GORDP 0045JUT

GFPOP001JV9V

Výtisk č. 3.
Počet listů: 11
Přílohy: 2

SMLOUVA O KOMPLEXNÍ PODPOŘE PROVOZU A UŽITÍ SYSTÉMU GINIS SSL, JEHO DALŠÍ OBNOVĚ A ROZVOJI
číslo zhotovitele
číslo objednatele: CTU/2010_034

1. Smluvní strany

1.1. Zhotovitel:

GORDIC spol. s r. o.
Sídlo: Erbenova 4, 586 01 Jihlava
IČ: 47903783
DIČ: CZ47903783
Zapsaná: v obchodním rejstříku, vedeného Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 9313
Zastoupená: Ing. Jaromírem Řezáčem - jednatelem
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: [redacted]

(dále jen „Zhotovitel“)

1.2. Objednatel:

Česká republika - Český telekomunikační úřad
Sídlo: Praha 9, Sokolovská 219,190 00
Doručovací adresa: poštovní přihrádka 025, 2255 02 Praha 025.
IČ: 70106975.
Bankovní spojení: 725-001/0710.
Zastoupený PhDr. Pavlem Dvořákem, CSc. předsedou Rady ČTÚ

(dále jen „Objednatel“)

Objednatel a Zhotovitel označováni společně dále též jako „Smluvní strany“

2. Preambule

Smluvní strany se dohodly na uzavření Smlouvy o komplexní podpoře provozu a užití systému GINIS SSL, jeho další obnově a rozvoji (dále jen "Smlouvy").

3. Výklad pojmů

3.1. Smluvní strany se dohodly na výkladu pojmů dle následujících odstavců. Výklad pojmů platí pouze pro tuto smlouvu.

3.2. *Systém* - informační systém GINIS SSL.

3.3. *Produkt* - programové součásti Systému specifikované v Příloze č.1.

3.4. *Aktuální verze* - verze *produktu* určená Zhotovitelem k distribuci. Verze *produktu* je podporována 24 měsíců od zahájení její distribuce, pokud je Objednatelem hrazena jeho podpora.

3.5. *Pracovní den* - státem stanovené pracovní dny (standardně pondělí až pátek).

3.6. *Pracovní doba* - doba od 8:00 do 16:00 hod. v *pracovních dnech.*

3.7. *Kontaktní osoby* - pověření zaměstnanci Objednatele a pracovníci Zhotovitele oprávnění ke vzájemné komunikaci ve věcech plnění této Smlouvy.

3.8. *Oprávněné osoby* - pověření zaměstnanci Objednatele a pracovníci Zhotovitele oprávnění k akceptaci plnění založeného na základě této Smlouvy.

3.9. *Správce aplikace* - zaměstnanec Objednatele, pověřený správou uživatelů *Systému* a zajišťující *Podporu 1. stupně.*

3.10. *Zástupci kontaktních osob* - pověření zaměstnanci Objednatele a pracovníci Zhotovitele oprávnění k zastupování *kontaktních osob.*

3.11. Závada - chování *systému,* které je odlišné od vlastností uvedených v dokumentaci, případně nemožnost provozovat *systém* podle dokumentovaných vlastností a postupů.

3.12. *Hlášení závady* - předání hlášení Zhotoviteli o závadě *systému* dohodnutým komunikačním kanálem. Součástí hlášení je zejména popis *závady* a čas předání hlášení.

3.13. *Odstranění závady* - uvedení *systému* do stavu shodného s dokumentací či do stavu shodného s dokumentovanými vlastnostmi a postupy.

3.14. *Doba odstranění závady* - doba od *hlášení závady* dohodnutým komunikačním kanálem do obnovení funkcionality *systému.* Do této doby se nezapočítává případné prodlení prokazatelně způsobené Objednatelem.

3.15. *Požadavek* - každá jednotlivá žádost na poskytnutí podpory, na úpravu nebo rozvoj *produktu,* která není *hlášením závady. Požadavek* je předáván Zhotoviteli Objednatelem dohodnutým komunikačním kanálem. *Požadavkem* je i žádost o úpravu funkcionality *systému* z důvodu legislativních změn.

3.16. *Řešení požadavku* - činnost odborných pracovníků Zhotovitele vyvolaná *požadavkem.*

3A7. *Doba řešení požadavku* - doba od předání *požadavku* dohodnutým komunikačním kanálem do jeho vyřešení.

3.18. *Vzdálený přístup* - možnost vzdáleného přístupu do *systému* ze strany odborných pracovníků Zhotovitele za účelem řešení *závady* nebo *požadavku.*

3.19. *Upgrade* - nová verze *produktů, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit.*

3.20. *Patch* - opravná verze *produktů,* která řeší dílčí *závadu (závady).*

3.21. *Update* - vyšší verze *produktů,* která zpravidla řeší větší množství *závad* nebo *požadavků* současně.

