzultační schůzku. V takovém případě bude konzultační schůzka svolána nejpozději do 3 pracovních dnů. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit. O průběhu konzultační schůzky bude učiněn písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami obou smluvních stran.
7. K provedení předmětu plnění poskytne Objednatel Poskytovateli veškerou jemu dostupnou dokumentaci. Je-li to s přihlédnutím na povahu předmětu plnění nezbytné, zajistí Objednatel pracovníkům Poskytovatele přístup na příslušná pracoviště Objednatele. Poskytovatel se zavazuje dodržovat v objektech Objednatele příslušné bezpečnostní předpisy.
8. Místem plnění je pracoviště odboru centrálních informačních systémů Objednatele na adrese 
9. Předání a převzetí výstupu bude dokumentováno podle bodu III. Přílohy č. 1 této smlouvy.
10. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí výstupu potvrzujícího provedené služby, pokud služby nebyly poskytnuty řádně v souladu s touto smlouvou a/nebo ve sjednané kvalitě, přičemž v takovém případě Objednatel důvody odmítnutí převzetí výstupu písemně



Poskytovateli sdělí, a to nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od termínu předání daného výstupu. Na následné předání výstupu se použijí výše uvedená ustanovení tohoto článku.

11. Pokud Objednatel uplatní písemný nárok na odstranění vad, zavazuje se Poskytovatel tyto vady odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 5 (pěti) pracovních dnů, nestanoví-li Objednatel jinak.
12. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat služby v místě plnění podle odst. 9 tohoto článku smlouvy, přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním služeb podle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytovaných služeb.

Článek V. Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že celkové maximální finanční plnění za služby poskytnuté řádně ve sjednané kvalitě podle této smlouvy je ve výši **1.768.000,- Kč** (slovy: jeden milión sedm set šedesát osm tisíc korun českých) bez DPH, (2.139.280,- Kč (slovy: dva milióny sto třicet devět tisíc dvěstě osmdesát korun českých)) s DPH, jako cenu nejvýše přípustnou, při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
Finanční plnění za služby poskytnuté za první kalendářní čtvrtletí poskytování služeb bude odpovídat počtu dnů plnění podle této smlouvy od Poskytovatele z celkového počtu dnů příslušného čtvrtletí.
2. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí plnění podle ustanovení čl. III. Odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy sestává z následujících jednotkových cen:

Maximální cena za plnění za jeden **kalendářní měsíc**:

	Cena bez DPH v Kč / měsíc	DPH %	DPH v Kč	Cena celkem s DPH v Kč / měsíc
Poskytnutí licencí podle ustanovení článku III odst. 1 písm. a) této smlouvy	9.166,67 Kč	21 %	1925,- Kč	11.091,67 Kč
1. Incident management	2.333,33 Kč	21 %	490,-71 Kč	2823,33 Kč
2.2. Software maintenance	6.000,- Kč	21 %	1.260,- Kč	7.260,- Kč
2.1. Standardní údržba a 3. Technická podpora - paušálně placená část (3.1. podle Přílohy č. 1)	3.333,33- Kč	21 %	700,- Kč	4.033,33 Kč
3. Technická podpora - Objednatel vyžádaná technická podpora (konzultace) (3.2. podle Přílohy č. 1)	max. 3.000,- Kč	21 %	630,- Kč	max. 3.630,- Kč
Celkem max. za jeden kalendářní měsíc:	max. 23.833,33 Kč	21 %	5.005,- Kč	max. 28.838,33 Kč



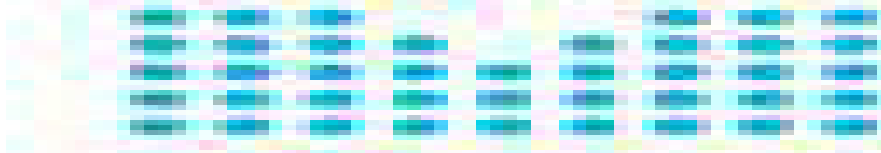
Maximální cena za plnění za jedno **kalendářní čtvrtletí**:

	Cena bez DPH v Kč/ čtvrtletí	DPH %	DPH v Kč	Cena celkem s DPH v Kč/ čtvrtletí
Poskytnutí licencí podle ustanovení článku III odst. 1 písm. a) této smlouvy	27.500,- Kč	21 %	5.775,- 360Kč	33.275,- Kč
1.Incident management	7.000,- Kč	21 %	1.470,- Kč	8.470,- Kč
2.2. Software maintenance	18.000,- Kč	21 %	3.780,- Kč	21.780,- Kč
2.1. Standardní údržba a 3.Technická podpora - paušálně placená část (3.1. podle Přílohy č.1)	10.000,- Kč	21 %	2.100,- Kč	12.100,- Kč
3.Technická podpora - Objednatelem vyžádaná technická podpora (konzultace) (3.2. podle Přílohy č.1)	max. 9.000,- Kč	21 %	1.890,- Kč	max. 10.890,- Kč
Celkem max. za jedno kalendářní čtvrtletí:	max. 71.500,- Kč	21 %	15.015,- Kč	max. 86.515,- Kč

Celková maximální cena za poskytování služeb **za dobu trvání smlouvy**:

