

Centrum pro regionální rozvoj ČR

státní příspěvková organizace

IČ: 65993870

není plátcem DPH

se sídlem: Vinohradská 46, 120 00 Praha 2

jednající: Mgr. Markétou Reedovou, generální ředitelkou

bankovní spojení:

(dále také jako „CRR“)

a

Regionální rada regionu soudržnosti Střední Morava

IČ: 75084911

DIČ: CZ75084911 (není plátcem DPH)

se sídlem: Jeremenkova 1211/40b, 779 00 Olomouc

zastoupená: Ing. Martinem Tesaříkem, předsedou Regionální rady regionu soudržnosti
Střední Morava

bankovní spojení:

(dále také jako „uživatel“)

a

TESCO SW, a.s.

IČ: 25892533

DIČ: CZ-25892533

se sídlem: Jeremenkova 1142/42, 772 00, Olomouc - Hodolany

jednající: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

bankovní spojení:

(dále také jako „zhotovitel“)

a

Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj

IČ: 66002222

není plátcem DPH

se sídlem: Staroměstské náměstí 6, 110 15 Praha 1

zastoupená: Ing. Danielem Braunem, M.A., 1.náměstkem ministra

osoba zodpovědná za věcné plnění: RNDr. Blanka Fischerová, ředitelka odboru správy
monitorovacího systému

bankovní spojení:

(dále také jako „MMR“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku,

DODATEK č.1

**KE SMLouvĚ O ZAJIŠTĚNÍ ŘÁDNÉHO FUNGOVÁNÍ
SOFTWAREVÉHO PRODUKTU MONIT7+ A FORMULÁŘE WEBOVÉ ŽÁDOSTI BENEFIT7
PRO UŽITÍ ŘÍDÍCÍHO ORGÁNU REGIONÁLNÍHO OPERAČNÍHO PROGRAMU NUTS II
STŘEDNÍ MORAVA ze dne 16.2.2010, číslo CRR ČR 19/2010, uzavřené podle ust. § 262 odst. 1,
s přihlédnutím k ust. § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších
předpisů, zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů
(dále jen „smlouva“)**

Část A.

1. Smluvní strany se dohodly, že v návaznosti na níže uvedené rozhodnutí ministra pro místní rozvoj přistupuje ke smlouvě jako další smluvní strana Ministerstvo pro místní rozvoj. Centrum pro regionální rozvoj je nově pověřeno pouze zajištěním systémové infrastruktury.
2. Rozhodnutím ministra pro místní rozvoj č. 281/2010 ze dne 28.12.2010 o pověření zajištěním správy, provozu a rozvoje jednotného monitorovacího systému v části informační systém řídicího orgánu (IS ŘO) a v části informační systém konečného příjemce (IS KP) pro programovací období 2007 – 2013, došlo s účinností od 1.1.2011 k převodu části práv a povinností vyplývajících z této smlouvy z CRR na MMR. MMR se tímto stává další smluvní stranou této smlouvy.
3. Rozhodnutím ministra pro místní rozvoj č. 282/2010 ze dne 28.12.2010, pověřil ministr pro místní rozvoj CRR zajištěním systémové infrastruktury jako základny pro provoz a rozvoj jednotného monitorovacího systému v části informační systém řídicího orgánu (IS ŘO na bázi řešení MONIT7+) a v části informační systém konečného příjemce (IS KP na bázi řešení BENEFIT7) pro programové období 2007 – 2013.

Část B.

V návaznosti na výše uvedené skutečnosti dochází v textu smlouvy k následujícím změnám.

Čl. I odstavec 1 se mění takto:

1. MMR jako držitel výhradního licenčního oprávnění užití softwarového produktu MONIT7+ a formuláře webové žádosti BENEFIT7 (dále jen „IMS“) na základě Smlouvy o postoupení licence uzavřené se společností TESCO SW a.s. ze dne 27. 12. 2010 č. MMR(CES) 4781 je oprávněno poskytnout oprávnění k výkonu práva užití IMS včetně jeho modifikací update a upgrade dalším uživatelům pro řádné plnění úkolů řídicího orgánu Regionálního operačního programu.

