

Smlouva o dílo

na dodávku, implementaci a podporu kompletního řešení intranetové platformy

ve smyslu § 536 a následujících ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

I. Smluvní strany

Objednatel:

Sídlo:

Identifikační číslo:

Zápis v obchodním rejstříku:

Zastoupen:

14 | 15 Baťův institut, příspěvková organizace

Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín

72563346

KS v Brně, spisová značka Pr 1710

Ing. Lenka Štruhárová Jančaříková, Ph.D., ředitelka

dále jen objednatel, na straně jedné

a

Zhotovitel:

Sídlo:

Identifikační číslo:

Zápis v obchodním rejstříku:

Zastoupen:

X9.cz s.r.o.

Velké náměstí 24, 767 01 Kroměříž

28320433

KS v Brně, spisová značka C 61107

Ing. Filip Zubík

dále jen zhotovitel, na straně druhé

II. Preambule

1. Zhotovitel prohlašuje, že má veškeré právní, technické a personální předpoklady, kapacity a odborné znalosti, kterých je třeba k provedení díla sjednaného touto smlouvou, a je schopen zajistit splnění sjednaného předmětu díla.
2. Objednatel prohlašuje, že má ujasněnou představu o konečné podobě díla, je schopen zajistit průběžné konzultování konkrétní problematiky a má zabezpečeno finanční krytí celé ceny díla, jak je dále sjednána.

III. Předmět plnění

1. Zhotovitel se touto smlouvou objednateli zavazuje, že pro něj ve sjednané době a za sjednaných podmínek provede dílo, kterým se rozumí dodávka a implementace kompletního řešení intranetové platformy.
2. Předmět plnění je podrobně specifikován v příloze č. 1 smlouvy – Specifikace požadavků, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Předmětem plnění je rovněž podpora aplikace za podmínek uvedených v příloze č. 2 smlouvy – Podmínky podpory aplikace – SLA, která je nedílnou součástí této smlouvy.
4. Zhotovitel je povinen v rámci předmětu smlouvy provést veškeré smluvní činnosti, služby a výkony, kterých je potřeba k provedení a dokončení smlouveného předmětu smlouvy.
5. Součástí předmětu smlouvy jsou i práce a dodávky v této smlouvě výslovně nespécifikované, které však jsou k řádnému provedení předmětu smlouvy nezbytné a o kterých zhotovitel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět. Provedení těchto prací však v žádném případě nezvyšuje touto smlouvou sjednanou cenu.

IV. Způsob realizace předmětu smlouvy

1. Zhotovitel je při realizaci díla povinen respektovat vedle této smlouvy a zadávacích podmínek také zejména relevantní technické normy a všeobecně závazné právní předpisy.
2. Součinnost bude poskytována objednatelem na výzvu zhotovitele, a to ve lhůtách přiměřených povaze a náročnosti požadované součinnosti.
3. Pokud objednatel poskytne zhotoviteli podklady nutné k plnění díla, je zhotovitel oprávněn tyto použít pouze k realizaci díla způsobem stanoveným v této smlouvě a zavazuje se tyto podklady nezveřejňovat ani jinak využívat pro své potřeby nebo pro svou s touto smlouvou nesouvisející podnikatelskou činnost.

V. Čas a místo plnění

1. Realizace díla bude zahájena ihned po podpisu této smlouvy.
2. Zhotovitel se zavazuje jednotlivé části díla a jejich dílčí plnění řádně provést v termínech uvedených v příloze č. 1 smlouvy – Termíny realizace, která je nedílnou součástí této smlouvy.
3. Části díla budou převzaty na základě potvrzeného protokolu o převzetí. Kompletní dílo bude převzato na základě potvrzeného závěrečného protokolu o převzetí
4. Místo předání a převzetí díla: Vavrečkova 7040, 760 01 Zlín.
5. Shora uvedené se obdobně použije i pro předání a převzetí částí díla.