3.22. *Podpora* - aktivita Zhotovitele spojená zejména s řešením legislativních změn, *závad* a *požadavků.*

3.23. *Údržba* - plánovaná činnost profylaktického rázu s cílem předcházení *závadám.*

3.24. *Hot-line* - telefonická konzultační služba Zhotovitele k *systému.*

3.25. *Implementace* - proces, při kterém nastavuje *systém* tak, aby vyhovoval specifickým potřebám Objednatele. Není-li dohodnuto jinak, je jeho nedílnou součástí předání aktuální dokumentace a školení uživatelů.

3.26. *Uživatel* - zaměstnanec Objednatele, využívající funkce *systému.*

3.27. *Dodací list* - zápis o provedených *servisních zásazích* v daném období odsouhlasený *kontaktními osobami.*

3.28. *Akceptační protokol* - zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený *oprávněnými osobami.*

3.29. *Zakázkový list* - zápis o provedených pracích odsouhlasený *oprávněnými osobami.*

3.30. *Reakční doba* - doba od *hlášení závady* nebo sdělení *požadavku* Objednatelem do doby, kdy je Zhotovitel povinen nejpozději začít s řešením nahlášené *závady* nebo *požadavku.*

3.31. *Služby* - všechny formy součinnosti (např. implementace, údržby, podpory apod.), které se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli.

3.32. *SLA (Service Level Agreement)* - označuje dohodnutou úroveň poskytování *služeb,* která je Objednatelem volitelná po dohodě se Zhotovitelem a je specifikována v Příloze č. 2 Smlouvy.

3.33. *Servisní zásah* - pracovní činnosti prováděné na základě *hlášení závady,* řešení *požadavku* nebo na základě vlastní aktivity Zhotovitele.

3.34. *Podpora 1. stupně* - podpora poskytovaná zaměstnanci Objednatele, která zahrnuje převážně řešení známých *závad.*

3.35. *Podpora 2. stupně* - podpora poskytovaná pracovníky Zhotovitele. Podpora 2. úrovně řeší *požadavky,* které nelze vyřešit *Podporou 1. stupně.*

3.36. *Podpora 3. stupně* - podpora zásahem na úrovni systémové administrace, podpora opravou nebo úpravou kódu *systému* Zhotovitelem nebo oprava technického vybavení jeho dodavatelem.

4. Účel a předmět smlouvy

4.1. Účelem Smlouvy je sjednání podmínek, za nichž Zhotovitel poskytne Objednateli komplex služeb pro

a) správné a efektivní provozování a užití programových produktů specifikovaných v Příloze č. 1;

b) rozvoj informačního systému GINIS SSL Objednatele.

4.2. Předmětem smlouvy je:

a) poskytnutí Služeb vztahujících se k Produktům. Specifikace Služeb je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy;

b) poskytnutí nevýhradních nepřenosných práv užití ke všem novým verzím Produktů. Změna počtu licencí k Produktům bude v případě potřeby na požádání Objednatele řešena dodatkem této Smlouvy.

4.3. Služby poskytované Zhotovitelem dle této Smlouvy v sobě nezahrnují níže uvedená případná plnění Zhotovitele, která budou účtována Objednateli jednorázově mimo rámec Smlouvy podle aktuální hodinové sazby Zhotovitele a množství spotřebovaného materiálu:

a) opravu Produktů a výměnu náhradních dílů, kterou je nutné provést v důsledku nedbalosti jiných osob než je Zhotovitel;

b) servis Produktů, které byly modifikovány bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele;

c) opakovanou instalaci z jakékoliv příčiny, jejíž potřeba provedení nebyla způsobená Zhotovitelem.

5. Místo a způsob plnění

5.1. Místem plnění jsou pracoviště Objednatele.

5.2. Způsob plnění je uveden v Příloze č 2.(Specifikace *SLA)*

6. Cena a platební podmínky

6.1. Ceny za poskytování *služeb* jsou uvedeny v Příloze č. 2 (Specifikace *SLA).*

6.2. Cena je stanovena vždy jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele včetně dopravy a práce odborných pracovníků. Nejsou přípustné žádné podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení ceny s výjimkou zákonných změn sazeb DPH.

6.3. Cena za měsíc, ve kterém bude tato Smlouva uzavřena, je stanovena jako poměrná část měsíční ceny plnění odpovídající počtu dní od uzavření Smlouvy do konce měsíce.

6.4. Cena je splatná na základě daňových dokladů (faktur) vystavených Zhotovitelem. Zhotovitel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat fakturu ve dvojím vyhotovení s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu Smlouvy.