	Cena bez DPH v Kč za dobu trvání smlouvy	DPH %	DPH v Kč	Cena celkem s DPH v Kč za dobu trvání smlouvy
Poskytnutí licencí podle ustanovení článku III odst. 1 písm. a) této smlouvy	330.000,- Kč	21 %	69.300,- Kč	399.300,- Kč
1. Incident management	84.000,- Kč	21 %	17.640,- Kč	101.640,- Kč
2.2. Software maintenance	216.000,- Kč	21 %	45.360,- Kč	261.360,- Kč
2.1. Standardní údržba a 3. Technická podpora - paušálně placená část (3.1. podle Přílohy č. 1)	120.000,- Kč	21 %	25.200,- Kč	145.200,- Kč
3. Technická podpora - Objednatelem vyžádaná technická podpora (konzultace) (3.2. podle Přílohy č.1)	max. 108.000,- Kč	21 %	22.680,- Kč	max. 130.680,- Kč
Celkem max. za služby podle ustanovení čl. III. Odst. 1 písm. a) a d) za dobu trvání smlouvy:	max. 858.000,- Kč	21 %	180.180,- Kč	max. 1.038.180,- Kč

3. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí plnění podle ustanovení čl. III odst. 1 písm. b) této smlouvy činí 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) bez DPH, (242.000,-Kč (slovy: dvě stě čtyřicet dva tisíc korun českých)) s DPH, při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.



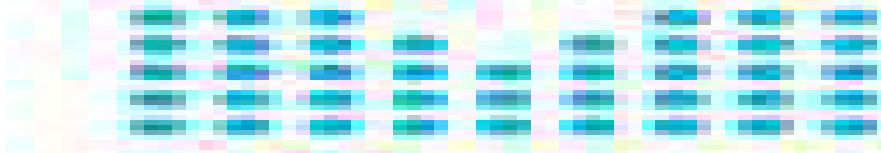
4. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí plnění podle ustanovení čl. III odst. 1 písm. c) této smlouvy činí 350.000,- Kč (slovy: tři sta padesát tisíc korun českých) bez DPH, (423.500,- Kč (slovy: čtyři sta dvacet tři tisíc pět set korun českých)) s DPH, při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
5. Smluvní strany se dohodly, že cena za poskytnutí plnění podle ustanovení čl. III odst. 1 písm. e) této smlouvy činí 360.000,- Kč (slovy: tři sta šedesát tisíc korun českých) bez DPH, (435.600,- Kč (slovy: čtyři sta třicet pět tisíc šest set korun českých)) s DPH, při sazbě DPH ve výši 21%, přičemž sazba DPH bude v případě její změny stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
6. Smluvní strany se dohodly, že veškeré ceny stanovené v této smlouvě jsou stanoveny jako ceny nejvýše přípustné a nepřekročitelné zahrnující zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé Poskytovateli v souvislosti s poskytováním plnění podle této smlouvy, vyhotovením a předáním výstupů podle této smlouvy.
7. Součástí celkové ceny jsou i služby a dodávky, které ve smlouvě sice výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytnou součástí plnění předmětu smlouvy.
8. Cena konkrétního plnění poskytnutého Poskytovatelem podle této smlouvy bude Objednatelem hrazena výhradně na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem v souladu s touto smlouvou a doručeného Objednateli služby. Smluvní strany se dohodly, že fakturace za plnění poskytnuté Poskytovatelem podle ustanovení článku III odst. 1 písm. a) a d) této smlouvy bude probíhat zpětně za každé kalendářní čtvrtletí poskytování předmětných plnění.
9. Ceny za poskytování plnění podle této smlouvy se pro fakturaci vypočítají odděleně, kdy platí, že:
 - **ceny za opakující se plnění** budou fakturovány čtvrtletně zpětně s rozpadem podle článku V., odst. 2. Smlouvy s tím, že cena za poskytování Objednatelem vyžádané technické podpory (3.2. podle Přílohy č. 1) bude závislá na počtu Objednatelem vyžádaných a skutečně poskytnutých člověkohodin technické podpory (maximálně 9) za fakturační období;
 - **ceny za jednorázová plnění** budou fakturována po jejich poskytnutí a převzetí Objednatelem.
10. Podmínkou pro vznik oprávnění Poskytovatele vystavit fakturu za poskytnutí plnění podle smlouvy je schválení všech výstupů v rámci poskytování služeb podle bodu III. Přílohy č. 1 této smlouvy oprávněnou osobou Objednatele.
11. Platba za plnění předmětu smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele na základě faktury.
12. Nedílnou součástí faktury budou Objednatelem schválené výstupy podle bodu III. Přílohy č. 1 této smlouvy podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
13. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, číslo jednacích smlouvy obou smluvních stran a dále vyčíslení zvlášť ceny služeb bez DPH, zvlášť DPH a cenu služeb včetně DPH. Dále bude obsahovat rozpis cen poskytnutých služeb po jednotlivých položkách. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), výše daně z přidané hodnoty bude zaokrouhlена na celé desetihaléře nahoru. Každá faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (originál + 1 kopie).



14. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli na kontaktní adresu Objednatele. Cena za poskytnuté služby se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované ceny za poskytnuté služby z bankovního účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele uvedeného ve smlouvě.
15. Faktura za čtvrté čtvrtletí kalendářního roku musí být vystavena a doručena nejpozději do 5. 12. daného roku.
16. Objednatel nebude poskytovat Poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny poskytnutých služeb.
17. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně a/nebo nesouhlasí-li Objednatel se zasláným soupisem. Poskytovatel je v případě vrácení faktury povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou; oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti; nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury Objednateli.
18. Pokud Objednatel nesouhlasil se zasláným soupisem, uvede při vrácení faktury i odůvodnění jeho nesouhlasu se soupisem. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu a/nebo soupis opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není Objednatel v prodlení se zaplacením ceny poskytnutých služeb. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury a soupisu začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
19. Pokud bude Poskytovatel v prodlení s plněním jakékoli povinnosti podle této smlouvy, zejména pokud neposkytne služby řádně a včas a/nebo ve sjednané kvalitě, nebude Objednatel povinen provést úhradu ceny za poskytnuté služby podle této smlouvy, dokud Poskytovatel nezjedná nápravu.

Článek VI. Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování služeb neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku uplatnění práv třetích osob vůči Objednateli v souvislosti s porušením povinnosti Poskytovatele podle předchozí věty.
2. Bude-li výsledkem nebo součástí poskytování služeb i dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytuje Poskytovatel jako autor ode dne předání díla na neomezenou dobu Objednateli pro území celého světa nevýhradní licenci k užití díla všemi způsoby užití v neomezeném rozsahu, přičemž výše odměny za poskytnutí licence je již zahrnuta v ceně předmětu plnění. Objednatel není povinen licenci využít.



Článek VII. Povinnost mlčenlivosti

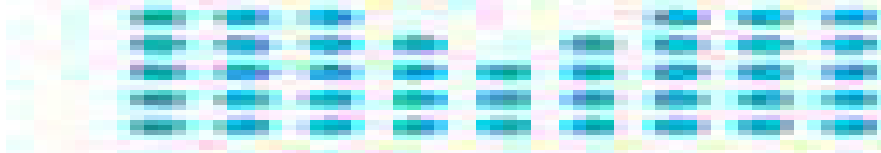
1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat ve vztahu ke třetím osobám mlčenlivost o informacích, které při plnění této smlouvy získá od Objednatele nebo o Objednateli či jeho zaměstnancích a spolupracovnících a nesmí je zpřístupnit bez písemného souhlasu Objednatele žádné třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem této smlouvy, ledaže se jedná:
 - a) o informace, které jsou veřejně přístupné, nebo
 - b) o případ, kdy je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu.
2. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti podle odstavce 1. všechny osoby, které se budou podílet na poskytování plnění Objednateli podle této smlouvy.
3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti osobami, které se budou podílet na poskytování plnění podle této smlouvy, odpovídá Poskytovatel, jako by povinnost porušil sám.
4. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení účinnosti této smlouvy.

Článek VIII. Záruky a odpovědnost za vady

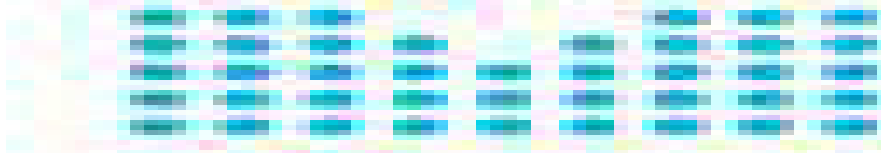
1. Poskytovatel ručí za kvalitu jím poskytnutých služeb podle této smlouvy po dobu 12 měsíců od data předání výstupu Objednateli.
2. Reklamace vad musí být provedena písemně.
3. Poskytovatel se zavazuje veškeré zjištěné nedostatky a vady poskytnutých služeb, které se vyskytnou v záruční době, bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu po jejich oznámení Objednatелеm.
4. Poskytovatel je povinen v případě prodlení s vyřízením reklamace zaplatit Objednateli smluvní pokutu podle článku IX. této smlouvy.
5. Reklamace poskytnutých služeb jsou ze strany Objednatele řešeny oprávněnou osobou uvedenou v čl. X. smlouvy.
6. Běh záruční doby poskytnuté služby začíná ode dne akceptace služeb bez vad a nedodělků.
7. Záruční doba poskytnuté služby se prodlužuje o dobu, po kterou měl programový produkt, k němuž se vztahuje poskytovaná služba podle této smlouvy, vadu bránící jeho řádnému užívání Objednatелеm.
8. Poskytnutá záruka se vztahuje na všechny poskytnuté služby podle této smlouvy.
9. Záruka se vztahuje na funkčnost programového produktu, k němuž se vztahuje poskytovaná služba podle této smlouvy, jakož i na jeho vlastnosti požadované Objednatелеm.
10. Poskytovatel odpovídá Objednateli za případnou škodu, která mu vznikne z titulu neodstranění vad programového produktu, k němuž se vztahuje poskytovaná služba podle této smlouvy, Poskytovatelem ve sjednaném termínu.

Článek IX. Smluvní pokuty a odstoupení od smlouvy

1. V případě nedodržení maximální lhůty trvání poruchového stavu (Kritický incident kategorie A) a lhůty reakce na incident/objednávku a při nedodržení maximálních lhůt pro zahájení technické podpory a pro poskytnutí maintenance uvedené v odst. II. Přílohy č. 1 této smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1500 Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení.



