

Smlouva o poskytování služeb podpory a rozvoje IS PGRLF - CRM

Společnost: Podpurný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.

Se sídlem: Za Poříčskou branou č. p. 256/6

IČ: 492 414 94

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2130
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Společnost: WEBCOM a.s.

Se sídlem: U plynárny 1002/97, 101 00 Praha 10

IČ: 258 20 826

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 16870
(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

níže uvedeného dne měsíce a roku uzavírají v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**OZ**“) tuto smlouvu o poskytování služeb (dále jen „**Smlouva**“)

Vzhledem k tomu, že:

- I. Objednatel má potřebu poskytování služeb podpory a rozvoje interního informačního systému s názvem IS PGRLF (dále jen „**Informační systém**“) do 17. 1. 2017 včetně;
- II. IS PGRLF se skládá z několika samostatných částí, přičemž Smlouva se týká klientské části IS PGRLF související s produktem Microsoft Dynamics CRM a Microsoft Office SharePoint (dále je „**Základní produkt**“) a jeho modifikací zhotovených pro Objednatele;
- III. licence k užití produktu Microsoft Dynamics CRM a Microsoft Office SharePoint má Objednatel zajištěny na základě jiné licenční smlouvy včetně poskytování nových verzí tohoto produktu, nejsou tak předmětem Smlouvy;
- IV. Smlouva byla uzavřena s Poskytovatelem jako vybraným dodavatelem na základě zadávacího řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „*Zajištění podpory a rozvoje IS PGRLF – CRM pro přechodné období*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“);

dohodly se Smluvní strany na následujícím:

1. Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených ve Smlouvě poskytovat Objednateli služby podpory a rozvoje (dále jen „**Služby**“) části Informačního systému související s klientským systémem Microsoft Dynamics CRM (dále jen „**Předmět Služeb**“) při zajištění sjednané úrovně poskytovaných Služeb. Informační systém, Služby i jejich sjednaná úroveň jsou detailně specifikovány v příloze č. 1 Smlouvy.

- 1.2. Objednatel se zavazuje za podmínek Smlouvy zaplatit za poskytnuté Služby Poskytovateli cenu sjednanou dle čl. 2 Smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Cena za poskytování Služeb dle Smlouvy činí 1 300,- Kč bez DPH za jednu člověkohodinu poskytování Služeb (dále jen „**Jednotková cena**“).
- 2.2. Cena za poskytování Služeb je stanovena jako součin skutečně a efektivně odpracovaných člověkohodin v rámci poskytování Služeb a Jednotkové ceny, k takto vypočítané ceně bude připočítána DPH dle příslušného zákona (dále jen „**Cena**“).
- 2.3. Cena je konečná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady spojené s poskytováním Služeb v rozsahu jedné člověkohodiny. Cena zejména zahrnuje veškeré cestovní náklady, náklady na materiál, nástroje, licence potřebné k plnění Služeb apod.
- 2.4. Souhrnná fakturovaná Cena za dobu trvání Smlouvy nesmí překročit částku 1.500.000,- Kč bez DPH. Objednatel není povinen uhradit Poskytovateli Cenu v rozsahu přesahujícím souhrnnou částku uvedenou v předcházející větě. Poskytovatel není povinen poskytovat Služby, pokud Objednatel nemá povinnost hradit Cenu dle předchozí věty.

3. Rozsah poskytovaných služeb

- 3.1. Poskytovatel garantuje Objednateli, že Objednatel bude moci v průběhu trvání Smlouvy čerpat Služby v rozsahu alespoň 1000 člověkohodin.
- 3.2. Poskytovatel je povinen vést evidenci vyčerpaného rozsahu poskytovaných Služeb a upozornit bez zbytečného odkladu Objednatele na skutečnost, že již došlo k vyčerpání:
 - a) 80 % maximálního garantovaného rozsahu Služeb dle čl. 3.1 Smlouvy a/nebo
 - b) 100 % maximálního garantovaného rozsahu Služeb dle čl. 3.1 Smlouvy.

4. Místo a doba plnění

- 4.1. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby po celou dobu trvání Smlouvy.
- 4.2. Místem poskytování Služeb je sídlo Objednatele.
- 4.3. Služby jsou zpravidla poskytovány vzdáleným přístupem k Předmětu Služeb.
- 4.4. Objednatel je oprávněn požadovat, aby poskytování služeb na jeho žádost proběhlo za účasti Realizačního týmu v sídle Objednatele.

5. Platební podmínky

- 5.1. Poskytovatel provádí fakturaci Ceny měsíčně zpětně. Poskytovatel je oprávněn fakturovat Cenu za Služby, jejichž plnění bylo převzato Objednatelem, v příslušném kalendářním měsíci. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu nejdříve poslední den příslušného kalendářního měsíce a je povinen fakturu doručit Objednateli nejpozději do 15 kalendářních dnů od konce příslušného kalendářního měsíce (tj. měsíce, za který je Cena fakturována).
- 5.2. Splatnost vystavené faktury je 15 dní ode dne doručení faktury Objednateli.
- 5.3. Objednatel uhradí Cenu dle příslušné faktury bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře, pokud byl tento účet uveřejněn správcem daně

v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). V případě, že bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře nebyl uveřejněn správcem daně v souladu se ZDPH, uhradí Objednatel Cenu dle příslušné faktury na bankovní účet Poskytovatele uveřejněný správcem daně v souladu se ZDPH.