6.5. Zhotovitel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu vždy za příslušné plnění, a to vždy bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění na základě *zakázkového listu* a doručit ji na adresu Objednatele.

6.6. Jednotlivé faktury musí obsahovat číslo Smlouvy, resp. číslo objednávky, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 13a ObchZ. Podmínkou fakturace je akceptace *služeb* ze strany Objednatele. Nedílnou součástí faktury je podepsaný *akceptační protokol* nebo *zakázkový list.*

6.7. Faktury jsou splatné do 30-ti kalendářních dnů po jejich doručení Objednateli.

6.8. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit Zhotoviteli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se Smlouvou, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve Smlouvě, s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.

6.9. Faktura je považována za proplacenou (zaplacenou) okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

6.10. Zhotovitel je oprávněn každoročně zvýšit výši ceny služby podle meziročního nárůstu inflace vyhlášené ČSÚ, a to vždy za bezprostředně předchozí rok. Toto zvýšení bude vždy provedeno oboustranně podepsaným dodatkem ke Smlouvě.

7. Sankční ujednání

7.1. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle této Smlouvy nebo její části je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli úrok z prodlení stanovený zákonem. Uplatněním práva na zaplacení úroku z prodlení nebo zaplacením úroku z prodlení není nijak dotčeno ani omezeno právo Zhotovitele na náhradu škody.

7.2. V případě prodlení Objednatele s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy o více než 21 dnů, je Zhotovitel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit plnění dle této Smlouvy (úplně nebo částečně), dokud nebude taková částka zaplacena, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení Zhotovitele, s tím však, že na tuto možnost Objednatele písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle této Smlouvy je Objednatel povinen Zhotoviteli uhradit případnou škodu, která z tohoto důvodu Zhotoviteli vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené Zhotovitelem), a termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o dobu přerušení plnění.

7.3. Smluvní pokuty za prokázané neplnění poskytovaných Služeb Zhotovitelem jsou specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy

7.4. Pro ty případy, kdy Zhotovitel nesplní řádně a úplně povinnost k odstranění Závady nebo splnění Požadavku za podmínek dle této smlouvy a její Přílohy č. 2, se sjednává smluvní pokuta. Tato smluvní pokuta se sjednává za každé takové nesplnění smluvní povinnosti. Výše této smluvní pokuty je stanovena u jednotlivých služeb v Příloze č. 2.

8. Práva a povinnosti smluvních stran

8.1. V rámci plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména, nikoliv však výlučně, tyto povinnosti:

a) vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy;

b) neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy;

c) poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy;

d) plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

8.2. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Objednatel zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:

a) vyvinout takovou součinnost a poskytovat Zhotoviteli všechny informace, údaje a dokumentaci, která bude Zhotovitelem oprávněně požadována k umožnění řádného plnění této Smlouvy;

b) umožnit Zhotoviteli přístup do objektů a k technickému a programovému vybavení Objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy dle vzájemně schválených postupů;

c) zajistit nezbytně nutnou součinnost svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude Zhotovitelem oprávněně požadována k řádnému plnění této Smlouvy;

d) pro předávání *Požadavků* a pro hlášení *Závad* dodržovat postupy dohodnuté se Zhotovitelem.

8.3. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Zhotovitel zejména, nikoliv však výlučně, následující povinnosti:

a) postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;

b) poskytovat *Služby* v souladu se sjednanou Smlouvou a ve sjednané kvalitě;

c) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování *Služeb;*

d) dodržovat bezpečnostní předpisy Objednatele a řídit se při plnění smlouvy pokyny *Oprávněných osob* Objednatele;

e) poskytovat bezplatný záruční servis po servisním zásahu po dobu záruční doby, včetně poskytnutí podpory Objednateli při řešení problémů souvisejících se *Závadou.* Záruční doba je 3 měsíce ode dne podpisu akceptačního protokolu. Vady vzniklé užíváním Systému v rozporu s platnou dokumentací odstraní Zhotovitel bez zbytečného odkladu na náklady Objednatele;

f) poskytnout jako součást dodávky příslušnou kompletní dokumentaci a instalační média;

g) zajistit, aby veškerá dokumentace k *Systému* byla v českém jazyce, aktuální a úplná. Zhotovitel bere na vědomí, že bez této dokumentace nebude předmět plnění Objednatelem převzat;

h) poskytovat Objednateli *hot-line;*

i) poskytovat Objednateli jednou ročně aktualizovanou verzi dokumentace k *Systému,* zahrnující minimálně Uživatelskou příručku a Administrátorskou

P

příručku; a to v počtu dvou výtisků a elektronické formy dokumentace ve formátu MS Word.