2. Jestliže se jakékoli prohlášení Poskytovatele ukáže nepravdivým nebo zavádějícím nebo Poskytovatel poruší povinnosti podle čl. VI. této smlouvy, zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
3. Jestliže Poskytovatel poruší jakoukoli povinnost podle čl. VII., zavazuje se Poskytovatel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti.
4. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení v zákonné výši podle platných právních předpisů.
5. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení jejího vyúčtování.
6. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevylučuje souběžné uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty). Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.
7. Uplatněním smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo ušlý zisk v plném rozsahu ani povinnost Poskytovatele dále řádně poskytovat služby ve sjednané kvalitě.
8. Nepřipouští se omezení odpovědnosti za škodu, výše náhrady škody a sankcí uvedených ve smlouvě, a to ani v případě, že je pro příslušné porušení sjednána smluvní pokuta. Nepřipouští se ani jakékoliv ujednání, které by předem omezovalo výši škody, kterou lze při porušení smlouvy předvídat.
9. Za podstatné porušení této smlouvy Poskytovatelem, které zakládá právo Objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele s řádným poskytováním služeb ve sjednané kvalitě a/nebo předáním výstupu o více než sedm (7) kalendářních dnů od uplynutí lhůty/max. lhůty podle bodu II. Přílohy č. 1 této smlouvy;
 - b) neodstranění vad výstupu ve lhůtě stanovené podle čl. VIII. této smlouvy;
 - c) porušení jakékoli povinnosti Poskytovatele podle čl. VI. nebo čl. VII. této smlouvy;
 - d) neplnění povinností uvedených v této smlouvě ze strany Poskytovatele, především podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy, pokud Poskytovatel nezjedná nápravu ani po písemném upozornění ze strany Objednatele poté, co uplyne přiměřená lhůta určená k nápravě. Přiměřenou lhůtou k nápravě je minimálně 14 dnů. Tuto lhůtu určuje Objednatel;
 - e) postup Poskytovatele při poskytování služeb v rozporu s pokyny Objednatele;
 - f) uvedení nepravdivých údajů v nabídce, na základě které byla uzavřena tato smlouva;
 - g) vůči majetku Poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - h) insolvenční návrh na Poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - i) Poskytovatel vstoupí do likvidace.
10. Odstoupením od smlouvy z důvodů uvedených v článku č. IX. této smlouvy ze strany Objednatele není dotčena povinnost Poskytovatele uhradit smluvní pokutu podle tohoto článku smlouvy.



11. V případě, že Objednatel platně odstoupí od smlouvy, je Poskytovatel oprávněn fakturovat pouze tu část odměny, která odpovídá již provedeným službám.
12. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet (30) kalendářních dní.
13. Objednatel je kdykoliv v průběhu trvání této smlouvy oprávněn sdělit Poskytovateli, že nadále nepožaduje, aby ze strany Poskytovatele byly nadále poskytovány služby technické podpory a údržby Konverzního nástroje, kdy Poskytovatel je v takovém případě povinen ukončit poskytování předmětných služeb poslední den šestého (6) měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Poskytovateli bylo doručeno sdělení Objednatele podle tohoto ustanovení této smlouvy.
14. Objednatel je oprávněn sdělit Poskytovateli, že nadále nepožaduje, aby ze strany Poskytovatele byly poskytovány služby maintenance, kdy takové sdělení musí být ze strany Objednatele učiněno vždy nejpozději třicet (30) dnů přede dnem výročí zahájení poskytování služeb maintenance podle této smlouvy, tj. třicet (30) dnů přede dnem 15. května příslušného kalendářního roku. Poskytovatel je v takovém případě povinen ukončit poskytování služeb, jejichž poskytování Objednatel nadále nepožaduje, a to ke dni výročí zahájení poskytování služeb maintenance podle této smlouvy, tj. ke dni 15. května příslušného kalendářního roku, ve kterém Poskytovatel obdrží sdělení Objednatele podle tohoto ustanovení smlouvy.

Článek X.

Komunikace mezi smluvními stranami

1. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně změnu údajů v záhlaví smlouvy.
2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím osob oprávněných jednat jménem smluvních stran, kontaktních osob, popř. jimi pověřených pracovníků.
3. Oprávněné osoby smluvních stran uvedené v tomto článku jsou oprávněny k poskytování součinnosti podle této smlouvy, nejsou však jakkoli oprávněny či zmocněny ke sjednávání změn nebo rozsahu této smlouvy.
4. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, nebo prostřednictvím svých oprávněných osob.
5. Smluvní strany jsou oprávněny jimi jmenované oprávněné osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé smluvní straně.

Jména oprávněných osob Objednatele:

Oprávněné osoby k podpisu protokolů k provedeným službám, k vznesení požadavku na řešení incidentu, technickou podporu, reklamaci vad a veškerou další komunikaci související s plněním podle této smlouvy:





Jména oprávněných osob Poskytovatele:

Oprávněná/né osoba/y k podpisu protokolů k řešení incidentu, technické podpoře, reklamaci vad a veškeré další komunikaci související s plněním podle této smlouvy:



6. Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této smlouvy, není-li touto smlouvou stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
7. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu MS Word, nebo PDF na dohodnutém médiu.