- 5.4. Uveřejní-li správce daně v souladu se ZDPH, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem nebo má být Cena zcela nebo zčásti uhrazena převodem na účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, pak může Objednatel zadržet část Ceny odpovídající dani z přidané hodnoty a tuto část uhradit za Poskytovatele příslušnému správci daně. Takto provedená úhrada se považuje za řádnou úhradu fakturované Ceny v plném rozsahu.
- 5.5. Každá vystavená faktura musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona a musí jako přílohu obsahovat Objednatelem schválený rozpis poskytnutých Služeb v příslušném kalendářním měsíci včetně uvedení rozsahu takto poskytnutých služeb a osob, které se na poskytování Služeb podíleli s uvedením rozsahu jejich zapojení.
- 5.6. Poskytovatel je povinen vždy do tří dní od konce příslušného kalendářního měsíce předložit Objednateli rozpis poskytnutých Služeb ke schválení. Poskytovatel je oprávněn v rozpisu uvést pouze Služby, které byly v daném kalendářním měsíci převzaty ze strany Objednatele. Objednatel předložený rozpis schválí ve lhůtě 5 dní nebo k němu ve stejné lhůtě uplatní námítky. Po vypořádání námitek Objednatele se postup opakuje.
- 5.7. Objednatel je oprávněn fakturu, která je nesprávná nebo neobsahuje náležitosti dle čl. 5.5 Smlouvy vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli. Vrácením faktury Poskytovateli dle předchozí věty se přerušuje běh splatnosti a nová lhůta splatnosti v plném rozsahu počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.

6. Předání a převzetí plnění

- 6.1. Poskytovatel předá Objednateli plnění vzniklé v rámci poskytování Služeb bez zbytečného odkladu od okamžiku jeho dokončení.
- 6.2. Objednatel převezme plnění předané poskytovatelem vystavením akceptačního protokolu buďto:
 - a) po provedení akceptačních testů; nebo
 - b) bez provedení akceptačních testů.
- 6.3. Objednatel volí, zda budou nebo nebudou provedeny akceptační testy při předání a převzetí plnění.
- 6.4. Objednatel není povinen převzít plnění, které nesplní v rámci akceptačních testů všechna Objednatelem stanovená akceptační kritéria.
- 6.5. Podrobnější podmínky a způsob předání a převzetí mohou být upraveny pro jednotlivé druhy plnění v příloze č. 1 Smlouvy.

7. Povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen udržovat veškerou dokumentaci k Předmětu Služeb a Informačnímu systému aktuální a v souladu s výsledkem poskytovaných Služeb.
- 7.2. Poskytovatel je povinen Objednateli předávat veškeré zdrojové kódy vzniklé nebo upravené v souvislosti s poskytováním Služeb, a to vždy společně s předáním dokončeného plnění Objednateli.

- 7.3. Poskytovatel je povinen si počínat tak, aby nedošlo k poškození, ztrátě či neoprávněnému zpřístupnění dat u chovávaných v rámci Informačního systému.
- 7.4. Poskytovatel je povinen při plnění Smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a takovým způsobem, který bude mít co nejmenší dopad na provoz Objednatele.
- 7.5. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní a provozní předpisy Objednatele, se kterými byl seznámen.
- 7.6. Poskytovatel je povinen spolupracovat při poskytování Služeb s pověřenými osobami výrobce Základního produktu. V případě, že je poskytování Služeb podmíněno poskytnutím odborné pomoci těchto osob nebo zásahem do Základního produktu, pak je Poskytovatel o takové potřebě povinen neprodleně informovat a vyžádat si souhlas Objednatele.
- 7.7. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli nebo orgánu provádějícímu u Objednatele finanční kontrolu nebo jiný způsob dohledu nad Objednatelem veškerou nutnou součinnost pro provádění této kontrolní nebo dohledové činnosti.
- 7.8. Realizační tým
- 7.8.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby prostřednictvím osob uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „**Realizační tým**“).
- 7.8.2. Součástí Realizačního týmu musí být osoby, jejichž prostřednictvím Poskytovatel prokazoval splnění technické kvalifikace a uvedl je v seznamu techniků v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku.
- 7.8.3. Poskytovatel je oprávněn změnit nebo doplnit osoby v Realizačním týmu, oznámí-li tuto skutečnost bez zbytečného odkladu Objednateli. Objednatel může odmítnout změnu člena Realizačního týmu v případě, že se jedná o člena dle čl. 7.8.2. Smlouvy a Poskytovatel neprokázal, že nový člen Realizačního týmu splňuje pro danou pozici v Realizačním týmu požadavky na kvalifikaci, kterou požadoval Objednatel v rámci zadávací dokumentace Veřejné zakázky. Objednatel je oprávněn kdykoli odmítnout navrhované doplnění člena Realizačního týmu nebo změnu člena Realizačního týmu, který byl doplněn se souhlasem Objednatele.

8. Povinnosti Objednatele

- 8.1. Objednatel zajistí Poskytovateli v nezbytném rozsahu pro řádné poskytování Služeb:
- vzdálený přístup k Předmětu Služeb;
 - zpřístupnění veškeré nezbytné a Objednateli dostupné dokumentace k Informačnímu systému a Předmětu Služeb;
 - zpřístupnění zdrojových kódů, které k Předmětu Služeb, které má Objednatel k dispozici.
- 8.2. Objednatel je povinen seznámit Poskytovatele s bezpečnostními a provozními předpisy, které je Poskytovatel povinen dodržovat při poskytování Služeb.
- 8.3. Objednatel poskytne Poskytovateli na jeho žádost přiměřenou a nezbytnou součinnost pro řádné poskytování Služeb, zejména takto poskytne Poskytovateli nutné informace, dokumenty a jiné podklady.
- 8.4. Objednatel zajistí řádné zálohování dat uchovávaných v Informačním systému dle svých interních předpisů.

