



102/15/10

ČÁST I. - PŘEDMĚT SMLOUVY

I.1 Předmět a účel smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je určení práv a povinností smluvních stran při poskytování servisní podpory, kterou poskytne zhotovitel objednateli v souvislosti s nastavením a provozem aplikačního programového vybavení (APV) implementovaném dle smlouvy 45121/ENV/09.
2. Účelem této smlouvy je zajištění servisní podpory.

I.2 Definice pojmů

Doba odezvy: Maximální časový úsek, který uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným pracovníkem Objednatele do první interakce Zhotovitele s Objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Dostupnost služby: Časový rozsah, ve kterém je služba poskytována.

Požadavek: Pro účely této smlouvy znamená obecně požadavek na odstranění vady, požadavek na změnu, požadavek na informaci nebo reklamaci.

I.3 Rozsah služeb servisní podpory

I.3.1 Aplikační podpora

Aplikační podpora je služba zhotovitele, ve které se zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených:

- a) odstranit objednatelům řádně nahlášené problémy, které souvisejí s provozem APV implementovaným dle smlouvy 45121/ENV/09 a které byly způsobeny nesprávnou funkcí APV či jeho částí.
- b) poskytovat update a upgrade produktů, vzniklých samostatnou, požadavky objednatelů nevynucenou, inovační činností zhotovitele.
- c) poskytovat telefonickou podporu (Hot Line) – službu umožňující určeným zástupcům objednatelů konzultovat problémy/dotazy související s podporovanou APV. Služba zahrnuje předplacenou telefonickou a elektronickou pomoc pro řešení problémů a dotazů v rozsahu do 10 hodin čtvrtletně.

Kontaktní osoby jsou uvedena v příloze 2 této smlouvy.

Seznam určených zástupců objednatelů oprávněných provádět konsultace je uveden v příloze 1 této smlouvy.

Služba je poskytována v režimu 5x8 (v pracovní dny od 8.00 do 16.00), s garantovanou dobou odezvy do 8 pracovních hodin

I.3.2 Systémová správa

Systémová správa je služba zhotovitele, ve které se zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených poskytovat:

- a) Vzdálený dohled systémových funkcí technického zařízení prostřednictvím dohledové infrastruktury centrálního dohledového střediska aplis.cz zahrnující:
 - správu a optimalizaci (tuning) DB Oracle pro aplikaci DMS,
 - správu Oracle iAS pro aplikaci DMS,
 - systémovou podporu a ladění aplikace DMS,
 - zajištění provozních a bezpečnostních update DB a iAS,

- řešení nestandardních stavů Oracle DB a iAS,
- provádění vzdálených systémových zásahů na vyžádání v rozsahu do 10 hodin čtvrtletně

Služby systémové správy jsou prováděny v pracovní době v režimu 5 x 8 (v pracovní dny v ČR od 8:00 do 16:00) s dobou odezvy do 8 pracovních hodin.

I.4 Technicko organizační podmínky plnění

- a) Garantovaná doba odezvy - činnost (zásah) Zhotovitele vedoucí k odstranění problému bude zahájen do 8 pracovních hodin od jeho řádného nahlášení na emailovou adresu vyhrazenou pro tento účel. Zásahy mohou být prováděny vzdáleně, nebo v provozním prostředí Objednatele.
- b) Zhotovitel je při řešení problémů v podporovaném systému oprávněn zakládat servisní požadavky na licencované produkty Oracle s použitím CSI Objednatele.
- c) Formulář pro objednání zásahu nad rámec základní servisní podpory je uveden v příloze 3.
- d) Proces odstraňování vad produktů bude probíhat ve dvou režimech:

I.4.1 Vady zabraňující provozu (urgentní), tj. vady vylučující užívání produktů nebo jejich důležité a ucelené části.