Kompletní servisní služby k řádnému provozování IMS v modifikacích pro užití v rámci programů strukturálních fondů v období 2007 - 2013 jsou zajišťovány společností TESCO SW a.s. v rozsahu daném smlouvou CRR ČR 70/2006, včetně jejich dodatků, kde dodatkem č.10 došlo ke změně objednatele z CRR na MMR - smlouva MMR(CES) 4784 .

CRR, jako státní příspěvková organizace, je na základě rozhodnutí ministra pro místní rozvoj č. 282/2010 ze dne 28.12.2010 pověřena zajištěním systémové infrastruktury jako základny pro provoz a rozvoj jednotného monitorovacího systému v části informační systém řídicího orgánu (IS ŘO na bázi řešení MONIT7+) a v části informační systém konečného příjemce (IS KP na bázi řešení BENEFIT7) pro programové období 2007 – 2013.

Čl. I odstavec 2 se nemění.

Čl. I odstavec 3 se mění takto:

3. TESCO SW a.s. jako zhotovitel IMS zabezpečuje kompletní servisní služby zajišťující řádné fungování softwarového produktu MONIT7+ a formuláře webové žádosti BENEFIT7 pro užití řídicího orgánu v rámci programů strukturálních fondů v programovacím období 2007 - 2013 v souladu se smlouvou CRR ČR č. 70/2006 včetně jejich dodatků, kde dodatkem č.10 došlo ke změně objednatele z CRR na MMR - smlouva MMR(CES) 4784 .

Čl. II odstavec 1 a 2 se mění takto:

1. Účelem smlouvy je zajistit řádnou funkci a rozvoj IMS ve vztahu k uživateli a upravit vzájemné vztahy mezi MMR, jako držitelem výhradního licenčního oprávnění a uživatelem, jako řídicím orgánem ROP SM, který je vlastníkem dat vložených do IMS a zajištění operativní přímé vazby mezi uživatelem a zhotovitelem v zájmu řádného fungování IMS v záležitostech řešení problémových situací a vyjasňování požadavků.
2. Za účelem efektivního užití IMS souhlasí MMR s tím, aby se uživatel obracel přímo na zhotovitele TESCO SW a.s. s tím, že bude MMR o těchto jednáních neprodleně informovat.

Čl. II odstavec 3 se nemění.

Čl. II odstavec 4 se mění takto:

4. Smluvní strany prohlašují, že bez výhrad souhlasí s tím, že požadavek uživatele na plnění MMR uživateli ve vztahu k upgrade, či jiným novým než v Seznamu funkcionalit uvedeným funkcionalitám, bude vždy posouzen postupem dle bodu 4 čl. IX smlouvy a pokud tento požadavek nebude odmítnut, může být teprve poté MMR poskytnuto plnění uživateli.

Čl. II odstavec 5 se mění takto:

5. Ve vztahu k novým požadavkům uživatele na update bude tento požadavek posouzen MMR dle bodu 6 čl. IX.

Čl. III odstavec 1,2,a 3 se mění takto:

1. CRR se smlouvou zavazuje bezplatně:
 - a) umožnit uživateli užívání systémové infrastruktury pro provoz IMS v rozsahu dle smlouvy,
 - b) umožnit uživateli užívání systémové infrastruktury pro provoz IMS i v době od ukončení účinnosti ostatních částí smlouvy (viz. čl. XI bod 1. smlouvy) do doby stanovené v čl. 90 Nařízení Rady (ES) 1083/2006, o obecných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu a Fondu soudržnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1260/1999, a to v podobě umožňující náhledy dat,
 - c) zajistit funkčnost IMS a využití funkcionalit uživatelem z hlediska zajištění dostatečné stability a kapacity hardware a systémového software včetně konektivity na straně CRR, a to jak pro žadatele o poskytnutí dotace z ROP SM, tak pro uživatele,
 - d) zajišťovat provádění kompletní služby servisní podpory zajišťující řádné, tj. plné a bezchybné provozování IMS dle přílohy č. 1 smlouvy,
 - e) informovat e-mailem bezodkladně uživatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění dle smlouvy, byť by za ně CRR neodpovídal, a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění smlouvy ovlivnit.