9. Záruka

- 9.1. Poskytovatel poskytuje na plnění poskytnuté v rámci poskytování Služeb záruku za jakost v délce 6 měsíců, která počíná běžet okamžikem převzetí plnění ze strany Objednatele.
- 9.2. Poskytovatel je povinen neprodleně a bezplatně odstranit veškeré vady poskytnutého plnění, které se projeví nebo vyskytnou v záruční době.
- 9.3. Záruka dle tohoto článku se nevztahuje na:
- a) případy, kdy k vadě dojde nedodržením správných postupů obsluhy výpočetní techniky a programů uvedených v dokumentaci k Informačnímu systému;
 - b) situace vzniklé na straně Objednatele chybným zadáním vstupních dat či chybným provedením uživatelského nastavení;
 - c) vady způsobené chybnou či nedostatečnou funkcí IT infrastruktury Objednatele (např. hardwarová závada, výpadky komunikace LAN/WAN, chybná instalace operačního systému, popř. dalšího software, který tyto operační systémy ovlivňuje) pokud i tato část IT infrastruktury nejsou součástí předmětu plnění Poskytovatele dle Smlouvy,
 - d) vady způsobené zavirováním počítačů Objednatele,
 - e) jiné poškození způsobené Objednatelem, jeho zaměstnanci nebo dalšími osobami, kterým Objednatel umožnil přístup k Informačnímu systému.

10. Mlčenlivost

- 10.1. Smluvní strany se dohodly, že veškeré údaje a sdělení, které obdrží v souvislosti se Smlouvou nebo při realizaci Smlouvy, považují za důvěrné.
- 10.2. Smluvní strany se zavazují:
- a) zachovávat ohledně důvěrných údajů a sdělení mlčenlivost;
 - b) používat důvěrné údaje a sdělení pouze pro účely plnění Smlouvy;
 - c) zpřístupnit důvěrné údaje a sdělení pouze osobám, pro něž je znalost důvěrných údajů a sdělení nezbytná pro účely plnění Smlouvy;
 - d) zavázat osoby, kterým byly důvěrné informace zpřístupněny v souladu s písm. c) výše povinností mlčenlivosti ohledně důvěrných údajů a sdělení minimálně ve stejném rozsahu, který je uveden ve Smlouvě.
- 10.3. Za důvěrné údaje a sdělení se považují zejména:
- a) informace výslovně Smluvní stranou označené jako důvěrné;
 - b) informace o Informačním systému;
 - c) informace o provozní činnosti Objednatele;
 - d) informace týkající se podpůrných programů a poskytování podpor, zejména informace o příjemcích, o plnění podpor, kontrolách, krácení podpor, podmínky poskytnutých podpor apod.;
 - e) veškerá data uchovávaná v rámci Informačního systému.
- 10.4. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na údaje a sdělení, které:
- a) byly vyňaty z těchto omezení na základě písemné dohody Smluvních stran;

- b) jsou všeobecně známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze Smluvních stran;
- c) příjemce je zná dříve, než je sdělí Smluvní strana;
- d) zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb.;
- e) jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona; a
- f) informace poskytované Objednatelem Ministerstvu zemědělství nebo jiným orgánům státní správy vykonávajícím dohled nebo kontrolu nad Objednavatelem nebo je Objednatel povinen takové informace příslušnému orgánu státní správy poskytnout v souladu se zákonem.

11. Odpovědnost za škodu

- 11.1. Poskytovatel odpovídá za veškerou škodu vzniklou Objednateli včetně ušlého zisku a škody vzniklé příjemcům podpor způsobenou v souvislosti s poskytováním Služeb včetně škody způsobené v souvislosti se ztrátou, poškozením nebo neoprávněným zveřejněním dat uchovaných v rámci Informačního systému.
- 11.2. Povinnosti k náhradě škody se může Poskytovatel zprostit pouze za podmínek § 2913 OZ.
- 11.3. Poskytovatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou osobami, jež pověřil poskytováním Služeb, zejména pak za škodu způsobenou svými zaměstnanci, poddavateli, zmocněnci, či jinými pomocníky, a to i v případě, kdy se taková osoba zavázala provést určitou činnost samostatně.

12. Sankce

- 12.1. Pokud Poskytovatel neodstraní vadu ve lhůtě poskytnuté Objednatelem, nebo neposkytl-li Objednatel lhůtu výslovně, pak do 5 pracovních dnů od jejího oznámení Objednatelem, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý kalendářní den prodlení s odstraněním každé takové vady.
- 12.2. Pokud Poskytovatel neposkytne Službu ve lhůtě sjednané s Objednatelem, nebo ve lhůtě stanovené v příloze č. 1, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši uvedené v příloze č. 1 pro příslušný druh Služby a její povahu.
- 12.3. Za každý jednotlivý případ porušení povinnosti mlčenlivosti dle čl. 10 Smlouvy je Smluvní strana, která je vlastníkem příslušné důvěrné informace, oprávněna po porušující Smluvní straně požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000,- Kč.
- 12.4. Pokud Poskytovatel nesplní své povinnosti dle čl. 14.9 Smlouvy ani do 5 pracovních dnů od doručení výzvy k nápravě ze strany objednatel, pak je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení s plněním těchto povinností.
- 12.5. Souhrnná výše smluvních pokut, kterou je Smluvní strana povinna zaplatit za trvání Smlouvy je limitována částkou 1.500.000,- Kč.
- 12.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu škody v celém rozsahu vzniklé škody.

13. Práva duševního vlastnictví

- 13.1. V případě, že plnění dle této Smlouvy povede k vytvoření díla v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), poskytuje Poskytovatel Objednateli na dobu trvání majetkových práv autora k takovému dílu výhradní, převoditelnou licenci, s právem udělit podlicenci (přičemž nabyvatel podlicence je oprávněn poskytnout další podlicence), k výkonu práva dílo užít v původní nebo zpracované či jinak změněné podobě všemi známými způsoby užití, tj. zejména rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit nebo nechat měnit, spojovat s jiným dílem, jakož i zařazovat do díla souborného, a to neomezeně co do místa a množství.
- 13.2. Objednatel není povinen využít poskytnutou licenci dle čl. 13.1 Smlouvy ani zčásti.
- 13.3. Odměna za poskytnutou licenci dle čl. 13.1 Smlouvy je plně zahrnuta v Ceně.