Článek XI. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu.
2. Poskytovatel je povinen dokumenty související se poskytováním služeb podle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti (10) let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení poslední části ceny služby, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění podle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
3. Poskytovatel je povinen umožnit kontrolu dokumentů souvisejících s poskytováním služeb podle této smlouvy ze strany Objednatele a jiných orgánů oprávněných k provádění kontroly, a to zejména ze strany Ministerstva vnitra ČR, Ministerstva financí ČR, územních finančních orgánů, Nejvyššího kontrolního úřadu, případně dalších orgánů oprávněných k výkonu kontroly a ze strany třetích osob, které tyto orgány ke kontrole pověří nebo zmocní.
4. Poskytovatel je povinen ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.
5. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud Poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
6. Žádné ustanovení této smlouvy nepodléhá obchodnímu tajemství. Objednatel je tak oprávněn znění smlouvy v plném rozsahu zpřístupnit třetí osobě a v souladu s ustanovením § 147a odst. 1 zákona 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zveřejnit smlouvu uzavřenou na veřejnou zakázku včetně všech jejích změn a dodatků uveřejnit na profilu Objednatele.
7. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve smlouvě včetně ceny poskytovaných služeb.

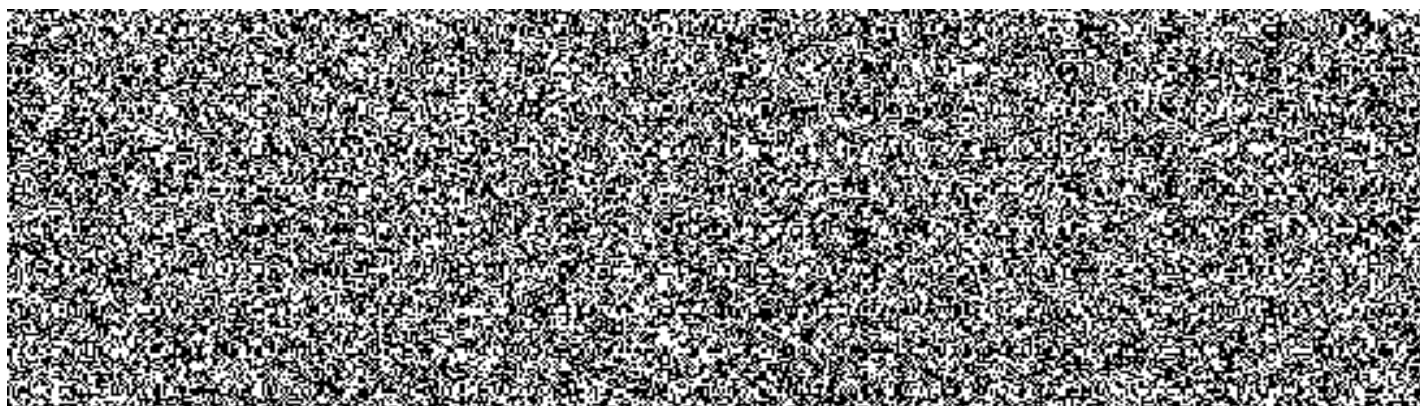
Článek XII. Závěrečná ustanovení



1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
2. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran prostřednictvím písemných a číselně označených dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vzniklé z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou řešeny pokud možno nejprve smírnou cestou – dohodou. Smluvní strany se dohodly, že nedojde-li k dohodě, místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný podle místa sídla Objednatele.
4. Smluvní strany tímto prohlašují, že neexistuje žádné ústní ujednání, smlouva či řízení některé smluvní strany, které by nepříznivě ovlivnilo výkon jakýchkoliv práv a povinností podle této smlouvy. Zároveň potvrzují svým podpisem, že veškerá ujištění a dokumenty podle této smlouvy jsou pravdivé, platné a právně vymahatelné.
5. Jestliže se ukáže jakékoliv ustanovení této smlouvy jako neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost nebo neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit do 15 pracovních dnů od doručení výzvy jedné smluvní strany druhé smluvní straně neplatné, neúčinné nebo nevymahatelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vymahatelným se stejným nebo obdobným smyslem.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž tři (3) obdrží Objednatel a jeden (1) Poskytovatel.
7. Nedílnou součástí této smlouvy jsou dvě přílohy:
Příloha č. 1: SPECIFIKACE A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB;
Příloha č. 2: ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE o provádění převodu dokumentů programovým produktem AEM FORMS, jehož podpora a údržba je předmětem této smlouvy, do formátu PDF/A v souladu s vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby a se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
8. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.

V Praze dne

V Praze dne 19.4.2018





Příloha č. 1

SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB - čj. : MV-114083-22/SIK6-2017

SPECIFIKACE A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

SPECIFIKACE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Služby poskytnuté jednorázově na počátku plnění předmětu smlouvy:

- migrace 2 CPU Adobe LC Generátoru na AEM FORMS (dále jen konverzní nástroj) pro převod dokumentů do formátů PDF/A s požadovanými vlastnostmi uvedenými v této Příloze č. 1 smlouvy, včetně všech součástí nezbytných k plnohodnotné funkci konverzního nástroje a to jak v produkčním tak i v testovacím prostředí eSSL;
- migrace prostředí (instalace serverů, migrace stávajících aplikací) konverzního nástroje včetně zprovoznění;

Veškeré práce spojené se zprovozněním konverzního nástroje budou realizovány v součinnosti s Poskytovatelem podpory systému elektronické spisové služby (eSSL), jehož je konverzní nástroj součástí.