MMR se smlouvou zavazuje bezplatně:

- a) umožnit uživateli užívání IMS v rozsahu dle smlouvy,
- b) umožnit uživateli užívání IMS i v době od ukončení účinnosti ostatních částí smlouvy (viz. čl. XI bod 1. smlouvy) do doby stanovené v čl. 90 Nařízení Rady (ES) 1083/2006, o obecných ustanoveních o Evropském fondu pro regionální rozvoj, Evropském sociálním fondu a Fondu soudržnosti a o zrušení nařízení (ES) č. 1260/1999, a to v podobě umožňující náhledy dat,
- c) zajistit vytvoření modifikace IMS pro ROP SM a její update a upgrade,
- d) zřídit přístup uživatele k IMS prostřednictvím zařízení CRR, předat certifikáty umožňující uživateli tento systém užívat, předat písemné nebo elektronické uživatelské dokumentace k IMS, a to do 10 pracovních dnů po nabytí účinnosti smlouvy a dále předání změněných certifikátů a uživatelské dokumentace k IMS vždy do 10 pracovních dnů po jejich změně,

- e) zřídit další požadované přístupy uživatele k IMS prostřednictvím zařízení CRR, a to do 7 pracovních dnů od obdržení elektronické žádosti uživatele,
 - f) zajišťovat provádění kompletní služby servisní podpory zajišťující řádné, tj. plné a bezchybné provozování IMS dle přílohy č. 1 smlouvy,
 - g) informovat e-mailem bezodkladně uživatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění dle smlouvy, byť by za ně MMR neodpovídal, a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění smlouvy ovlivnit.
2. MMR akceptuje, že uživatel je oprávněn objednat nad rámec předmětu této smlouvy zhotovení dalších funkcí a aktivit či úkonů zhotovitele, které uživatel nedefinuje.
 3. Vlastníkem veškerých dat vložených do IMS v jakékoliv formě je uživatel. CRR se zavazuje k jejich řádné správě při dodržení příslušných právních předpisů, jejich pravidelnému zálohování a jejich bezodkladnému vydání po spolupráci s MMR uživateli v případě ukončení smlouvy, nebo pokud o předání dat uživatel požádá, a to v otevřeném formátu.

Čl. IV se mění takto:

Místem plnění bude sídlo MMR, v případě zajištění infrastruktury sídlo CRR, pokud ze smlouvy nebo charakteru dílčího plnění nevyplývá, že místem plnění bude jiné místo.

Čl. V odstavce 1 a 2 se mění takto:

1. Veškerá plnění vyplývající ze smlouvy budou uživateli poskytována MMR a CRR bezplatně.
2. Veškerá plnění zhotovitele vyplývající z této smlouvy mu budou hrazena MMR v rozsahu a podmínkách konkretizovaných smlouvou uzavřenou s CRR ČR č. 70/2006, včetně jejich dodatků, kde dodatkem č.10 došlo ke změně objednatele z CRR na MMR - smlouva MMR(CES) 4784. Náklady zhotovitele na realizaci požadavků objednaných uživatelem podle bodu 2. čl. III. je MMR oprávněno uživateli přefakturovat.

Čl. VI odstavce 1,2 a 3 se mění takto:

1. Uživatel se zavazuje poskytnout MMR veškerou součinnost potřebnou k tomu, aby MMR poskytlo plnění řádně a včas v souladu s jeho závazky vyplývajícími ze smlouvy. Uživatel akceptuje skutečnost, že IMS je jednotný systém a své požadavky bude definovat v souladu se zásadami Metodiky monitorování 2007 a Metodiky finančních toků.
2. Uživatel je povinen respektovat provozně-uživatelské pokyny MMR případně zhotovitele obsažené v písemné (nebo elektronické) uživatelské dokumentaci k IMS, která mu bude MMR / zhotovitelem předána, nejsou-li takové pokyny v rozporu se smlouvou.
3. Uživatel prohlašuje, že byl MMR a zhotovitelem upozorněn na skutečnost, že jakékoliv plnění, tj. i jeho část, dle této smlouvy, včetně dokumentace k IMS, požívá zákonné autorské a soutěžní ochrany, a že uživatel není oprávněn, nestanoví-li smlouva jinak, poskytovat či přenechat k užití bez předchozího písemného souhlasu MMR jakékoliv plnění nebo jeho části či dokumentaci třetím osobám, vyjma subjektů specifikovaných v Příloze č. 3 této smlouvy, a to za podmínky, že je to nezbytně nutné k plnění jejich úkolů v rámci ROP SM.