8.4. V případě prodlení Objednatele s poskytováním dohodnuté součinnosti, které prokazatelně brání Zhotoviteli v řádném plnění této Smlouvy, po dobu delší než 15 (slovy: patnáct) pracovních dnů, je Zhotovitel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit odpovídající plnění dle této Smlouvy (úplně nebo částečně), dokud nebude taková součinnost Objednatelem poskytnuta, aniž by neposkytování plnění z tohoto důvodu bylo považováno za prodlení Zhotovitele s plněním předmětu Smlouvy, s tím však, že na tuto možnost Objednatele písemně upozorní nejméně 5 (slovy: pět) dní před tím, než plnění přeruší. V případě přerušení plnění dle této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli prokazatelnou škodu, která z tohoto důvodu Zhotoviteli vznikne (zejména dodatečné náklady vynaložené Zhotovitelem), a termíny plnění dle této Smlouvy se prodlužují o dobu přerušení.

8.5. Zhotovitel může pověřit provedením *Služeb* jinou osobu (subdodavatele) pouze se souhlasem Objednatele. Poskytuje-li *Služby* subdodavatel, má Zhotovitel vůči Objednateli odpovědnost, jako by *Služby* poskytoval sám.

8.6. Dojde-li při plnění dle této Smlouvy k vytvoření díla Zhotovitelem, které je předmětem autorskoprávní ochrany, zavazuje se Zhotovitel poskytnout Objednateli k takto vytvořenému dílu jako celku i kjeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosnou licenci je užít. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s jeho určením a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

8.7. Objednatel je oprávněn používat *Služby* a *Produkty* od data jejich převzetí.

8.8. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Služeb od Zhotovitele v případě, že předávaná část díla vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními. V případě odmítnutí převzetí díla z důvodu vad je Objednatel oprávněn uplatnit smluvní pokuty uvedené u jednotlivých služeb dle Přílohy č. 2.

9. Vlastnické právo

9.1. V případě, že na základě plnění Zhotovitele se některé věci mají stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele vlastnické právo k věcem dnem úplného zaplacení ceny takových věcí.

9.2. Nebezpečí škody na věcech přechází na Objednatele dnem jejich převzetí od Zhotovitele.

10. Ochrana informací

10.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění, a dále informacích získaných v souvislosti s plněním této Smlouvy. Za důvěrné informace se považují zejména informace organizační a obchodní povahy a informace o činnosti druhé Smluvní strany. Za důvěrné se rovněž považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na případy, kdy

Objednatel a Zhotovitel se dohodnou na potřebě sdělit informace třetím osobám, a to v rozsahu potřebném k realizaci *Služeb.* Stejně tak se povinnost mlčenlivosti nevztahuje na Objednatele při poskytování nezbytných informací uživatelům, a to v rozsahu nezbytném pro umožnění používání Systému a řádného plnění této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na poskytnutí informací souhrnné finanční povahy třetím osobám ze strany Objednatele. Obě Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti v rámci platných právních předpisů.

10.2. Zhotovitel nesmí použít údaje obsažené v informačních systémech Objednatele k účelům mimo rámec této Smlouvy a nesmí je poskytnout ani třetím osobám. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy

10.3. Zhotovitel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho případných subdodavatelů.

10.4. Pro případ porušení povinností vyplývajících z článku 10 této smlouvy se sjednává smluvní pokuta. Tato pokuta může být uplatněna vůči smluvní straně za každé jednotlivé porušení čl. 10 této smlouvy. Výše smluvní pokuty za každý jednotlivý případ porušení povinností stanovených v čl. 10 je 30.000,-Kč.

11. Náhrada škody

11.1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy.

11.2. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod

11.3. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany.

11.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.

11.5. Nahrazuje se pouze prokazatelná škoda. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb, Obchodní zákoník (dále jen ObchZ). Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.

11.6. Zhotovitel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem.

11.7. Náhrada škody se platí v českých korunách.

11.8. Zhotovitel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování dle pokynů Zhotovitele nebo z dalších jím zaviněných důvodů.

12. Komunikace mezi smluvními stranami

12.1. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, nebo prostřednictvím svých *Kontaktních osob.*

12.2. Jména Kontaktních osob a další kontaktní informace budou upřesněny Smluvními stranami do 10 dnů od uzavření Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněny jimi jmenované Kontaktní osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně.

12.3. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou prokazatelnou formou na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li touto Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

12.4. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v listinné nebo elektronické formě jako dokument ve formátu MS Word na dohodnutém médiu.

12.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) kalendářních dnů.