VI. Cena plnění, platební podmínky

1. Cena za provedení díla v rozsahu dle čl. III. způsobem dohodnutým v čl. IV. a V. byla stanovena dohodou účastníků smlouvy dle zákona číslo 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění, a to ve výši:

Celková cena bez DPH	187 000,- Kč
DPH 21 %	39 270,- Kč
Celková cena díla včetně DPH	226.270 Kč

(slovy dvěštdvacetšesttisícdvěstěsedmdesátkorunčeských)

Cena je nejvýše přípustná a obsahuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné k provedení kompletního předmětu díla dle této smlouvy a jejích příloh. Cena rovněž zahrnuje paušální odměnu za poskytování podpory podle odst. III přílohy č. 2 – Podmínky podpory aplikace – SLA v prvním roce od převzetí kompletního díla.

2. Faktura k zaplacení ceny díla bude vystavena do 31. 12. 2013 se splatností 30 dnů od doručení faktury.
3. Objednatel se zavazuje počínaje prvním měsícem druhého roku poskytování podpory hradit zhotoviteli jako odměnu za služby podpory podle odst. III přílohy č. 2 – Podmínky podpory

aplikace – SLA paušální měsíční úhradu ve výši 2 500 Kč bez DPH; 21% DPH 525 Kč a celková cena díla včetně DPH 3 025 Kč (slovy třítisícdevacetpětikorunčeských) na základě měsíčních faktur vystavených zhotovitelem se splatností 30 dnů od doručení faktury.

4. Objednatel připouští změnu částky DPH v případě změny zákonné sazby DPH ke dni zdanitelného plnění.
5. Zhotovitel prohlašuje, že:
 - nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy (dále jen „daň“),
 - mu nejsou známy skutečnosti, nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nemůže daň zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází,
 - nezkrátí daň nebo nevytláká daňovou výhodu,
 - nebude nespolehlivým plátcem,
 - bude mít u správce daně registrován bankovní účet používaný pro ekonomickou činnost,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude o poskytovateli zveřejněna správce daně skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně,
 - souhlasí s tím, že pokud ke dni uskutečnění zdanitelného plnění bude zjištěna nesrovnalost v registraci bankovního účtu zhotovitele určeného pro ekonomickou činnost správce daně, uhradí objednatel daň z přidané hodnoty z přijatého zdanitelného plnění příslušnému správci daně.
6. Všechny faktury budou odpovídat této smlouvě a budou obsahovat náležitosti podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je oprávněn fakturu, která požadované nároky nespĺňuje, vrátit zhotoviteli, přičemž doručení nové řádné faktury počíná běžet nová lhůta splatnosti.

VII. Předání díla, odpovědnost za vady a záruka

1. Zhotovitel předá dílo (část díla) bez vad, přičemž dílo (část díla) má vady, jestliže provedení díla (části díla) neodpovídá výsledku určenému ve smlouvě.
2. Před předáním díla (části díla) bude provedena akceptace díla (části díla), při které zhotovitel prokazuje objednateli, že provedené dílo (část díla) je kvalitní, způsobilé k předání a převzetí a schopné plnit účel dle této smlouvy. Akceptace díla (části díla) bude zahájena na výzvu zhotovitele nejméně 3 dny před sjednaným termínem dokončení díla (části díla). Termín zahájení akceptace díla (části díla) oznámí zhotovitel objednateli nejméně 3 dny předem. Akceptace díla (části díla) se uskuteční v sídle objednatele.
3. Provedení úspěšné akceptace díla (části díla) je podmínkou předání díla (části díla).
4. Poté, co zhotovitel předá dílo (část díla) objednateli, má tento 5 dnů na to, aby dílo (část díla) prohlédl a konstatoval, zda-li dílo (část díla) odpovídá výsledku určenému v této smlouvě. Konstatoje-li objednatel, že dílo (část díla) odpovídá výsledku určenému v této smlouvě, potvrdí objednatel tuto skutečnost v předávacím protokolu.
5. Konstatoje-li však objednatel, že dílo (část díla) neodpovídá výsledku určenému v této smlouvě, je zhotovitel povinen ve lhůtě 5 dnů upravit dílo (část díla) dle pokynů objednatele tak, aby odpovídalo tomu, co bylo dohodnuto v této smlouvě.
6. Po provedení úprav dle odst. 5. tohoto článku předá zhotovitel upravené dílo (část díla) objednateli, přičemž postup dle odst. 4. tohoto článku se opakuje. Neodpovídá-li však opět dílo (část díla) výsledku určenému ve smlouvě, je objednatel oprávněn odstoupit od smlouvy, přičemž zhotovitel v případě odstoupení objednatele od smlouvy nemá nárok na úhradu žádné části díla, protože dílo je pro objednatele využitelné pouze jako celek (v případě odstoupení od smlouvy zhotovitel vrátí veškerá objednatelům poskytnutá peněžitá plnění). Nevyužije-li objednatel práva na odstoupení, je zhotovitel povinen v objednatelům stanovené lhůtě upravit dílo (část díla) dle