Čl. VI odstavec 4 se nemění.

Čl. VI odstavec 5 a 6 se mění takto:

5. Uživatel se zavazuje neprodleně prokazatelně informovat MMR o všech okolnostech, skutečnostech, které jsou uživateli známy a které ohrožují, či které by být jen mohly ohrozit řádné plnění dle smlouvy a účel smlouvy. V případech dle ust. bodu 2 čl. II. smlouvy postačí postup zde uvedený.
6. Uživatel se zavazuje uhradit MMR přefakturované plnění realizované na základě objednávky vystavené uživatelem podle ustanovení bodu 2. č. III. této smlouvy.

Čl. VII odstavec 1 se mění takto:

1. Zhotovitel, jako dodavatel pro MMR prohlašuje, že je připraven poskytnout příslušná plnění specifikovaná ve smlouvě, a současně prohlašuje, že se zavazuje poskytnout MMR a v případech, kdy tak stanoví výslovně smlouva, přímo uživateli potřebnou součinnost.

Čl. VII odstavec 2 mění takto:

2. Všechna práva a povinnosti jakožto i odpovědnost zhotovitele se řídí ustanoveními smlouvy mezi CRR ČR a společností Tesco SW a.s. číslo CRR ČR 70/2006, včetně jejích dodatků, kde dodatkem č.10 došlo ke změně objednatele z CRR na MMR - smlouva MMR(CES) 4784 , vyjma práv a povinností uvedených v odstavci 1. a 3. tohoto článku smlouvy.

Čl. VII odstavec 3 se nemění.

Čl. VIII odstavec 1 až 6 se mění včetně názvu článku, vkládá se odstavec 7:

Práva a povinnosti CRR/MMR

1. CRR je povinno zajistit po celou dobu trvání smlouvy stabilitu systémové infrastruktury pro provoz IMS (reakční časy, bezpečné ukládání dat, bezproblémové importy dat – načítání žádostí apod.).
2. CRR je povinno zajišťovat systémovou infrastrukturu pro provoz IMS v souladu s vnitřními předpisy týkající se informačních technologií a v souladu s ISO: 9001:2001.
3. CRR je povinno dále zajistit zálohování dat obsažených v IMS.
4. V rámci bezpečnosti prostředí IMS je CRR povinno zejména zajistit bezpečnost dat v souladu s platnou legislativou ČR a ES.
5. CRR ve spolupráci s MMR je povinno po ukončení platnosti smlouvy předat uživateli jeho data ve formátu zpracovatelném pomocí sw licencovaného pro uživatele (např. SQL, XML) na běžném velkokapacitním přenosném mediu, a to do jednoho měsíce ode dne ukončení platnosti smlouvy.
6. CRR je povinno na vyžádání poskytnout uživateli informace, jakým způsobem jsou zajištěny povinnosti vyplývající z ustanovení odst. 3., čl. III. smlouvy.
7. MMR je povinno zajišťovat správu, provoz a rozvoj jednotného monitorovacího systému v části informační systém řídicího orgánu (IS ŘO) a v části informační systém konečného příjemce (IS KP) pro programovací období 2007 – 2013 IMS v souladu s vnitřními předpisy MMR týkající se informačních technologií.

Čl. IX odstavec 1, 2 a 3 se mění takto:

1. Upgrade IMS zajišťuje zhotovitel na základě pokynů MMR v měsíčních intervalech vždy předem určených na každý kalendářní rok dopředu. Instalace upgrade probíhá v rámci jednoho instalačního dne, pokud se strany nedohodnou jinak.