14. Trvání a ukončení

- 14.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami a sjednává se na dobu určitou, a to do 17. 1. 2017 včetně.
- 14.2. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy během jejího trvání pouze z důvodů sjednaných ve Smlouvě.
- 14.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že:
- a) dojde k naplnění limitu souhrnné výše smluvních pokut ve vztahu k Poskytovateli dle čl. 12.5 Smlouvy;
 - b) Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím Služby nebo odstraněním vady plnění delším než 10 pracovních dní;
 - c) Poskytovatel závažným způsobem porušil povinnost mlčenlivosti dle čl. 10 Smlouvy;
 - d) Poskytovatel závažným způsobem poruší své povinnosti ze Smlouvy a v příčinné souvislosti s tímto porušením vznikne Objednateli škoda.
- 14.4. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
- a) Objednatel je v prodlení s úhradou Ceny dle řádně vystavené a doručené faktury delším než 30 dní a nezjednal nápravu ani v dodatečné 5 denní lhůtě od doručení písemné výzvy Poskytovatele;
 - b) Objednatel závažným způsobem porušil povinnost mlčenlivosti dle čl. 10 Smlouvy;
 - c) Objednatel neposkytuje nutnou součinnost k řádnému plnění Služeb dle čl. 8.1 Smlouvy, což má za následek nemožnost poskytování Služeb ze strany poskytovatele po dobu delší než 10 pracovních dní, přičemž Objednatel nezjedná nápravu ani do 5 pracovních dnů od doručení písemné výzvy Poskytovatele
- 14.5. Smluvní strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit pouze po dobu, kdy důvody k odstoupení od Smlouvy trvají, jedná-li se o důvody, které lze jedním Smluvních stran zhojit.
- 14.6. Dojde-li k odstoupení od Smlouvy, Objednatel nemá povinnost vracet Poskytovateli jakékoli poskytnuté plnění ani jakoukoli peněžitou náhradu za toto plnění. Poskytovatel je oprávněn si ponechat část Ceny uhrazenou do okamžiku odstoupení od Smlouvy, vznikl-li mu na takovou úhradu nárok v souladu se Smlouvou před odstoupením.

- 14.7. Ukončením Smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody nebo úhradu smluvních pokut, pokud nárok na úhradu smluvní pokuty vznikl před odstoupením od Smlouvy.
- 14.8. I po ukončení Smlouvy nadále trvají práva z vadného plnění, licence dle čl. 13 Smlouvy, povinnosti dle čl. 14.9 Smlouvy včetně ujednání o smluvní pokutě dle čl. 12.4 Smlouvy a povinnost mlčenlivosti dle čl. 10 Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti zaniká uplynutím 5 let od ukončení Smlouvy.
- 14.9. Poskytovatel je bez zbytečného odkladu od ukončení Smlouvy nebo na výzvu Objednatele učiněnou v přiměřené době před řádným ukončením Smlouvy povinen:
- poskytnout Objednateli veškerou nutnou součinnost pro umožnění poskytování služeb podpory a rozvoje Předmětu Služeb ze strany nového poskytovatele;
 - předat Objednateli aktuální dokumentaci v souladu s čl. 7.1 Smlouvy;
 - předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k veškerému plnění poskytnutému během trvání Smlouvy včetně aktualizovaných zdrojových kódů v souladu s čl. 7.2 Smlouvy;

15. Závěrečná ustanovení

- 15.1. Objednatel i Poskytovatel berou na vědomí, že Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb. Smluvní strany s tímto uveřejněním souhlasí. Objednatel se zavazuje Smlouvu v registru uveřejnit do 30 dnů od uzavření Smlouvy.
- 15.2. Smlouva a právní vztahy z ní vzešlé se řídí právním řádem České republiky.
- 15.3. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů, vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání odpovědných osob nebo jiných pověřených subjektů. Nedohodnou-li se Smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, má každá ze Smluvních stran právo uplatnit svůj nárok u příslušného soudu České republiky.
- 15.4. V případě rozporu ustanovení Smlouvy a Přílohy č. 1 má přednost ustanovení v Příloze č. 1.
- 15.5. Tato Smlouva může být měněna pouze písemně. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 15.6. Poskytovatel není oprávněn převést (jako postupitel) kterákoli svá práva nebo povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 15.7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží jedno (1) vyhotovení.

Smluvní strany se dohodly, že součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb;
- Příloha 2 – realizační tým;

V Praze dne 14. 11. 2016

**za Podpůrný a garanční rolnický a lesnický
fond, a.s.**
Ing. Zdeněk Nekula,
předseda představenstva

V Praze dne 16. 11. 2016

za WEBCOM a.s.
Bc. Stanislav Hlobilek, MBA
Předseda představenstva

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

I.

Specifikace Informačního systému

Informačním systémem dle bodu I preambule Smlouvy se rozumí interní informační systém PGRLF, který se skládá z následujících komponent:

1. Microsoft Dynamics CRM ve verzi 2011

Tato komponenta slouží jako klientský systém.

Pro plnění agend Objednatele byly vytvořeny následující moduly:

- a) Modul podpor;
- b) Modul kontrol;
- c) Modul pohledávek.

Tato komponenta je integrována na systém NAV, kde jsou pomocí webových služeb předávány informace o platbách (co se má zaplatit) a o klientech.

2. Microsoft Dynamics NAV ve verzi 5.0 sp1

Tato komponenta slouží jako účetní a platební systém.

Součástí komponenty je mimo jiné modul na evidenci a zpracování cenných papírů.

Tato komponenta je integrována na systém CRM, kde předává informace o jednotlivých platbách (co bylo zapláceno).

3. ICZ e-spis 2.27

Tato komponenta slouží jako systém spisové služby a zpracování datové schránky Objednatele.

Tato komponenta je integrována na CRM, kde dává informace o přijetí jednotlivých žádostí případně žádaných příloh.

4. Microsoft Office SharePoint 2010

Tato komponenta slouží čistě jako dokumentové úložiště.

Všechny vygenerované dokumenty jsou dostupné vazbou ze CRM.