pokynů objednatele tak, aby odpovídalo tomu, co bylo dohodnuto v této smlouvě, přičemž postup dle odst. 4. - 6. se opakuje.

7. Zhotovitel odpovídá za vady, jež má dílo (část díla) v době jeho předání a za vady, které se vyskytnou později jeho zaviněním.
8. Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele nejpozději do šesti měsíců od výskytu vady, jinak práva zaniknou. Zhotovitel je povinen vydat objednateli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy.
9. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání díla, má objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny díla nebo jeho části.
10. Objednatel je oprávněn případnou vadu nebo nedodělek díla odstranit (i za pomoci třetí osoby), jestliže dá zhotovitel k takové opravě písemný souhlas nebo jestliže zhotovitel bez závažného důvodu vady či nedodělky neodstraní, a to na náklad zhotovitele a bez újmy na svých právech z této smlouvy.

VIII. Sankce

1. Dojde-li k porušení povinnosti v důsledku okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku, není porušující strana povinna platit smluvní pokutu podle této smlouvy včetně příloh.
2. Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že zhotovitel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši Kč 2 000,- za každý i započatý den prodlení od smlouveného termínu pro provedení kompletního díla (nepočítaje v to fázi podpory aplikace).
3. V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli zákonný úrok z prodlení.
4. Zaplacení smluvní pokuty podle této smlouvy včetně příloh nezbujuje smluvní stranu povinnosti splnit zajišťovanou povinnost.
5. Právo na náhradu škody způsobené nesplněním povinností, za něž se sjednává v této smlouvě včetně jejich příloh smluvní pokuta, není zaplacením smluvní pokuty nijak dotčeno.

IX. Ostatní ujednání

1. Vlastnické právo k veškerým podkladům, které budou zhotovitelem předány objednateli, přechází na objednatele dnem předání celého díla bez vad a nedodělků. Použití, distribuce a úpravy podkladů a výstupů díla nejsou žádným způsobem omezeny ani nepodléhají souhlasu zhotovitele.
2. K části plnění zhotovitele splňující znaky díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů, poskytuje zhotovitel objednateli nevýhradní a neomezenou licenci ke všem způsobům užití díla (strany konstatují, že autorskému zákonu podléhají zejména tyto části díla - zdrojové kódy), přičemž objednatel je dále oprávněn poskytnout oprávnění tvořící součást licence zcela nebo z části třetí osobě v rozsahu potřebném pro provoz aplikace, s čímž zhotovitel (autor) tímto uděluje výslovný souhlas.
3. Zhotovitel touto smlouvou umožňuje objednateli zveřejnění díla, jeho úpravy, zpracování včetně překladu, spojení s jiným dílem, zařazení do díla souborného.
4. Vzhledem k sjednané ceně díla se shora uvedená oprávnění poskytují objednateli bezúplatně.
5. Zhotovitel touto smlouvou uděluje objednateli svolení k dalšímu vývoji díla pro případ, že bude přes výzvu k dodatečnému plnění v prodlení s jeho provedením nebo pro nemožnost plnění. Zhotovitel uděluje toto svolení pro případ, kdy objednatel odstoupí od smlouvy z uvedených důvodů, přičemž je odstoupení od smlouvy účinné dnem (smlouva tedy zaniká), kdy bylo zhotoviteli doručeno písemné oznámení o odstoupení od smlouvy. Zhotovitel má v těchto případech nárok na zaplacení poměrné části ceny nehotového díla, pokud mu objednatel písemně sdělí, že jeho svolení podle tohoto odstavce využije.