1. Nejpozději do 8 pracovních hodin od hlášení objednatele o výskytu vady zabraňující provozu zahájí zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
2. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamáce), Zhotovitel stanoví způsob jejího odstranění a navrhne termín, do kterého bude vada odstraněna a to i způsobem dočasně provizorního řešení, umožňujícího provoz produktů. Vzniká tak vada omezující provoz a její odstranění se dále řídí ust. odstavce I.4.2.
3. Pokud se strany nedohodly jinak, musí být po celou dobu odstraňování vady k dispozici kontaktní osoba Objednatele, která zabezpečí požadovanou součinnost a to formou např. telefonu, fyzicky na dohodnutém pracovišti apod.
4. Doba pro odstranění vady se automaticky prodlužuje o dobu po kterou nebyla poskytnuta součinnost ze strany Objednatele (např. nepřítomnost administrátora na pracovišti, neumožnění přístupu k zařízení, neprovedení požadovaných testů, nedoplnění potřebných informací, nedostupnost testovacího nebo školicího prostředí,...)
5. Vady v testovacím prostředí nejsou považovány za vady zabraňující provozu (urgentní)

I.4.2. Vady omezující provoz (neurgentní), tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování produktů nebo jejich části, ale umožňující provoz. Způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

1. Nejpozději do 5 pracovních dnů od hlášení objednatele o výskytu této vady provede zhotovitel zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu způsobenou důvody na straně Zhotovitele (oprávněná reklamáce), dohodne způsob, postup a termín odstranění této vady, který si vzájemně písemně stvrdí prostřednictvím Protokolu o odstraňování vad podepsaného zástupci zhotovitele i objednatele.

2. Odstranění této vady však zhotovitel provede nejpozději ve lhůtě 30 pracovních dnů od hlášení objednatele o výskytu vady. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než 30 pracovních dnů, bude včas zahájeno jednání o dohodě pro lhůtu delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucí nad rámec 30 dnů apod.

ČÁST II. - MÍSTO PLNĚNÍ

1. Místem plnění této smlouvy - provádění podpory - je adresa Zhotovitele nebo adresa Objednatele. Objednatel umožní Zhotoviteli vstup na místo provádění podpory, vyžaduje-li to plnění této smlouvy.
2. Chce-li Objednatel změnit místo, kde je instalováno podporované programové vybavení, je povinen v dostatečné lhůtě předem se Zhotovitelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování služeb Zhotovitelem. Změna podmínek bude stvrzena dodatkem této Smlouvy podepsaným oběma smluvními stranami.
3. Zhotovitel je oprávněn poskytovat podporu podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení.

ČÁST III. - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

III.1 Cena

Smluvní strany se dohodly, že:

1. cena za zajištění aplikační podpory dle bodu I.3.1 a až c je stanovena paušální částkou ve výši

171 000,-Kč bez DPH,

za každý rok, během kterého zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.

2. V paušální ceně aplikační podpory jsou obsaženy vyžádané zásahy a konzultace v rozsahu max. 10 hodin čtvrtletně celkem. Zásahy a konzultace nad rámec předplaceného objemu jsou účtovány ve standardní hodinové sazbě dle této smlouvy. Pokud by měl být předplacený objem překročen, bude Objednatel na tuto skutečnost včas upozorněn a Objednatel musí takový požadavek potvrdit

3. cena za zajištění systémové správy Oracle DB, Oracle iAS a aplikace DMS dle bodu I.3.2 je stanovena paušální částkou ve výši

18 000,-Kč bez DPH,

za každý měsíc, během kterého zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.

4. U prací prováděných nad rámec paušálních sazeb bude cena jednotlivého plnění, kalkulována podle následujících denních sazeb:

	Standardní ceny
Analytik	18 000 Kč
Analytik - programátor	12 000 Kč
Aplikační konzultant	14 400 Kč
Project manager	18 000 Kč
Systémový administrátor	18 000 Kč
Grafik	9 000 Kč

Za práci mimo pracovní dobu (po-pá 8:00-16:00) je účtován příplatek ve výši 50%
Za práci v So, Ne a svátky v ČR je účtován příplatek ve výši 100%

Tyto služby na vyžádání budou fakturovány na základě skutečně vykonané práce a to za každou započatou hodinu.