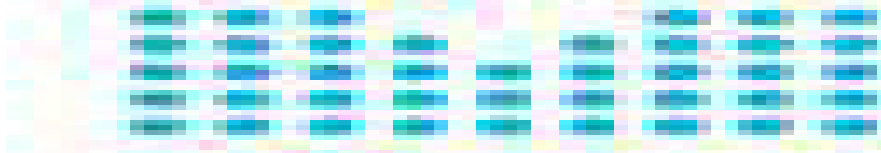
Systém eSSL využívá v současnosti ke konverzi dokumentů do PDF/A konverzní nástroj Adobe LiveCycle.

Součástí instalace a zprovoznění konverzního nástroje na základě této smlouvy, resp. této Přílohy č. 1 smlouvy, bude přenesení všech parametrů a nastavení používaných předcházejícím konverzním nástrojem do konfigurace dodaného konverzního nástroje. Vzhledem k tomu, že dodávaný konverzní nástroj je produktem společnosti Adobe (jako Objednatel v současné době využívaný konverzní nástroj) zajistí Poskytovatel podle podmínek výrobce přechod na nové licence, tedy znovuoobnovení podpory a možnost využití nejvyšších aktuálně platných verzí těchto produktů.

U konverzního nástroje do formátu PDF/A, který je součástí předmětu smlouvy, Poskytovatel garantuje:

(V celém výčtu vlastností je datovým formátem PDF/A chápán datový formát PDF/A-2b a vyšší.)

- konverzi dokumentů (MS Office, Open Office) do formátu PDF/A s možností elektronického podpisu (požadována konverze i ze starších formátů MS Office);
- konverzi naskenovaných dokumentů ve formátu MULTI TIFF do formátu PDF/A + zajištění textové vrstvy pro fulltextové vyhledávání;
- konverze dokumentů musí odpovídat požadavkům vyplývajícím z vyhlášky č.259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů a Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS);
- konverze dokumentů musí odpovídat požadavkům nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (eIDAS);
- konverzi všech verzí PDF do PDF/A včetně zachování elektronických podpisů;
- zajištění konverze formátů, HTM, HTML, TXT, RTF;
- nástroj pro validaci převedených dokumentů;
- rozpoznání a převod čárového kódu do textového řetězce;
- zajištění konverze v řádu tisíců dokumentů denně a min. 30 000 měsíčně;
- velikost konvertovaného souboru není limitována. Limitem jsou maxima na velikost souboru daná operačním systémem;



- rychlost konverze/počet konvertovaných souborů min. 30 za minutu po 24 hodin denně bez ohledu na aktuální provozní zátěž. V případě, že nejméně jeden aktuálně konvertovaný soubor bude větší než 250 kB, je přípustné snížení požadovaného počtu konverzí za minutu.

Řádné fungování konverzního nástroje včetně zajištění výše uvedených vlastností zajistí Poskytovatel v rámci údržby (viz níže) po celou dobu platnosti smlouvy.

Průběžně poskytované služby po dobu platnosti smlouvy:

Poskytovatel v rámci paušálního poplatku hrazeného čtvrtletně zpětně bez dalších poplatků (viz čl. V. smlouvy) poskytne níže specifikované služby.

Definice v této příloze užívaných pojmů a popis podmínek poskytování služeb dle této smlouvy jsou uvedeny v této Příloze č. 1 smlouvy.

Poskytovatel v rámci paušálního poplatku (za cenu dle článku V. smlouvy) zajistí služby podle následujícího seznamu:

1. **Incident management:** viz podmínky poskytování služeb v této Příloze č. 1 smlouvy.

2. Údržba systému:

2.1. Standardní údržba – průběžná preventivní kontrola a údržba konverzního nástroje – viz definice pojmů v této Příloze č. 1 smlouvy, zejména:

Preventivní údržba konverzního nástroje (optimalizace nastavení, kontrola logů, kontrola odpovídajícího nastavení všech požadovaných podmínek pro řádný chod konverzního nástroje a další údržba) na základě pravidelné výzvy Poskytovatele čtvrtletně písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby v místě plnění zakázky. Četnost této preventivní údržby bude 1× za čtvrtletí v rozsahu 4 hodin.

2.2. Software maintenance – viz definice pojmů v této Příloze č. 1 smlouvy (poskytování upgradů, mimořádných updatů, patchů a hotfixů).

Poskytovatel je povinen:

2.2.1. Informovat e-mailem oprávněnou osobu Objednatele o vydání všech nových upgradů, mimořádných updatů, patchů a hotfixů.

2.2.2. Navrhnout vhodnost nasazení aktualizace SW pro konkrétní instalaci. Upgrade, mimořádné update, patche a hotfixy aplikací konverzního nástroje budou Poskytovatelem nabídnuty Objednateli do 5 pracovních dnů od zveřejnění těchto aktualizací výrobcem IS.

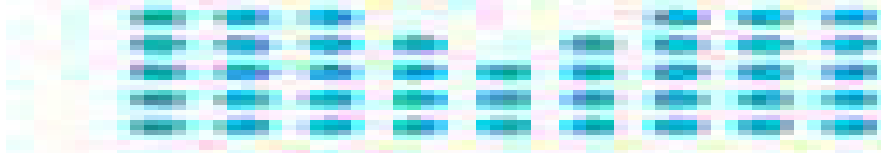
2.2.3. V případě, že Objednatel rozhodne o provedení aktuální maintenance (v případě upgrade maximálně 1× ročně), dohodne Poskytovatel s Objednatelem telefonicky s následným potvrzením e-mailem platný termín poskytnutí maintenance v místě plnění.

3. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele – viz definice pojmů v této Příloze č. 1 smlouvy, konkrétně:

3.1. Podpora v souvislosti s výše uvedenými službami:

3.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci: poskytování podpory dle požadavků v této Příloze č. 1 smlouvy, maximální podpora a součinnost při provádění údržby konverzního nástroje, spolupráce na řešení problémů, ladění systému (včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy) a podpora při řešení změn.

3.1.2. Proaktivní činnost dle odborných znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití konverzního nástroje, kterého se služby týkají, v pracovní době telefonicky nebo e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Zasílání preventivních doporučení Objednateli. Dále je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem konverzního nástroje.



3.2. Konzultace oprávněným osobám Objednatele:

Poskytovatel mimo paušální poplatek (za samostatnou cenu dle článku V. smlouvy) zajistí:

- a) konzultace v oblasti běžného provozu dle vyžádání oprávněné osoby Objednatele;
- b) forma poskytování konzultací bude telefonická nebo v místě plnění;
- c) konzultace budou poskytovány na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele písemnou formou (e-mail) s následným telefonickým potvrzením.



PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

I. Definice základních pojmů:

- **Definice IS:** IS se skládá ze softwaru zajišťující konverzi dokumentů do formátů PDF/A.
- **Incident management (řešení incidentů):** je řešením incidentů – viz dále Incident.
- **Údržba:** činnost prováděná u plně funkčního systému s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována.
- **Maintenance** jako součást údržby: proaktivní modifikace softwarového produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí. V rámci této smlouvy se jedná o poskytování upgradů, mimořádných updatů, patchů a hotfixů.
- **Technická podpora:** informační, konzultační, školicí činnost poskytovaná organizaci, která provozuje IS (pracovníkům této organizace), např.: asistence při instalaci softwaru, řešení systémových problémů bránících úspěšné instalaci, objasnění systémových požadavků, vysvětlení chybových hlášení, návrh opravných akcí, zodpovězení obecných otázek na použití softwaru, objasnění nedostatečně zdokumentovaných rysů programu jednotlivých funkcí IS, pomoc při načtení dat, spolupráce na řešení problémů, ladění systému, podpora při řešení změn. Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněné osoby Objednatele anebo z iniciativy Poskytovatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. Rozsah Objednatelem vyžádané technické podpory bude maximálně 9 člověkohodin za čtvrtletí.

Fakturovaná částka bude závislá na počtu Objednatelem vyžádaných a skutečně poskytnutých hodin služby v rozsahu maximálně 9 člověkohodin za čtvrtletí. V článku č. V. smlouvy je stanovena maximální částka za technickou podporu za jedno kalendářní období.

- **Incident:** vada nebo odchylka od správného fungování zejména od fungování popsaného v dokumentaci. Řešení incidentů (incident management) bude zahájeno písemným požadavkem na vyřešení incidentu a následným telefonickým potvrzením. Na reakci a vyřešení incidentu ze strany Poskytovatele se vztahují lhůty – viz tato Příloha č. 1 smlouvy níže. Objednatel může upřesnit požadavek v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

Za incident se považují stavy popsané Objednatelem v této zadávací dokumentaci - viz Režim poskytování služeb.:

Vyřešení incidentu: k vyřešení incidentu poskytne Objednatel plnou součinnost. Za vyřešení incidentu se považuje úplné odstranění vady nebo odchylky od správného fungování (zejména od fungování popsaného v dokumentaci) dle pravidel níže v této Příloze č. 1 smlouvy.

- **Reakce na incident/požadavek/objednávku** je chápána jako doba **od přijetí** požadavku/objednávky od Objednatele **po odeslání** písemného potvrzení o přijetí požadavku/objednávky pověřenou osobou Poskytovatele (viz dále Režim poskytování služeb).

Pro incident management:

- **Max. lhůta pro vyřešení incidentu dle definice pojmů v této Příloze č. 1 (uvedení IS do stavu plné funkčnosti)** je chápána jako doba **od potvrzení přijetí požadavku na vyřešení incidentu** od Objednatele **do uvedení IS do plně funkčního stavu** (tj. do kdy nejdéle musí být incident vyřešen).
- **Ukončení řešení incidentu/běhu max. lhůty pro vyřešení incidentu:** oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen.
- **Doba prodlení** na straně Objednatele **se nezapočítává do doby řešení incidentu** a dalších požadavků Objednatele.
- **Pracovní doba:** viz dále Režim poskytovaných služeb v této Příloze č. 1 smlouvy.
- **Výstup služby** dle této přílohy smlouvy o poskytování služeb: pro účely této smlouvy a jejích příloh se výstupem poskytovaných služeb rozumí potvrzení (zdokumentování/ akceptace) řádně provedené části služby oprávněnou osobou Objednatele – viz bod III. této přílohy.



II. Režim poskytování služeb:

Pracovní doba: služby budou poskytovány v pracovní dny od 9:00 do 17:00 hodin, přičemž příjem objednávky/požadavku musí být umožněn v režimu 7×24 hodin (nepřetržitě).