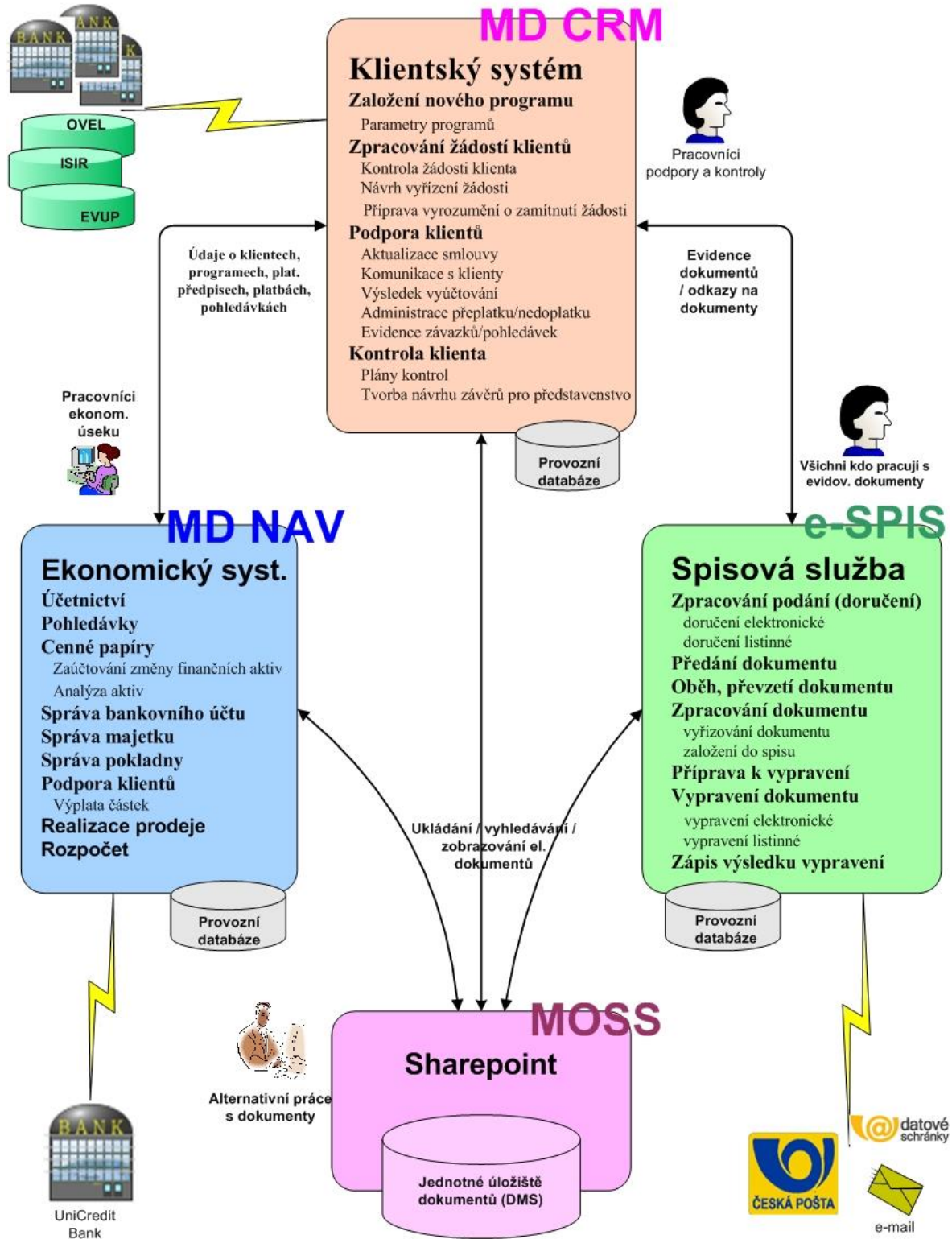
5. Microsoft SQL 2010

Slouží jako DB pro výše popsané systémy.

Tato komponenta zpracovává reporting za informační systém.

Schéma IS PGRLF

Schéma pokrytí funkcí Informačním systémem



II.

Specifikace Předmětu Služeb

Předmětem Služeb ve smyslu čl. 1.1 Smlouvy se rozumí část Informačního systému související s komponentou Microsoft Dynamics CRM včetně všech modulů vytvořených pro Objednatele a obslužné databáze.

Microsoft Dynamics CRM ve verzi 2011

a) Modul podpor

Tento modul zajišťuje činnosti:

Zpracování žádostí klientů

- Evidence klientů – adresní údaje, kontaktní údaje, údaje z obchodního rejstříku, doplňující údaje, scoring klienta
- Evidence žádostí – parametry žádosti, odkazy na související dokumenty, evidence příloh a dodatečných informací k žádosti
- Evidence činností souvisejících s příjmem a zpracování žádostí – aktivity, úkoly
- Pracovní postupy definované pro každou žádost
- Šablony pro jednotlivé dokumenty
- Evidence smluv a jejich ekonomických parametrů
- Sestavy nad stávajícími i potenciálními klienty

Podpora klientů

- Nároky na výplaty podpor – generování předpisů na základě parametrů smluv, zápočty, kompenzace
- Generování příkazů k úhradě – výpočet podpor a dotací, předání do bankovního systému
- Párování položek bankovních výpisů s předpisy
- Aktualizace smlouvy a souvisejících entit (klienta, jeho atributů, ...)

Příprava dotačních programů

- Evidence programu – cílová skupina, atributy programu, očekávané finanční náklady, indikace zdrojů financování, rozložení v čase, podmínky, které musí klienti splňovat, odpovědnosti
- Činnosti související s přípravou – aktivity, úkoly
- Kontakty související s přípravou – organizace, osoby
- Pracovní postupy definované pro každý připravovaný program
- Sestavy (reporting) stávajících programů

b) Modul kontrol

Kontrolní činnost

- Plánování kontrolních aktivit – kontroly, místní šetření
- Správa lidských zdrojů pro kontroly
- Evidence činností souvisejících s kontrolami – aktivity, úkoly

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

- Pracovní postupy definované pro každou kontrolu/místní šetření
- Šablony pro jednotlivé dokumenty
- Sestavy (reporting) kontrol

c) Modul pohledávek

Správa pohledávek

- Základní evidence pohledávek – klient, smlouva, typ pohledávky
- Kontakty pro evidenci pohledávek – organizace, osoby
- Evidence činností souvisejících s evidencí pohledávek – aktivity, úkoly
- Pracovní postupy definované pro každou pohledávku (kontrola splácení, úročení)
- Vazba na účtování pohledávek
- Šablony pro jednotlivé dokumenty
- Sestavy (reporting) pohledávek
- Systémové zpracování insolvenčních registrů

Obslužná databáze

Pro Microsoft Dynamics CRM 2011 slouží jako podpůrná databáze Microsoft SQL 2008.