X. Všeobecná ujednání

1. Tuto smlouvu lze změnit nebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky, které budou podepsány oběma smluvními stranami.
2. Nastanou-li u některé ze smluvních stran skutečnosti bránící řádnému plnění této smlouvy, je povinna to ihned bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně a vyvolat jednání zástupců oprávněných k podpisu smlouvy.
3. Smlouva nabývá účinnost dnem podpisu oběma stranami.
4. Zhotovitel se zavazuje, že obchodní, technické či jiné informace, které mu byly svěřeny druhou stranou, nepřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu objednatele a nepoužije tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek smlouvy.
5. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
6. Tato smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž dva obdrží zhotovitel a dva objednatel.
7. Smluvní strany této smlouvy prohlašují a stvrzují svými podpisy, že mají plnou způsobilost k právním úkonům, a že tuto smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že ji neuzavírají v tísní, ani za jinak nápadně nevýhodných podmínek, že si ji řádně přečetly a jsou srozuměny s jejím obsahem.

Seznam příloh smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace požadavků

Příloha č. 2 – Podmínky podpory aplikace – SLA

Příloha č. 3 – Oficiální sazebník zhotovitele

Příloha č. 4 – Oprávněné osoby

Ve Zlíně dne 6.12.2013
za objednatele

Ing. Lenka Struhá

itelka

V dne 6.12.2013
za zhotovitele

Ing.

Příloha č. 1

Specifikace požadavků a rozsah dodávky

Řešení musí poskytnout níže uvedené funkcionality, položky označené hvězdičkou nejsou bezpodmínečně vyžadovány.

Obecné požadavky

1. Rozsah licence pro počet minimálně 300 interních uživatelů – zaměstnanců organizací, z toho minimálně 20 současně přistupujících uživatelů.
2. Součástí dodávky jsou veškeré potřebné licence pro legální používání díla. Zadavatel má již v dostatečném počtu licenčně pokryté přístupové licence pro uživatele k Windows serveru (tzv. CAL licence) – tyto licence tedy nemusí být součástí dodávky.
3. Lokalizace řešení v českém jazyce.
4. Řešení optimalizováno pro provoz ve virtualizovaném prostředí. Pro řešení bude vyhrazen patřičný počet virtuálních serverů s parametry dle doporučení dodavatele s ohledem na optimalizovaný výkon dodaného řešení. Zadavatel požaduje integraci s Microsoft Active Directory a Microsoft Exchange serverem. Zadavatel dále preferuje využití databáze MS SQL pro ukládání dat, nicméně řešení může být dodáno na libovolné platformě. Zvolený typ databáze musí umožnit bezproblémový provoz minimálně po celou dobu platné podpory řešení.

Struktura intranetu

5. Platforma intranetu bude řešena jako webové prostředí, portál se samostatnými sekcemi, do kterých bude mít přístup pouze daná organizace, zároveň však také společné sekce pro přístup všech zaměstnanců napříč všemi organizacemi. Informace publikované na intranetu jsou převážně neveřejné, jedná se o předávání a vystavování informací pro všechny zaměstnance nebo pouze zaměstnance konkrétní organizace či konkrétního odboru dané organizace, apod.
6. Struktura intranetu a rozdělení jednotlivých pracovních prostor, sekcí, složek, uživatelských přístupů, bude odrážet organizační strukturu komplexu 14 | 15 a organizací zde působících.
Minimální výčet sekcí:
 - a. intranet – společné informace pro všechny organizace
 - b. Servisní organizace – informace pro zaměstnance organizace
 - c. Muzeum – informace pro zaměstnance organizace
 - d. Knihovna - informace pro zaměstnance organizace
 - e. Galerie - informace pro zaměstnance organizaceSekce bude možné oprávněnou osobou libovolně přidávat či odebírat.
7. Každou sekci bude možné dále strukturovat a publikovat v ní různé typy informací jako například sdílené dokumenty, kalendáře, obrázky, videa apod. Podrobná struktura vzejde z předimplementační analýzy a může obsahovat následující položky:
 - Organizace a struktura
 - Vedení/sekretariát
 - Oddělení a jejich náplň
 - Organigram – schéma organizační struktury