Pokud má být práce vykonávána v dobách, kdy je za práci vyžadován příplatek (práce mimo pracovní dobu), musí být na tuto skutečnost Objednatel včas upozorněn a Objednatel musí takový požadavek potvrdit.

5. Práce provedené na základě neoprávněné reklamace budou Zhotovitelem fakturovány a Objednatelem uhrazeny jako by se jednalo o službu na vyžádání, ale budou hrazeny pouze v rozsahu, který překročí čtvrtletní paušál deset hodin práce..
6. Cestovní náhrady, náklady na ubytování, náklady na přepravu a čas strávený na cestě, to vše na území hlavního města Prahy, jsou zahrnuty v hodinové sazbě a zhotovitel je nebude dodatečně účtovat. Pokud Zhotovitel v rámci plnění předmětu smlouvy vykoná cesty mimo území hlavního města Prahy, je Zhotovitel po předchozím vzájemném odsouhlasení oprávněnosti takové cesty, oprávněn Objednateli vyúčtovat náhrady a náklady dle platných směrnic MF.
7. Veškeré výše uvedené ceny jsou bez DPH. Při fakturaci Zhotovitel vystaví daňový doklad, ve kterém uvede výši DPH a připočte ji k ceně.
8. Cena je stanovena dohodou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů.

III.2 Platební podmínky a fakturace

1. Zhotovitel provádí fakturaci paušální ceny dle článku III.1.1 na počátku ročního období za který je podpora poskytována.
2. Zhotovitel provádí fakturaci ceny dle článku III.1.3 měsíčně předem, a v případě vyúčtování zásahů čtvrtletně, zpětně za uplynulé čtvrtletí, přílohou faktury bude výkaz práce.
3. K ceně za služby Zhotovitel přičte daň z přidané hodnoty.
4. Úhrada za služby bude prováděna na základě daňového dokladu vystaveného Zhotovitelem s dobou splatnosti 21 dnů. Jednotlivé daňové doklady budou obsahovat všechny náležitosti stanovené příslušnými předpisy.

ČÁST IV. - SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

IV.1 Zástupci stran a oznámení

1. Každá strana tímto jmenuje své oprávněné zástupce (dále jen zástupce) ve věcech plnění této smlouvy. Zástupci smluvních stran budou zodpovídat za reprezentaci příslušné smluvní strany v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v příloze této smlouvy.
2. Veškerá oznámení, která vyplývají z této smlouvy, budou mít písemnou, nebo elektronickou formu a budou druhé straně doručena registrovaným faxem, poštovním stykem, elektronickou poštou.
3. Oznámení obsahující hlášení problémů musí mít předepsanou podobu a musí být podepsány, či odeslány oprávněnou osobou, jinak nebudou zhotovitelem přijaty ke zpracování.

IV. 2 Definice povinností zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby dle této smlouvy a jejích platných dodatků.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která strana je odpovědná za její odstranění, vyvine Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem veškeré úsilí a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění.

3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění dle této smlouvy s odbornou péčí.
4. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele, o kterých bude ze strany Objednatele informován, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízení Objednatele.

IV. 3 Definice povinností Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za plnění provedené Zhotovitelem řádně a včas cenu podle této smlouvy a jejích dodatků.
2. Objednatel se zavazuje k předávání veškerých potřebných podkladů pro realizaci předmětu plnění, a to vždy v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
3. Objednatel se zavazuje k zajištění konzultací k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky objednatel v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
4. Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli přiměřenou a účinnou součinnost.
5. Objednatel se zavazuje zajistit potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této smlouvy a dohodnuté zástupci obou stran zejména:
 - a) Zajištění nepřetržitého napájení elektrickou energií dle specifikací instalované HW technologie
 - b) Zajištění přiměřených klimatických podmínek (teplota, vlhkost) dle specifikací instalované HW technologie
 - c) Zajištění fyzického a síťového přístupu do datových center ve všech lokalitách pro určené pracovníky zhotovitele
 - d) Zajištění fyzické bezpečnosti instalované HW technologie proti přístupu nepovolaných osob
 - e) Při řešení nestandardních stavů APV, je předpokládána funkční vrstva HW, OS a sítě.