13. Okolnosti vylučující odpovědnost

13.1. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost

13.2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy se za okolnost vylučující odpovědnost považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě v dané situaci požadovat, odvrátila nebo překonala, a dále, že by překážku v době jejího vzniku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

13.3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

14. Ukončení a zánik smlouvy

14.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

14.2. Smlouvu lze ukončit těmito způsoby:

a) písemnou dohodou obou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

b) písemným odstoupením Smluvní strany od této Smlouvy (z dále v této Smlouvě specifikovaných důvodů) doručeným druhé Smluvní straně,

14.3. Podmínky odstoupení od této Smlouvy jsou tyto:

a) Smluvní strana porušila tuto Smlouvu podstatným způsobem nebo opakovaně došlo k porušení Smlouvy;
b) Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy v případě, že druhá Smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) kalendářních dnů, neodstranila,
c) Objednatel je dále oprávněn odstoupit od této Smlouvy s okamžitou platností v případě, že Zhotovitel opakovaně nezahájil servisní Služby ve sjednané době odezvy, a to i přesto, že byl předtím Objednatelem na uvedené porušení Smlouvy písemně upozorněn a ani v dodatečně Objednatelem poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, toto porušení Smlouvy neodstranil (nenapravil),
d) odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zaměstnávání zaměstnanců, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy).

15. Řešení sporů

15.1. 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 Smluvních stran.
15.2. V případě soudního řešení sporů mezi Smluvními stranami je příslušným soudem soud v sídle Objednatele.

16. Závěrečná ustanovení

16.1. Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.
16.2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
16.3. Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
16.4. Tato Smlouva je uzavřena ve 4 (slovy: čtyřech) vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po 2 (slovy: dvou) vyhotoveních. V případě pochybností o autentičnosti textu této Smlouvy platí, že povinnosti Smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Smlouvy, které má v držení druhá Smluvní strana.
16.5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

P

a) Příloha č. 1 - Specifikace využívaných produktů GINIS
b) Příloha č 2 - Dohodnutá úroveň služeb podpory (SLA)

V Jihlavě dne: 2~~1 -07- 2010~~ 1.8.2010

[redacted]

Za Zhotovitele
Ing. Jaromír Řezáč
Generální ředitel

V Praze dne: 21 -07- 2010

[redacted]

Za Objednatele
PhDr. Pavel Dvořák, CSc.
Předseda Rady ČTÚ

OO

Příloha č. *1*

Specifikace využívaných produktů GINIS®

Akronym	Název modulu	Rozsah	Množství
ADM	Základní administrace - server - zdr. licence	Do	1
	Elektronické dokumenty	100000	1
	Základní administrace - klient T	dokumentů	1
AKC	Kontrola vazeb ADM - klient T		1
ADK	Správa kartotéky externích subjektů - klient T		1
USU	Univerzální spisový uzel - multilicence klient T, L		250
usu	Univerzální spisový uzel - multilicence klient T, L		50
POD	Podatelna - klient T		12
TPD	Generátor podacích deníků - klient T		3
SPI	Spisovna - server	Do 50000	1
	Spisovna - klient T	dokumentů	3
VYP	Výpravna - klient T		4
POE	Elektronická podatelna - server - zdr. licence		1
USU	Server L - Intranet server USU, VYP		1
VYP	Výpravna - klient L		34
MAS	Automatické zpracování elektronických podání		1
XRG	Rozhraní SSL - registrované řešení DELTAX		1
XRG	Rozhraní SSL - registrované řešení Aquasoft		1
XRG	Rozhraní SSL - ISDS - rozhraní na datové schránky		1
XRG	Rozhraní SSL - WS přehled odeslání, kopie dokumentu		1
RAK	Registr autorizovaných konverzí - server - do 600 záznamů/měsíc		1
RAK	Registr autorizovaných konverzí - klient T		1

IP

Příloha č. 2

Dohodnutá úroveň poskytování služeb podpory (SLA)

Obsah

1. Seznam služeb podpory 2

2. Poskytování služeb 2

3. Rozsah služeb 2

3.1 Ceny služeb podpory 2

4. Popis služeb podpory 3

4.1 SLA 1 - Systémová podpora 3

4.2 SLA 4 - Podpora databází 5

4.3 SLA 5 - Softwarová údržba 7

4.4 SLA 10 - Další služby na objednávku 8

V

1. Seznam služeb podpory

Do služeb podpory jsou zařazeny tyto služby:

- SLA 1 - Systémová podpora
- SLA 4 - Podpora databáze
- SLA 5 -Softwarová údržba
- SLA 10 - Další služby na objednávku

2. Poskytování služeb

Poskytování služeb podpory se vztahuje pouze na produkty a služby dodané a implementované Zhotovitelem a na produkty instalované Objednatelem v souladu s platnými licenčními smlouvami.

Služby podpory jsou poskytovány v *Pracovní době*, pokud není u příslušné služby ujednáno jinak.

3. Rozsah služeb

Služby podpory jsou poskytovány pro produkty dle Přílohy Č.1..