- Firemní adresář, včetně fotografií
- Vnitrofiremní komunikace
 - Novinky, zpravodaje
 - Monitoring tisku
 - Kalendář akcí
 - Fotogalerie
 - Firemní materiály a vizuály
 - Dotazy a nápady (FAQ)
- HR
 - „Organizační manuál“ a odkazy
 - „Manuál“ pro nováčky
 - Nové tváře (představení kolegům)
 - Volná místa uvnitř organizace
 - Výhody pro zaměstnance/nabídky
- Směrnice a předpisy
 - Tříděné dle tématu/věci
 - Tříděné dle oddělení
 - Nařízení vedení
- Formuláře / potřebuji si zařídit
 - Žádosti o volno (dovolené, absence, sick-days)
 - Vizitky, stravenky
 - Technické prostředky, automobily
 - Žádosti o školení
 - Rezervace – místnosti, zdroje
 - Vyúčtování – služební výdaje
- Užitečné informace
 - Telefonní seznam
 - Odkazy na interní aplikace
 - Odkazy na sesterské/mateřské weby (intra, extra)
 - Manuál k „Intranetu“, publikační manuál
- Sdílení know-how
 - Projekty
 - Technická dokumentace a normy
 - Postupy / procesy
- Zábava
 - Vtipy / tipy dne
 - Inzerce
 - Diskusní fórum / blogy zaměstnanců
 - Počasí, kursy akcií
- Ankety a dotazníky

Popsaná struktura předpokládá využití naznačených funkcionalit popsaných dále.

-
-
-

~~_____~~

- 9. ~~_____~~ ech
it
á
- 10. ~~_____~~ nei

~~_____~~

~~_____~~

~~_____~~

Agendy a funkcionality

15. U publikovaných dokumentů typu např. docx, xlsx, pdf apod. bude zajištěno:
- identifikace autora dokumentu – možnost zobrazení jméno a příjmení,
 - zobrazení důležitých údajů dokumentu jako datum vzniku, změn a případného odstranění dokumentu,
 - možnost přidání diskuze k dokumentu nebo obecně ke zveřejněné informaci (diskusní systém), možnost moderování diskuse)*,
 - volitelně možnost schvalovacího procesu publikace dokumentu – podpora v redakčním systému, podrobný popis workflow, vícezkrokové schvalování,
 - časové rozlišení – publikování od – do, řízení životnosti dokumentu,

- možnost vytvářet chráněné dokumenty, umožnit přečtení stránky až po autentifikaci a autorizaci (pokud uživatel má oprávnění).
- umožnění průběžného ukládání rozpracovaného dokumentu.
- umožnění zveřejnění dokumentů a informací pro oprávněné uživatele pomocí webového prohlížeče

16. Funkcionalita formulářového modulu, tj. vytváření jednoduchých formulářů a schvalovací workflow.

- systém umožní vytvářet jednoduché sběrové formuláře.
- nad daty workflow (průchody schvalovacím WF) bude umožněno vytvářet statistiky.
- uživatelská tvorba formulářů bez nutnosti psaní kódu a programování
- publikace formulářů online pro použití v rámci webového prohlížeče

17. Platforma pro správu a řízení dokumentů jako sdílené úložiště vybraných dokumentů se základním workflow spojené se zařazením nového dokumentu, včetně verzování, jako obecná náhrada sdílených složek. Řešení umožní