2. Plán upgrade IMS na následující rok zasílá MMR písemně nejpozději 30. 10. běžného roku avšak za podmínky, že MMR bude mít včas k dispozici od uživatele pro toto období zpracované zadání dle smlouvy na realizaci požadavků upgrade IMS.
3. Obsahem upgrade IMS jsou požadavky uživatele, které vychází z požadavků definovaných formou zadání dle Seznamu funkcionalit, který je Přílohou č. 2 této smlouvy, a také všechny nové funkcionality, které byly odsouhlaseny Pracovní skupinou pro jednotný monitorovací systém.

Čl. IX odstavec 4 a 5 se nemění.

Čl. IX odstavec 6 se mění takto:

6. Update IMS zajišťuje MMR, a to přímo na žádost uživatele. Update je realizován nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení požadavku, je-li to technicky proveditelné a nedohodnou-li se strany jinak.

Čl. IX odstavec 7 se nemění.

Čl. IX odstavec 8, 9 a 10 se mění takto:

8. Po předání a otestování upgrade je MMR a uživatelem sepsán v místě sídla MMR protokol/zápis o předání a převzetí v rozsahu definovaném auditem shody (tj. zejména Protokoly o provedení testů skládající se z testu funkčnosti modulů aplikace IS MONIT7+ a z testu přenosů mezi IS MONIT7+ a IS MSC2007).
9. Vady plnění oznamuje uživatel MMR prostřednictvím aplikace MITIS. Podrobnosti jsou specifikovány v Příloze č. 1 smlouvy.
10. Přednostním způsobem komunikace při hlášení vad plnění je vždy aplikace MITIS. Mailovou případně telefonickou komunikaci lze užít uživatelem pouze v případech vyžadující okamžitou reakci MMR/zhotovitele. Následně je uživatel povinen incident zaznamenat do aplikace MITIS.

Čl. X odstavec 1 se mění takto:

1. Poruší-li MMR/CRR/uživatel některou z jeho povinností stanovených smlouvou, je povinen nahradit škodu tím způsobenou uživateli/MMR/CRR, ledaže se prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

Čl. X odstavec 2 se nemění.

Čl. X odstavec 3 se ruší.

Čl. XI odstavec 1 a 2 se nemění.

Čl. XII odstavec 1 a 2 se mění takto:

1. Osobami oprávněnými jednat s ostatními smluvními stranami v záležitostech souvisejících se smlouvou, vyjma statutárních orgánů smluvních stran, jsou dále:
 - a) na straně CRR:
ve věcech smluvních: Mgr. Markéta Reedová, generální ředitelka
ve věcech technických: Ing. Eva Pavlíková, ved.odd. informačních systémů
 - b) na straně uživatele:
ve věcech smluvních: Ing. Ivan Matulík, ředitel Úřadu Regionální rady
ve věcech technických: Ing. Kateřina Procházková, pověřený zaměstnanec ÚRR
 - c) na straně zhotovitele:
ve věcech smluvních: Ing. Svatopluk Beneš, ředitel úseku SSPR

ve věcech technických: Ing. Jindřich Navrátil, zástupce ředitele úseku SSPR

d) na straně MMR:

ve věcech smluvních: Ing. Daniel Braun, M.A., 1.náměstek ministra

ve věcech technických: RNDr. Blanka Fischerová, ředitelka OSMS

2. Uživatel sdělí MMR oprávněné osoby pro přímou komunikaci se zhotovitelem, nejpozději do 10 dní po podepsání této smlouvy.

Čl. XII odstavec 3 se nemění.

Čl. XII odstavec 4 se mění takto:

Jakékoliv změny smlouvy lze činit jen formou písemných dodatků řádně odsouhlasených a podepsaných všemi smluvními stranami, s výjimkou změny osob a jejich kontaktních údajů uvedených v odst. 1 tohoto článku smlouvy, kterou je smluvní strana oprávněna učinit jednostranně a která je účinná vůči všem ostatním smluvním stranám dnem doručení písemného oznámení všem ostatním smluvním stranám o takové změně. Smlouvu lze ukončit pouze písemně dohodou všech smluvních stran.