V případě překročení rozsahu uvedeného v Příloze č.1 Smlouvy „Specifikace využívaných produktů GINIS®“ Zhotovitel předloží návrh dodatku ke Smlouvě odpovídající rozsahu a ceně poskytované služby. Do podpisu dodatku bude služba poskytována v původním rozsahu a Zhotovitel nenese odpovědnost za případné problémy a škody způsobené nezajištěním služeb mimo rozsah této Smlouvy.

3.1 Ceny služeb podpory

V tabulce jsou uvedeny ceny pro jednotlivé služby. V SLA 10 jsou ceny služeb na objednávku.

Ceny

SLA	Zřízení/ aktualizace		Cena/měsíc		Cena celkem/rok	
	bez DPH	S DPH	bez DPH	S DPH	bez DPH	s DPH
SLA1	63 360 Kč	76 032 Kč	53 328 Kč	63 994 Kč	703 296 Kč	843 955 Kč
SLA4	31 680 Kč	38 016 Kč	13 332 Kč	15 998 Kč	191 664 Kč	229 997 Kč
SLA5	512 550 Kč	615 060 Kč			512 550 Kč	615 060 Kč
Celkem					1 407 510 Kč	1 689 012 Kč

4. Popis služeb podpory

4.1 SLA 1 - Systémová podpora

Službu je možné objednat minimálně na 3 (tři) měsíce vcelku a je nutné mít zřízenu službu SLA 5.

a) Předmět služby:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- systémovou administraci IS GINIS®, zahrnující zejména:
  - správu úložišť elektronických dokumentů
  - správu databázového a aplikačního serveru
  - nastavení a parametrizaci *Systému*
  - instalace patch/update/upgrade
  - správa programových modulů
  - správu distribučních sad a sestav
  - atd.
- průběžnou kontrolu správy uživatelů IS GINIS®
- *Podporu 2. stupně*
- *Podporu 3. stupně*
- průběžné monitorování funkce IS GINIS®
- preventivní údržba a nastavení IS GINIS® za účelem bezporuchové a optimální funkce IS GINIS®, prováděná minimálně 1x měsíčně
- konzultace pro *Uživatele* a *Správce aplikace* Objednatele v max. počtu 16 hodin/měsíc

b) Rozsah služby:

Služba se vztahuje na rozsah *Systému* uvedený v Příloze č.1: „Specifikace využívaných produktů GINIS®“.

c) Parametry služby:

Činnost
Systémová administrace
Kontrola správy uživatelů
Monitorivání funkce *Systému*
Preventivní činnosti
Konzultace

Podpora 2. stupně	telefonický HelpDesk Dodavatele v pracovních dnech od 8 do 16. hod. webová aplikace pro evidenci *Hlášení závad* a *Požadavků* s možností sledování postupu řešení a odpovědností telefonní čísla, emailové adresy a webové adresy pro *Hlášení závad* a *Požadavků* budou stanoveny zápisem zjednání vedení projektu.

Podpora 3. stupně

Závady			
Stupeň	**Popis charakteru *Závady***	***Reakční doba***	***Doba odstranění závady***
Z1	*Systém* nelze provozovat nebo *Závada* brání podstatným způsobem provozování Systému nebo jeho části	do 2 hodiny v *Pracovní době*	do 24 hodin
Z2	*Závada* výrazně omezuje funkcionalitu Systému nebo jeho části, lze jej používat s omezením.	do 4 hodin v *Pracovní době*	do 48 hodin
Z3	*Závada* omezuje funkcionalitu Systému nebo jeho části, lze jej používat s omezením.	do 8 hodin v *Pracovní době*	do 5 prac. dnů

Požadavky			
Stupeň	**Popis charakteru *Požadavku***	***Reakční doba***	***Doba řešení požadavku***
P1	Splnění *Požadavku je* možné změnou nastavení *Systému*	do 1 pracovního dne	do 10 pracovních dnů
P2	Splnění *Požadavku je* možné změnou kódu *Systému*	do 1 pracovního dne	dle dohody (písemný záznam)

d) Součinnost Objednatele

- zajistit funkčnost technické infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto SLA;
- zajistit Zhotoviteli přístup do pracovních prostor a k síťové infrastruktuře Odběratele;
- zajistit řešení incidentů na 1. stupni;
- zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v Pracovní době;
- na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA (např. informace o změně verze OS, instalace update, atd.);
- provádět definované dílčí aktivity dle vzájemně schválených postupů, zejména zálohy systému, kontroly logů, databáze;
- s dostatečným předstihem stanovit témata konzultací (nejméně 10 pracovních dnů předem);
- zajistit testovací prostředí;

e) Akceptační kritéria

Odstraněním závady se rozumí její vyřešení nebo převedení na nižší stupeň. *Odstranění závady* musí být ukončeno je podpisem protokolu nebo akceptací vyřešení *Oprávněnou osobou* Objednatele ve webové aplikaci HelpDesku nebo jiným písemným potvrzením (lze i emailem).