- strukturování dokumentů do složek.
- automatický systém verzování dokumentů.
- přímé upravování dokumentů a jejich metadat ve výchozích programech MS Office.
- možnost ukládání dokumentů na intranet přímo z aplikací Microsoft Office
- sdílené prostory mezi skupinami uživatelů.
- vytváření metadat dokumentů s možností filtrace podle obsahu metadat.
- vyhledávání a fulltextové vyhledávání ve všech obsažených informacích včetně obsahu dokumentů i metadat na základě respektování přístupových oprávnění k jednotlivým informacím a dokumentům.
- správu uživatelských identit (uživatelé, skupiny).
- řízení uživatelských oprávnění pro celý sdílený prostor nebo informační stránky i pro jednotlivé dokumenty a další informace s využitím dědění oprávnění.
- uzamykání dokumentů (vynucení exkluzivního přístupu).
- zveřejňování dokumentů pomocí publikovatelného odkazu.
- řízení oběhu dokumentů - workflow.
- designer definice procesů oběhu dokumentů
- zobrazovat informace o stavu procesu oběhu dokumentů.
- uživatelské komentáře dokumentů.
- automatickou notifikaci při nastavených událostech nebo při průchodu dokumentu workflow (například na události: vložení, předání, komentování), nastavení příjemců.

18. Vytváření fotogalerie:

- možnost jejího vytvoření u všech dokumentů
- možnost vložení popisky fotografie a jejího autora

19. Rezervační systém místností/objektů - rezervace objektů jako zasedací místnost, učebna, projektor, automobil, ad.

- správa a definice místností/objektů - základní informace o objektu
- možnost volby schvalování rezervací
- volitelné zobrazení pomocí kalendáře nebo tabulky rezervací daného objektu

- vyhledávání volných místností/objektů na daný termín
- opakované rezervace

Specifikace rozsahu dodávky

Dok:

2

3

3

Termíny realizace

Milník	Datum splnění
Předání předimplementační analýzy	Do 6 dní od podpisu smlouvy
Nastavení a instalace řešení	
Kontrolní den realizace dle předimplementační analýzy	Do 16 dní od podpisu smlouvy
Kontrolní den realizace dle předimplementační analýzy	Do 23 dnů od podpisu smlouvy
Školení	Do 31. 1. 2014
Dokumentace	Do 31. 1. 2014

Vše shora uvedené se považuje za kompletní dílo ve smyslu čl. VI. smlouvy (tedy předmět plnění smlouvy bez podpory)

Příloha č. 2

Podmínky podpory aplikace – SLA

I. Rozsah podpory

1. Součástí plnění smlouvy je následná komplexní podpora programového vybavení (aplikace). Veškeré náklady na podporu provozu aplikace dle smlouvy jsou zahrnuty v ceně za komplexní podporu, která je uvedena v článku VI. smlouvy a zhotovitel není oprávněn si za ně účtovat jakékoliv další částky. Rozsah podpory a její cenu lze po dohodě změnit.
2. Požadavek na servisní zásah může být objednatel uplatněn:
 - systémem helpdesk na adrese www.x9.cz
 - e-mailem (e-mail pro hlášení servisních zásahů):
 - telefonem na o případě je nutně požadavek následně potvrdit na výše

II. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout zhotoviteli přiměřenou součinnost potřebnou k provádění komplexní podpory podle této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje předávat zhotoviteli potřebné nebo důvodně zhotovitelem vyžádané informace a podklady pro provádění těchto služeb.
2. Objednatel zajistí nahlášení závady na aplikaci zhotoviteli prostřednictvím některého z výše uvedených kontaktů. Závady budou přednostně hlášeny prostřednictvím systému HelpDesk, v případě použití jiného způsobu hlášení závad (e-mail, telefon) je nutno dodatečně hlášení zapsat do HelpDesku.
3. Pro požadavek servisního zásahu objednatel zajistí písemné nahlášení závady, ve kterém bude závada popsána, uvedena osoba objednatele, která o závadě podá podrobnější informaci, a její telefonní číslo, a uvedeno jméno a telefonní číslo ohlašovatele závady.
4. Objednatel zajistí zhotoviteli pracovní prostor v místě instalace aplikace v rozsahu nutném pro provedení servisních služeb. Objednatel odpovídá za to, že řádný průběh prací zhotovitele nebude rušen zásahy třetích osob.
5. Objednatel je povinen informovat zhotovitele o všech opatřeních a zásazích, které na aplikaci či jiných místech týkajících se aplikace provedl sám.
6. Objednatel má právo požadovat po zhotoviteli doplnění aplikace o novou funkcionalitu za cenu v místě a čase obvyklou.
7. Objednatel si vyhrazuje právo monitorovat a zakázat neoprávněné aktivity zhotovitele.
8. Objednatel si vyhrazuje právo auditovat plnění smluvních povinností zhotovitele nebo nechat provést tyto audity třetí stranou.

III. Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje každou zjištěnou či nahlášenou závadu vyhodnotit, zařadit a zapsat do jedné z následujících kategorií a neprodleně zahájit práci na odstranění závady a odstranit ji ve lhůtách podle následující tabulky.
2. Závadou se rozumí takový stav dodané aplikace, který neumožňuje provádět jednotlivé funkce dodaného systému, nebo nejsou splněny podmínky stanovené v dokumentaci. Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek na dvě kategorie důležitosti:
 - **Havárie** = závady vylučující užívání aplikace nebo její důležité nebo ucelené části (tj. problémy, zabraňující provozu aplikace), provoz aplikace je zastaven.
 - **Porucha** = závady způsobující problémy při užívání a provozování aplikace nebo její části, ale stále je provoz aplikace v základních funkcích umožněn. Provoz aplikace je omezen, ale činnosti mohou pokračovat určitou dobu náhradním způsobem.

Režim	kategorie vady	potvrzení požadavku	max. doba pro vyřešení požadavku od nahlášení
5 x 12	Havárie	do 4 hod.	do 12 hod.
5 x 8	Porucha	do 8 hod.	do 24 hod.

3. Po nahlášení a následném zpětném potvrzení požadavku kontaktuje řešitel případu na straně zhotovitele kontaktní osobu objednatele a dohodne podrobnosti a způsob řešení.

Režim 5 x 12 znamená dostupnost v pracovní dny od 7:00 do 19:00 hodin.

Režim 5 x 8 znamená dostupnost v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.

V odůvodněných případech se smluvní strany mohou písemně dohodnout na jiném (pozdějším) nástupu k servisnímu zásahu.

4. **Komplexní podpora**, kterou je zhotovitel povinen zajistit, **zahrnuje**:

- službu **HelpDesk**, která slouží pro komunikaci zhotovitele a uživatelů prostřednictvím oprávněných osob. Prostřednictvím HelpDesku se hlásí zejména:
 - veškeré závady, incidenty a problémy s aplikací (incidenty, SLA)
 - požadavky a dotazy k provozu a k lepšímu využití aplikace (hot-line)
 - náměty pro úpravy a uživatelské požadavky (rozvoj aplikace)
- službu **hot-line** - konzultace a zásah pro uživatele – poskytování rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití aplikace, řešení požadavků, problémů uživatelů souvisejících s provozem aplikace, které se netýkají vad aplikace, ale např. obsahu, vlastních funkcionalit aplikace, metodiky. Může jít o vzdálené konzultace po telefonu, řešení formou vzdálené správy
- práce následujícího charakteru:
 - úpravy nastavení aplikace dle požadavků objednatele
 - zpřístupňování nových vlastností stávající aplikace

5. Zhotovitel smí použít vzdálený přístup pouze pro účely stanovené v předmětu smlouvy. Přístupové údaje (přihlašovací jméno a heslo, názvy serverů apod.) si vyžádají zástupci objednatele od zástupců zhotovitele po podpisu smlouvy.
6. Zhotovitel je povinen provést všechna nutná opatření k zajištění ochrany zpracovávaných dat před škodlivým programovým vybavením.
7. Hlášení provedených změn, servisních úprav a jejich výsledek provádí oprávněné osoby zhotovitele oprávněným osobám objednatele prostřednictvím e-mailu. Oprávněná osoba objednatele provede následně kontrolu funkčnosti provedené úpravy.
8. Hlášení bezpečnostních incidentů, které zhotovitel způsobí nebo zjistí, bude prováděno bezodkladně telefonicky nebo e-mailem oprávněným osobám objednatele.
9. Konceptně-dohledový meeting zástupce zhotovitele se zástupci objednatele v zájmu konzultace aktuálních potřeb a zdárného rozvoje aplikace, vždy nejvýše jednou za měsíc.