Integrace

V rámci služeb této smlouvy bude podpora integrace na Microsoft Office Sharepoint 2010 (Úložiště dokumentů).

Součástí Služeb poskytovaných v rámci Informačního systému jsou další integrace na subsystemy PGRLF a.s. (Microsoft Dynamics NAV verze 5, ICZ e-spis verze 2.27). Rozvoj a podpora těchto integračních částí není zahrnuta v poskytovaných službách Základního produktu, ale při naplňování této smlouvy nesmí dojít k narušení jejich funkčnosti.

III.

Specifikace Služeb a požadované úrovně Služeb

1. Přehled poskytovaných Služeb

1.1. Řešení incidentů

- 1.1.1. Poskytovatel se zavazuje v případě jakéhokoli neplánovaného přerušení provozu Předmětu Služeb nebo omezení kvality jeho fungování (dále jen „**Incident**“) uvést Předmět Služeb do provozuschopného stavu, kdy bude Předmět Služeb plně funkční v souladu s jeho dokumentací a předchozím bezproblémovým stavem a fungování Předmětu Služeb nebude nijak omezeno.
- 1.1.2. Povinnost dle čl. 1.1.1 Přílohy č. 1 Smlouvy vzniká v případě nahlášení Incidentu ze strany Objednatele nebo v případě, kdy Incident zjistí Poskytovatel v rámci plnění Služby Profylaxe.
- 1.1.3. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby každý Incident byl vyřešen v co nejkratším čase.
- 1.1.4. Součástí této služby je i identifikace a lokalizace Incidentů a jejich příčin.
- 1.1.5. Incident je vyřešen okamžikem, kdy Objednatel potvrdí, že již netrvají negativní dopady Incidentu.
- 1.1.6. Objednatel je oprávněn vydat Poskytovateli pokyn k zastavení servisního zásahu při řešení Incidentu. V takovém případě se Incident považuje pro účely plnění Smlouvy za vyřešený. Objednatel může znovu iniciovat servisní zásah udělením pokynu Poskytovateli, aby Incident vyřešil, Poskytovatel v takovém případě postupuje, jakoby šlo o nový Incident včetně běhu veškerých lhůt.
- 1.1.7. Řešení Incidentů probíhá formou vzdáleného přístupu. Objednatel je oprávněn požadovat, aby servisní zásah při řešení Incidentu proběhl za účasti členů Realizačního týmu v sídle Objednatele.
- 1.1.8. V případě, že Poskytovatel není schopen zajistit vyřešení Incidentu vlastními silami, zavazuje se zajistit takové řešení prostřednictvím pověřené osoby výrobce Základního produktu. Poskytovatel je povinen zajistit možnost využití kapacit pověřené osoby výrobce Základního produktu na základě zvláštní smlouvy.
- 1.1.9. Pokud Poskytovatel nemůže Incident vyřešit z toho důvodu, že vyřešení Incidentu vyžaduje servisní zásah do jiné části Informačního systému než je Předmět Služeb nebo hardware, provede Poskytovatel lokalizaci a identifikaci příčin Incidentu v nejširším možném rozsahu s ohledem na možnosti Poskytovatele a poskytne tyto informace Objednateli včetně uvedení veškerých dostupných informací, které mohou napomoci vyřešení Incidentu. V takovém případě se považuje Incident pro účely plnění této Smlouvy za vyřešený okamžikem, kdy Objednatel potvrdí, že obdržel od poskytovatele dostatečné informace.

1.2. Profylaxe

- 1.2.1. Poskytovatel se zavazuje provádět po dohodě s určeným pracovníkem Objednatele monitoring a diagnostiku fungování Předmětu Služeb za účelem včasného odhalování Incidentů a jejich předcházení.
- 1.2.2. Na základě monitoringu a diagnostiky Poskytovatel navrhne Objednateli provedení modifikací Předmětu služeb nebo úprav jeho nastavení včetně nasazení potřebných

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

aktualizací. Objednatel může provedení těchto prací u Poskytovatele objednat postupem pro sjednání Rozvoje Předmětu Služeb dle čl. 1.4 Přílohy č. 1 Smlouvy.