Čl. XII odstavec 5 - 8 se nemění

Příloha č.1 se mění v návaznosti skutečností uvedené v Části A tohoto dodatku a je jeho nedílnou součástí.

Příloha č.2, 3 a 4 se nemění

Část C.

1. Dodatek je vyhotoven v osmi stejnopisech. Každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
2. Dodatek nabývá účinnosti dnem podpisu smluvních stran.

- 7 -10- 2011

V Praze dne 2011

[Redacted Signature]

Centrum pro regionální rozvoj ČR
Mgr. Markéta Reedová
generální ředitelka

V Olomouci dne 2. 11.2011

[Redacted Signature]

RR regionu soudržnosti Střední Morava
Ing. Martin Tesařík
předseda RRRS

04 -10- 2011

V Olomouci dne 11 -10- 2011 2011

[Redacted Signature]

TESCO SW, a.s.
RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva

V Praze dne 2011

[Redacted Signature]

ČR – Ministerstvo pro místní rozvoj
Ing. Daniel Braun
1. náměstek ministra

 **TESCOSW**

TESCO SW a.s.
Horní náměstí 42, 772 00 Olomouc
Česká republika

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ ŘÁDNÉHO FUNGOVÁNÍ SOFTWAREVÉHO PRODUKTU MONIT7+ A FORMULÁŘE WEBOVÉ ŽADOSTI BENEFIT7 I PRO UŽITÍ ŘÍDÍCÍHO ORGÁNU REGIONÁLNÍHO OPERAČNÍHO PROGRAMU NUTS II SEVEROVÝCHOD

Příloha č. 1:

Výčet služeb servisní podpory v oblasti provozování a údržby IMS pro ROP SM

1. MMR zajistí provozování hot-line IMS

Jedná se o poskytování operativních konzultací uživateli k používání IMS v případech, kdy je nezbytné okamžité řešení. Hot-line bude okamžitě dostupná telefonicky kdykoli v pracovních dnech mezi 7:00 a 16:00, v ostatních dnech či časech po dohodě smluvních stran. Problémy, které nebude možno vyřešit okamžitě prostřednictvím hot-line zanechá uživatel do aplikace MITIS. Taková vada je potom řešena v souladu s postupy uvedenými v odstavci 3. Aplikace MITIS.

MMR doručí písemně uživateli telefonní kontakty hot-line, a to do pěti dnů od podpisu smlouvy.

Při řešení problému hlášeného prostřednictvím hot-line provede zhotovitel analýzu problému, v případě nutnosti konzultaci s uživatelem, navrhne a implementuje řešení, které otestuje, ověří jeho soulad s legislativou a metodikami. Po každém takovém řešení bude následovat zpětná vazba zhotovitele uživateli s vysvětlením příčiny vady.

2. Realizace oprav datové základny IS MONIT7+

MMR zajistí opravy chyb datové základny způsobené chybou systému, neautorizovaným přístupem do databáze a jiné uživatelem/MMR odsouhlasené situace.

Poškození datové základny způsobené uživatelem nebo jeho pracovníky nemusí být předmětem bezplatné realizace oprav, pokud přesáhne jednotně stanovený měsíční limit pracnosti, tj. 1 člověkodenní / měsíc.

Jedná se o následné poškození datové základny:

- testování v ostrých databázích a navazující úkony vztahující se na odstranění testovaných dat,
- chybné naplnění polí uživatelem v ostrých databázích, jejichž odstranění či oprava vyžaduje opakovaně nestandardní zásah zhotovitele do databáze,
- oprava chybného naplnění datových polí, jejichž zdroj pochází z externích systémů (účetní systém regionální rady) a u nichž chyba prokazatelně vznikla v těchto externích systémech,
- svévolné smazání dat a informací o projektech z databáze prostřednictvím aplikace.

3. Aplikace MITIS

CRR vytvoří a zajistí přístup do on-line přístupného informačního systému hlášení vad (dále jen „MITIS“), kde bude uživateli 24 hodin denně umožněno hlásit vady, které vykazuje IMS. Reakční doba zhotovitele bude do 24 hodin od nahlášení vady s tím, že zhotovitel/ v reakci popíše:

- typologii problému,
- v případě vady termín zajištění nápravy,
- v případě vady zda bude k nápravě nutno odstavit systém a využít servisního okna,
- v případě vady příčinu vady.