Objednávka/požadavek zaslaný mimo pracovní dobu (tj. v době od 17:00 hodin pracovního dne do 9:00 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 9:00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené níže v této Příloze č. 1 smlouvy běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 9:00 do 17:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak. V případě mimořádných situací, vyžadujících odstávku IS, bude služba poskytnuta i mimo pracovní dobu.

Vymezení lhůt:

Incident management:

V rámci této zadávací dokumentace Objednatel definuje následující kategorie incidentů dle jejich závažnosti:

Kritický incident (kategorie A)

Je incident znemožňující užívání klíčové části díla (jeho základních funkcí), bez možnosti náhradního postupu (např. obnovení IS z předem připravené zálohy). U IS došlo k "zamrznutí", "zhroucení" celého IS, nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí, nebo dochází k nenávratné ztrátě nebo porušení dat během běžného užívání IS. Se systémem nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.

Standardní incident (kategorie B)

B1: Je vada způsobující provozní problémy omezující užívání IS či jeho části. Je překonatelný dočasným náhradním postupem (např. obnovením z předem připravené zálohy) nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost IS. Standardní incident nemá zásadní vliv na používání systému. Funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům Objednatele. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

B2: Vada obdobná vadě kategorie B1, avšak způsobená chybou na straně výrobce IS. Poskytovatel bude podle své odbornosti případně uvedení IS do stavu plné funkčnosti řešit přímo s výrobcem a Objednatele s touto situací neprodleně seznámí. Pro vyřešení vady bude postupovat v maximální součinnosti s výrobcem IS.

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží následující lhůty:

Kategorie poruchového stavu IS	Režim	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu	Max. lhůta trvání incidentu/uvedení IS do stavu plné funkčnosti
Kritický incident/ Kritická vada (kategorie A)	5×8	do 2 hodin	do 10 hodin
Závažný incident/ Závažná vada kategorie B1	5×8	do 8 hodin	72 hodin Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
Standardní incident/ Standardní vada kategorie B2		Do konce následujícího pracovního dne	Do 72 hodin od vzniku incidentu/ doručení objednávky bude IS obnoven ze zálohy, do 90 pracovních dnů bude IS uveden do stavu plné funkčnosti. V součinnosti s výrobcem.



Pozn.: lhůty v hodinách uvedené v této tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 9:00 do 17:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak.

Standardní údržba systému:

Podle lhůt uvedených v bodě 2.1.

Maintenance:

Podle lhůt uvedených v bodě 2.2.

Technická podpora oprávněným osobám Objednatele:

Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněné osoby Objednatele anebo z iniciativy Poskytovatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. (v rámci paušální platby za služby). Objednatelem vyžádaná podpora bude poskytována maximálně v rozsahu 9 hodin za čtvrtletí (za samostatnou cenu podle počtu vyžádaných a skutečně poskytnutých hodin).

Technická podpora bude poskytována v pracovní době, pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak (např. v případě mimořádných situací, vyžadujících odstávku IS). Na požadavek na technickou podporu zareaguje oprávněná osoba Poskytovatele nejpozději do konce následujícího pracovního dne, který následuje po dni doručení požadavku. Max. lhůta zahájení technické podpory je do 5 pracovních dnů po dni doručení požadavku, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele).

III. Poskytnuté služby (jejich výstup) budou dokumentovány/ akceptovány takto:

Služby poskytnuté jednorázově na počátku plnění předmětu smlouvy:

O poskytnutí služby budou Poskytovatelem vyhotoveny:

- předávací protokol (případně včetně přílohy),
- akceptační zpráva, do které Objednatel doplní stanovisko.

Oba dokumenty budou podepsány oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele.

Průběžně poskytované služby po dobu platnosti smlouvy:

Incident management:

O uzavření incidentu bude Poskytovatelem vyhotovena akceptační zpráva, která bude podepsána oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele.

Údržba systému/Standardní údržba:

K provedené údržbě nebude dodána dílčí dokumentace; bude potvrzena v protokolu o provedeném technickém zásahu, podepsaném oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele.

SW maintenance:

Každá instalace v rámci maintenance (upgrade, update, patch a hotfix) bude uzavřena písemným protokolem o provedení maintenance podepsaném oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele s uvedením odkazu na instalační soubory.

Technická podpora oprávněným osobám Objednatele:

Poskytnutá technická podpora bude zdokumentována písemným protokolem o provedení technické podpory podepsaným oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele.

Příloha č. 2 Smlouvy

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Společnost Amos Software, spol. s r.o., IČO: 47548321, se sídlem Štěpánská 39, 110 00 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 20637,  jakožto autorizovaný partner výrobce, společnosti Adobe Systems Inc.

čestně prohlašuje, že programový produkt Adobe Experience Manager Forms převádí dokumenty do formátu PDF/A v souladu s ISO:19005 a tedy i v souladu s vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby a se zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Toto prohlášení se vydává pro účely veřejné zakázky „**Zajištění konverzního nástroje pro převod dokumentů do formátu PDF v elektronické spisové službě**“, jejímž zadavatelem je Česká republika – Ministerstvo vnitra, č.j. MV-114083-18/SIK6-2017.

V Praze dne 19. 4. 2018