IV. Činnosti nad rámec komplexní podpory

Zhotovitel se zavazuje také k vykonávání činností nad rámec komplexní podpory, přičemž za služby nad rámec výše uvedeného rozsahu se objednatel zavazuje uhradit zhotoviteli odměnu vypočtenou dle skutečně realizovaných služeb a oficiálního hodinového sazebníku uvedeného v Příloze 3 této smlouvy, budou-li tyto práce objednatelem vyžádány.

Vedle této částky je zhotovitel oprávněn vyúčtovat také cestovné za ceny v místě a čase obvyklé.

Cena za tyto činnosti není součástí ceny za plnění dle této smlouvy a bude fakturována zhotovitelem samostatně.

V. Smluvní pokuty za porušení podmínek zajištění provozu a podpory

Zhotovitel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu za nedodržení lhůty uvedené v čl. III odst. 2 této přílohy:

- pro potvrzení přijetí požadavku ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
- pro vyřešení závady kategorie havárie ve výši 250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení,
- pro vyřešení závady kategorie poruchy ve výši 2.500,- Kč za každých započatých 24 hodin, kdy je v prodlení.

VI. Evidence plnění podpory

Zhotovitel se zavazuje vést o všech provedených pracích a službách průběžnou evidenci a na požádání ji objednateli předložit.

VII. Trvání a ukončení podpory

Podpora je zahájena dnem převzetí kompletního díla a bude poskytována následujících pět let. Pouze objednatel je oprávněn plnění podpory vypovědět, přičemž výpovědní lhůta činí dva měsíce a počíná běžet první den měsíce následujícím po tom, v němž byla výpověď doručena zhotoviteli. Nedodrží-li zhotovitel své závazky při poskytování podpory přes nejméně dvě výzvy objednatele k nápravě, má objednatel rovněž právo od smlouvy odstoupit. V případě takového odstoupení od smlouvy zhotovitel vrátí objednateli cenu za provedení díla dle čl. VI odst. 1 smlouvy. Zhotovitel má právo odstoupit od smlouvy ze zákonem stanovených důvodů.

Příloha č. 3

Oficiální sazebník služeb zhotovitele

	Hodinová sazba v Kč bez DPH
Analytik	
Konzultant	
Programátor	
Projektový manažer	
Specialista	
Tester	
Školitel	
Právník	
Cestovné	

Příloha č. 4

Oprávněné osoby

1. Oprávněné osoby objednatele
ve věcech technických (přístupová oprávnění, bezpečnost informačního systému apod.) a uživatelských:

2. Oprávněné osoby zhotovitele:
kontaktní osobv ve věcech technických a uživatelských:

Adresa do systému helpdesk pro hlášení vad a reklamaci je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.

Pokud kontaktní osoby ve věcech technických nedosáhnou shody ohledně řešení problému při plnění této smlouvy, postoupí se problém k řešení na úroveň vyššího managementu smluvních stran.

3. Pokud dojde ke změně v kontaktních údajích uvedených v předchozím odstavci, jsou smluvní strany povinny provést prostřednictvím písemného oznámení druhé smluvní straně, a to předem nebo nejpozději bezodkladně poté, co ke změně dojde. Za dostačující formu oznámení je považováno zaslání emailu kontaktní osobě druhé smluvní strany ve věcech smluvních, která je povinna obdržení e-mailu do 2 pracovních dnů potvrdit. V případě změny v kontaktních údajích uvedených v tomto odstavci není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.