Doba řešení požadavku stupně P2 musí být písemně dohodnuta Oprávněnými osobami a její termín je poté závazný. Akceptace Řešení požadavku probíhá obdobně jako v případě *Závady.*

f) Smluvní pokuta:

Překročení doby odstranění závady nebo doby řešení požadavku podléhá sankcím dle této tabulky:

Typ	Stupeň	jednotka	cena za jednotku
Závady	Z1	prac.hodina	500 Kč
	Z2	prac.hodina	300 Kč
	Z3	prac.hodina	100 Kč
Požadavky	P1	pracovní den	100 Kč
	P2	pracovní den	75 Kč

Výše smluvní pokuty se v tomto případě vypočítá jako součin počtu jednotek a ceny za jednotku. Sankce může být započítána proti peněžitému plnění Objednatele, vyplývajícímu z ostatních ujednání Smlouvy.

V případě vadně poskytnutého plnění ze strany Zhotovitele při odstranění Závady nebo splnění Požadavku se sjednává smluvní pokuta ve výši 1000 Kč.

4.2 SLA 4 - Podpora databází

Službu je možné objednat minimálně na 3 (tři) měsíce vcelku a je nutné mít zřízenu službu SLA 5.

a) Předmět služby:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- systémovou administraci databází *Systému,* zahrnující zejména:
  - správu databází
  - nastavení a parametrizaci databází
  - zřízení nových databází
  - replikaci databází a údajů
  - patch/update/upgrade databází
  - atd.
- *Podporu 3. stupně*
- průběžné monitorování funkce databází
- podpora při zálohování, obnově, rekonstrukci, opravě databází
- preventivní kontrolu databází a jejich logů, prováděnou minimálně 1x měsíčně
- konzultace pro *Uživatele* a *Správce aplikace*

b) Rozsah služby:

Služba se vztahuje na rozsah *Systému* uvedený v Příloze č.1: „Specifikace využívaných produktů GINIS®“.

c) Parametry služby:

Činnost	Termín	Množství	Jednotky	Výstupy
Systémová administrace	xx	xx	xx	protokol apod.
Podpora při zálohování a opravě				
Preventivní kontrola				
Konzultace				

Podpora 3, stupně

Závady			
Stupeň	**Popis charakteru *Závady***	***Reakční doba***	***Doba odstranění závady***
ZD1	*Systém* nelze provozovat nebo *Závada* brání podstatným způsobem provozování Systému nebo jeho části	do 2 hodin v *Pracovní době*	do 24 hodin
ZD2	*Závada* výrazně omezuje funkcionalitu Systému nebo jeho části, lze jej používat s omezením.	do 4 hodin v *Pracovní době*	do 48 hodin
ZD3	*Závada* omezuje funkcionalitu Systému nebo jeho části, lze jej používat s omezením.	do 8 hodin v *Pracovní době*	do 5 prac. dnů

Požadavky			
Stupeň	**Popis charakteru *Požadavku***	***Reakční doba***	***Doba řešení požadavku***
PD1	Splnění *Požadavku* je možné změnou nastavení *Systému*	do 1 pracovního dne	do 10 pracovních dnů
PD2	Splnění *Požadavku* je možné změnou kódu *Systému*	do 1 pracovního dne	dle dohody (písemný záznam)

d) Součinnost Objednatele

- zajistit funkčnost technické infrastruktury nezbytné pro plnění tohoto SLA;
- zajistit Zhotoviteli přístup do pracovních prostor a k síťové infrastruktuře Odběratele;
- zajistit řešení incidentů na 1. stupni;
- zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v Pracovní době;

- na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
- bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování služeb dle tohoto SLA (např. informace o změně verze OS, instalace update, atd.);
- provádět definované dílčí aktivity dle vzájemně schválených postupů, zejména zálohy systému, kontroly logů, databáze;
- s dostatečným předstihem stanovit témata konzultací a školení (nejméně 10 pracovních dnů předem);
- zajistit testovací prostředí;

e) Akceptační kritéria

Odstraněním závady se rozumí její vyřešení nebo převedení na nižší stupeň. *Odstranění závady* musí být ukončeno podpisem protokolu nebo akceptací vyřešení *Oprávněnou osobou* Objednatele ve webové aplikaci HelpDesku nebo jiným písemným potvrzením (lze i emailem).