Zhotovitel/ zároveň učiní všechna možná opatření pro to, aby se vada neopakovala.

CRR se zavazuje v rámci systému hlášení vad v aplikaci MITIS vést a zpřístupnit pro uživatele přehlednou evidenci o nahlášených vadách v IMS, a to jednak v uspořádání z hlediska logických celků a dále z časového hlediska a z hlediska doby potřebné pro řešení vad.

4. Oblasti, kdy uživatel kontaktuje přímo zhotovitele za dodržení podmínky čl. II. odst. 1. a 2. smlouvy:

- 1) Žádost o mimořádné přenosy DB, včetně testovací DB, např.
 - pro účely testování,
 - při opravách číselníků,
 - při detekci chyby ve vyhlášené výzvě.
- 2) Požadavky informativního charakteru typu:
 - vysvětlení funkčnosti,
 - výčet kontrol na daném poli,
 - provazba dalších polí na dané pole.
- 3) Problémy při importech z IS BENEFIT7 do IS MONIT7+, a to:
 - operativní řešení nenačítání importovaných projektů v době končících výzev,
 - operativní pomoc při nezdařených importech žádostí o platbu, monitorovacích zpráv a monitorovacích hlášení.
- 4) Operativní pomoc při nezdařených importech žádostí o platbu, monitorovacích zpráv a monitorovacích hlášení.
- 5) Požadavky na opravu zadání číselníků a matričních dat výzev ze strany ŘO (prevence tvorby projektů s nesprávnými daty) s využitím nejbližší možnosti update.

5. MMR zajistí prioritní a přednostní zapracování v případech, kdy se jedná o:

- 1) Požadavky na opravu chybného či nepožadovaného zpracování funkčnosti pro daný OP ze strany zhotovitele, a to:
 - a. pokud se jedná o takový nedostatek, který by bez okamžitého odstranění negativně ovlivnil:
 - i. tvorbu žádostí,
 - ii. importy,
 - iii. administraci projektu,
 - iv. finanční řízení projektu a programu,
 - b. pokud se jedná o nedostatek, který je zcela v rozporu se zadáním či seznamem funkcionalit,
 - c. pokud funkčnost či data zapracovaná jako oprava nesprávné funkčnosti chybovost systému oproti předchozímu stavu dokonce zvyšují.
- 2) Problémy plynoucí z nedostatečně nadefinovaného zadání či komunikačním ruchem mezi uživatelem a zhotovitelem, kde:
 - a. budou požadavky v nejkratším možném čase dodefinovány a upřesněny
 - b. budou zpřesněné funkčnosti neodkladně zapracovány, a to zejména pokud nainstalované nesprávné funkčnosti:
 - i. odporují postupům daného OP,
 - ii. snižují předchozí správnou funkčnost,
 - iii. způsobují chybnou funkčnost jiných algoritmů.

6. MMR zajistí garanci souladu IMS se současným a budoucím legislativním rámcem ČR a EU.

7. MMR zajistí udržování kompatibility IMS s novými verzemi operačních systémů, databázového systému, hardwarových prostředků atd. tak, aby koncový uživatel nezaznamenal negativní změnu funkcionality IMS. CRR zajistí udržování kompatibility systémové infrastruktury s IMS.

8. MMR zajistí úvodní školení IS MONIT7+ uživatele v rozsahu jeden školící den pro každého zaměstnance uživatele, pokud o to uživatel požádá.

9. MMR zajistí pravidelnou optimalizaci IMS.
10. MMR zajistí průběžné předávání dat z IMS do MSC2007 a zpět a to v požadovaném rozsahu a termínech dle požadavku Ministerstva pro místní rozvoj - Národního orgánu pro koordinaci.
11. MMR zajistí průběžné předávání dat z IMS do účetního informačního systému uživatele a zpět a to v požadovaném rozsahu a termínech dle požadavku uživatele