- 1.2.3. V případě, že v průběhu provádění monitoringu a diagnostiky zjistí Poskytovatel Incident, je povinen o tomto Incidentu neprodleně informovat Poskytovatele a zahájit postup dle čl. 1.1 Přílohy č. 1 Smlouvy.
- 1.2.4. Poskytovatel je povinen provádět Profylaxi tak, aby co nejméně narušovala provoz Objednatele a fungování Informačního systému.
- 1.3. Nasazení aktualizačních balíčků
 - 1.3.1. Poskytovatel se zavazuje na žádost Objednatele provést implementaci a nasazení aktualizačních balíčků pro Předmět Služeb vytvořený třetí stranou.
- 1.4. Rozvoj Předmětu Služeb
 - 1.4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli na jeho žádost další poradenské, implementační, školicí, programátorské a dokumentační služby související s Předmětem Služeb nezahrnuté v jiných Službách, které mohou zahrnovat zejména:
 - a) školení;
 - b) konzultace;
 - c) součinnost při řešení problémů v rámci jiných částí Informačního systému a při implementaci jiných systémů;
 - d) úpravy a funkční doplnění Předmětu Služeb.
- 1.5. Help-desk
 - 1.5.1. Služba Help-desk slouží k:
 - a) hlášení Incidentů;
 - b) komunikaci ohledně řešení Incidentu;
 - c) evidenci Incidentů včetně evidence stavu řešení jednotlivých Incidentů a historie kroků jejich řešení;
 - d) potvrzování vyřešení Incidentů.
 - e) zadávání požadavků na poskytování Služeb Rozvoje a Nasazení aktualizačních balíčků a komunikaci ohledně těchto požadavků;
 - 1.5.2. Služba Help-desk je zajišťována prostřednictvím Help-desk aplikace PGRLF.
 - 1.5.3. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli přístup k nástroji, jehož prostřednictvím je zajišťována Služba Help-desk nepřetržitě po celou dobu trvání Smlouvy.
- 1.6. Hot-line
 - 1.6.1. Služba Hot-line slouží k
 - a) nahlášení Incidentu a další komunikaci ohledně jeho řešení;
 - b) poskytování konzultací týkajících se Předmětu Služeb a souvisejících problémů včetně uživatelských dotazů.
 - 1.6.2. Služba Hot-line je dostupná na:
 - a) telefonním čísle: +420 245 000 020;
 - b) emailové adrese: support@webcom.cz.
 - 1.6.3. Služba Hot-line neslouží k hlášení požadavků na poskytnutí Služeb rozvoje Předmětu Služeb.

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

- 1.6.4. Konzultace dle čl. 1.6.1 písm. b) Přílohy č. 1 Smlouvy jsou oprávněny čerpat pouze osoby oprávněné přebírat za Objednatele plnění dle čl. 7.1 Přílohy č. 1 Smlouvy.

2. Zvláštní ujednání o Ceně

- 2.1. Poskytování Služeb Help-desk dle čl. 1.5 Přílohy č. 1 Smlouvy a Hot-line dle čl. 1.6 Přílohy č. 1 Smlouvy s výjimkou konzultací dle čl. 1.6.1 písm. b) Přílohy č. 1 Smlouvy je bezúplatné a Poskytovatel není oprávněn za jejich poskytování fakturovat jakoukoli Cenu.
- 2.2. Za poskytování Služeb Řešení Incidentů dle čl. 1.1 Přílohy č. 1 Smlouvy, Profylaxe dle čl. 1.2 Přílohy č. 1 Smlouvy, Nasazení aktualizčních balíčků dle čl. 1.3 Přílohy č. 1 Smlouvy, Rozvoje Předmětu Služeb dle čl. 1.4 Přílohy č. 1 Smlouvy a konzultací dle čl. 1.6.1 písm. b) Přílohy č. 1 Smlouvy je Poskytovatel oprávněn účtovat Cenu dle podmínek čl. 2 Smlouvy.

3. Kategorizace Incidentů

- 3.1. Kategorii Incidentu určuje Objednatel z níže uvedených kategorií.
- 3.2. Havarijní
- 3.2.1. Informační systém není použitelný ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit provozní činnost Objednatele nebo plnění jeho povinností vyplývajících ze závazků nebo zákona v časovém horizontu jednoho týdne.
- 3.3. Vysoká
- 3.3.1. Některé funkce Informačního systému pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit provozní činnost Objednatele nebo plnění jeho povinností ze závazků nebo zákona v časovém horizontu kratším než jeden měsíc.
- 3.4. Standardní
- 3.4.1. Incident neohrožuje provozní činnost Objednatele.

4. Požadovaná úroveň služeb

- 4.1. Dostupnost Služby Help-desk
- 4.1.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu Help-desk dle čl. 1.5 Přílohy č. 1 Smlouvy v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00.
- 4.1.2. Incident nahlášený Objednatelem mimo dobu uvedenou v čl. 4.1.1 Přílohy č. 1 Smlouvy se považuje za nahlášený 8:00 nejbližšího pracovního dne.
- 4.2. Dostupnost Služby Hot-line
- 4.2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu Hot-line dle čl. 1.6 Přílohy č. 1 Smlouvy v pracovní dny v době mezi 8:00 a 17:00.
- 4.3. Reakční doby při Řešení Incidentů
- 4.3.1. Pro každý Incident je Poskytovatel povinen ve lhůtách dle čl. 4.3.2 Přílohy č. 1 Smlouvy oznámit Objednateli prostřednictvím Služby Help-desk:
- návrh postupu řešení Incidentu;
 - odhad termínu vyřešení Incidentu;
 - odhad pracnosti vyřešení Incidentu.

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

4.3.2. Reakční doby pro jednotlivé kategorie Incidentů:

Kategorie	Lhůta
Havarijní	24 h
Vysoká	1 týden
Standardní	3 týdny

4.3.3. Běh lhůt dle čl. 4.3.2 Přílohy č. 1 Smlouvy počíná okamžikem nahlášení Incidentu ze strany Objednatele nebo zjištěním Incidentu za strany Poskytovatele.

4.3.4. Pro nedodržení lhůt dle čl. 4.3.2 Přílohy č. 1 Smlouvy se v souladu s čl. 12.2 Smlouvy stanovují následující sankce:

- V případě prodlení s oznámením dle čl. 4.3.1 Přílohy č. 1 Smlouvy u Incidentu kategorie Havarijní je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení;
- V případě prodlení s oznámením dle čl. 4.3.1 Přílohy č. 1 Smlouvy u Incidentu kategorie Vysoká je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení;
- V případě prodlení s oznámením dle čl. 4.3.1 Přílohy č. 1 Smlouvy u Incidentu kategorie Standardní je Poskytovatel povinen Objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý započatý kalendářní den prodlení;

5. Hlášení Incidentů

5.1. Objednatel je povinen Incidenty nahlásit prostřednictvím Služby Help-desk nebo Hot-line.

5.2. V případě hlášení prostřednictvím Služby Hot-line je Objednatel povinen bez zbytečného odkladu nahlásit Incident i prostřednictvím Služby Help-desk s uvedením času nahlášení Incidentu prostřednictvím Služby Hot-line. Incident se považuje za nahlášený okamžikem nahlášení prostřednictvím Služby Hot-line.