Doba řešení požadavku stupně P2 musí být písemně dohodnuta Oprávněnými osobami a její termín je poté závazný. Akceptace Řešení požadavku probíhá obdobně jako v případě *Závady.*

f) Sankce:

Překročení doby odstranění závady nebo doby řešení požadavku podléhá sankcím dle této tabulky:

Typ	Stupeň	jednotka	cena za jednotku
Závady	ZD1	prac.hodina	500 Kč
	ZD2	prac.hodina	300 Kč
	ZD3	prac.hodina	100 Kč
Požadavky	PD1	pracovní den	100 Kč
	PD2	pracovní den	75 Kč

Výše smluvní pokuty se v tomto případě vypočítá jako součin počtu jednotek a ceny za jednotku. Sankce může být započítána proti peněžitému plnění Objednatele, vyplývajícímu z ostatních ujednání Smlouvy.

V případě vadně poskytnutého plnění ze strany Zhotovitele při odstranění Závady nebo splnění Požadavku se sjednává smluvní pokuta ve výši 1000,-Kč.

4.3 SLA 5 - Softwarová údržba

Službu je možné objednat minimálně na 12 (dvanáct) měsíců vcelku.

a) Předmět služby:

Služba zahrnuje tyto činnosti:

- poskytování nových verzí (update) IS GINIS® z důvodu legislativních změn, řešení bezpečnosti, odstranění závad a realizace požadavků
- poskytování opravných verzí (patch) k řešení bezpečnosti a odstranění závad
- poskytování úplné aktualizované dokumentace k *Systému* nejméně 1x ročně
- poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů v *Pracovní době* telefonicky nebo e-mailem *Kontaktní osobě* Objednatele

b) Rozsah služby:

Služba se vztahuje na rozsah *Systému* uvedený v Příloze č.1: „Specifikace využívaných produktů GINIS®“.

c) Parametry služby:

Činnost
Poskytování nových verzí
Poskytování opravných verzí
Poskytování dokumentace
Hotline

d) Akceptační kritéria

Realizace služby musí být potvrzena podpisem protokolu *Oprávněnou osobou* Objednatele ve webové aplikaci HelpDesku nebo jiným písemným potvrzením (lze i emailem).

e) Cena služby

Cena služby za kalendářní rok je stanovena jako cena za předcházející rok zvýšená o 20% z prodejní ceny příslušného produktu, zakoupeného v předcházejícím roce.

Výpočet ceny

ř.	Popis	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
1	Udržovací poplatek pro rok 2010	512 550 Kč	615 060 Kč
2	Inflace	- Kč	- Kč
3	Licence Fa	- Kč	- Kč
4	**Celkem - poplatek pro rok 2010 (ř.1+ř.2+ř.3)**	**512 550 Kč**	**615 060 Kč**

4.4 SLA 10 - Další služby na objednávku

a) Předmět služby:

Předmět služby bude specifikován Objednatelem jako *Požadavek.* Na základě *Požadavku* předloží Zhotovitel nabídku včetně navrhované ceny a termínu splnění. Předmět, rozsah, cena a termín splnění *Požadavku* bude poté Objednatelem Zhotovitel předán ve formě objednávky, čímž se pro Zhotovitele stávají závaznými.

b) Rozsah služby:

Rozsah služby bude specifikován Objednatelem v objednávce.

c) Parametry služby:

Parametry služby budou specifikovány Objednatelem v objednávce.

d) Akceptační kritéria

Realizace *Požadavku* musí být potvrzena podpisem protokolu *Oprávněnou osobou* Objednatele ve webové aplikaci HelpDesku nebo jiným písemným potvrzením (lze i emailem).

e) Cena služby

Cena služby bude navržena Zhotovitelem dle tohoto ceníku prací:

Kód	Služba/činnost popis	Jedn.	Kč/jedn. bez DPH (Kč)	DPH 20% (Kč)	Kč/jedn. vč. DPH (Kč)
1 700 501	projektové řízení a práce	Hodina	1 650,-	330,-	1 980,-
1 700 761	analytické práce	Hodina	2 800,-	560,-	3360,-
1 700 762	databázové práce	hodina	1 650,-	330,-	1 980,-
1 700 510	konfigurační práce	hodina	1 650,-	330,-	1 980,-
1 700 680	konzultační práce	hodina	1 650,-	330,-	1 980,-
1 700 512	programátorské práce	hodina	2 500,-	500,-	3000,-
1 700 670	školení moduly SSL (max. 10 osob)	hodina	2 000,-	400,-	2 400,-
1 700 671	školení moduly SSL (max. 18 osob)	hodina	2 600,-	520,-	3 120,-
1 700 681	školení administrace a zakázkové (max. 10 os.)	hodina	2 500,-	500,-	3 000,-
1 700 650	administrativní práce	hodina	1 650,-	330,-	1 980,-
	provoz učebny Zhotovitele	den (8 hod.)	5 000,-	1 000,-	6 000,-

Na práce vyžadované mimo pracovní dobu bude uplatňována přirážka ve výši 50% k uvedeným sazbám.