5.3. Objednatel při hlášení Incidentu uvede zejména:

- jméno a kontakt na osobu hlásící Incident;
- popis projevů Incidentu včetně dalších dostupných informací;
- kategorii Incidentu.

5.4. Každý Incident musí být nahlášen samostatně.

5.5. Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí hlášení Incidentu do dvou hodin od okamžiku nahlášení Incidentu.

5.6. Za Objednatele jsou oprávněni hlásit Incidenty následující osoby:

Jméno:	Ing. Petr Valenta
Kontakt:	valenta@pgrlf.cz, tel. 225989497
Jméno:	Radoslav Sopoliga
Kontakt:	sopoliga@pgrlf.cz , tel. 225989498
Jméno:	Evžen Schulz

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

Kontakt:	schulz@pgrlf.cz , tel. 225989496
Jméno:	Ing. Jaroslav Vacek
Kontakt:	vacek.j@pgrlf.cz , tel. 225989490

- 5.7. Objednatel je oprávněn měnit osoby dle čl. 5.6 Přílohy č. 1 Smlouvy písemným oznámení Poskytovateli.
- 5.8. V případě, že je Incident nahlášen jinou než osobou uvedenou čl. 5.6 Přílohy č. 1 Smlouvy uvědomí o tom Poskyvatel neprodleně osobu dle čl. 5.6 Přílohy č. 1 Smlouvy. Incident se považuje za nahlášený až okamžikem potvrzení incidentu ze strany osoby uvedené v čl. 5.6 Přílohy č. 1 Smlouvy.

6. Požadavky na Rozvoj Předmětu Služeb a Nasazení aktualizačních balíčků

- 6.1. V případě potřeby zašle Objednatel prostřednictvím Služby Help-desk požadavek na poskytnutí Služeb Rozvoje Předmětu Služeb nebo Nasazení aktualizačních balíčků.
- 6.2. Poskytovatel je povinen ve lhůtě 5 pracovních dní od obdržení požadavku dle předchozího odstavce zaslat Objednateli návrh na řešení takového požadavku obsahující:
- návrh postupu řešení;
 - vyčíslení Ceny na základě předpokládané pracnosti;
 - návrh závazného termínu řešení požadavku;
 - požadavky na součinnost Objednatele;
 - další relevantní informace.
- 6.3. Objednatel může návrh Poskytovatele přijmout nebo o něm jednat. Potvrzením návrhu Poskytovatele se považují podmínky uvedené v návrhu za sjednané a závazné. Sjednané podmínky řešení požadavku zašle v písemné formě Poskytovatel Objednateli. Objednatel není povinen potvrdit nabídku Poskytovatele a je oprávněn kdykoli od jednání o podmínkách poskytnutí Služeb odstoupit, a to i bez udání důvodu.
- 6.4. Poskytovatel se zavazuje za podmínek sjednaných dle čl. 6.3 Přílohy č. 1 Smlouvy vyřešit požadavek Objednatele ve sjednaném termínu.
- 6.5. Cena za řešení sjednaná postupem dle čl. 6.3 Přílohy č. 1 Smlouvy je maximální a nepřekročitelná.
- 6.6. Objednatel může kdykoli požadavek zrušit. V případě, že poskytovatel již započal práce na řešení takového požadavku, pak Objednatel uhradí Poskytovateli Cenu odpovídající prokazatelně odvedené práci na řešení požadavku. Cena bude zahrnuta do nejbližší fakturace Poskytovatele.
- 6.7. Za Objednatele jsou oprávněni zadávat Požadavky na Rozvoj Předmětu Služeb a Nasazení aktualizačních balíčků na rozvoj následující osoby:

Jméno:	Ing. Jaroslav Vacek
Kontakt:	vacek.j@pgrlf.cz , tel. 225989490
Jméno:	Radoslav Sopoliga
Kontakt:	sopoliga@pgrlf.cz , tel. 225989498

Příloha č. 1 – specifikace Služeb, Informačního systému a Předmětu Služeb

6.8. Objednatel je oprávněn měnit osoby dle čl. 6.7 Přílohy č. 1 Smlouvy písemným oznámení Poskytovateli.

7. Osoby oprávněné k převzetí plnění

7.1. Za Objednatele jsou oprávněni k převzetí plnění dle čl. 6 Smlouvy následující osoby:

Jméno:	Ing. Petr Valenta
Kontakt:	valenta@pgrlf.cz, tel. 225989497
Jméno:	Radoslav Sopoliga
Kontakt:	sopoliga@pgrlf.cz , tel. 225989498
Jméno:	Ing. Jaroslav Vacek
Kontakt:	vacek.j@pgrlf.cz , tel. 225989490

7.2. Objednatel je oprávněn měnit osoby dle čl. 7.1 Přílohy č. 1 Smlouvy písemným oznámení Poskytovateli.

Příloha č. 2 – realizační tým

Realizační tým

Poskytovatel bude v souladu s čl. 7.8 Smlouvy poskytovat Služby prostřednictvím následujících osob:¹

Analytik	
Jméno:	Milan
Příjmení:	Schořovský
Kontakt:	Milan.schorovsky@webcom.cz

Senior Programátor	
Jméno:	Milan
Příjmení:	Zádrapa
Kontakt:	Milan.zadrapa@webcom.cz

Junior Programátor	
Jméno:	Jan
Příjmení:	Renč
Kontakt:	Jan.renc@webcom.cz

Support manager	
Jméno:	Jiří
Příjmení:	Zelenka
Kontakt:	Jiri.zelenka@webcom.cz

Konzultant	
Jméno:	Zdeněk
Příjmení:	Havel
Kontakt:	Zdenek.havel@webcom.cz

Technický specialista	
Jméno:	Zdeněk
Příjmení:	Zavadil
Kontakt:	Zdenek.zavadil@webcom.cz