ČÁST V. - DALŠÍ UJEDNÁNÍ

V.1 Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy a smluv navazujících mohou mít obě strany přístup k takovým informacím, které označila jedna ze stran za důvěrné nebo které tvoří její obchodní tajemství (dále „důvěrné informace“). Za důvěrnou informaci se nepovažuje skutečnost, že Zhotovitel poskytuje služby dle této smlouvy.
2. Obě strany se zavazují, že neposkytnou třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoli formě a že podniknou všechny rozumně požadovatelné kroky k zabezpečení těchto informací.
Tím není dotčeno právo obou stran plnit části plnění podle této smlouvy prostřednictvím subdodavatelů, kteří musí dodržovat utajení důvěrných informací stejně jako Zhotovitel, ani odpovědnost Zhotovitele za porušení povinnosti neposkytnout důvěrné informace ze strany těchto subdodavatelů.

V.2 Subdodavatelé

1. Zhotovitel je oprávněn si na plnění závazků týkajících se zařízení a vyplývajících z této smlouvy opatřit subdodavatele, přitom však bude Zhotovitel zodpovídat Objednateli za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám.

ČÁST VI. - UKONČENÍ SMLOUVY

VI.1 Předčasné ukončení smlouvy

1. Tuto smlouvu je možno předčasně ukončit následujícími způsoby a z následujících důvodů:
2. písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
3. výpovědí kteroukoli ze smluvních stran, přičemž výpovědní lhůta činí 6 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
4. odstoupením v případě podstatného porušení smluvních závazků druhou smluvní stranou:
 - i) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Zhotovitel je v prodlení s plněním závazků podle této smlouvy déle než 30 dní a toto prodlení není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle čl. VI.2,
 - ii) Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že Objednatel je přes písemné upozornění v prodlení se zajištěním součinnosti dle této smlouvy, a toto neplnění trvá po dobu delší než 30 dní po tomto písemném upozornění, nebo Objednatel je v prodlení s placením faktur Zhotovitele, a to déle než 30 dní.

VI.2 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Smluvní strany se osvobozují od odpovědnosti za částečné nebo úplné nesplnění smluvních závazků v případě, že se tak stalo v důsledku smluvními stranami nezaviněných, mimořádných, nepředvídatelných a neodvratitelných událostí, majících vliv na plnění předmětu této smlouvy (dále jen „vyšší moc“) ve smyslu §374 obchodního zákoníku v platném znění. Za vyšší moc jsou považovány zejména tyto skutečnosti:
 - přírodní katastrofy (včetně nepředvídatelných, neobvyklých podmínek počasí, jestliže jejich působení nebude možno čelit)
 - válka, revoluce, sabotáž a skutečnosti válce podobné
 - stávky mající legální charakter.
2. V případě, že Zhotovitel nebude schopen dodržet termíny stanovené v této smlouvě z důvodů vyšší moci, budou stanoveny nové termíny, které budou splnitelné s ohledem na vzniklé okolnosti.

VI.3 Odpovědnost za škody, předcházení škodám a náhrady škody

1. Na odpovědnost za škody a náhrady škody se vztahují ustanovení § 373 a násl. ObchZ.
2. Obě strany se současně zavazují učinit všechna možná opatření k tomu, aby nemohlo dojít k vzniku škod na jejich straně nebo na straně jejich obchodních partnerů, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.

VI.4 Sankce a pokuty

1. V případě prodlení Objednatele s placením řádně a oprávněně vystavených daňových dokladů v termínu splatnosti uvedeném v čl. III.2 této smlouvy je Zhotovitel oprávněn žádat a Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,5% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Zhotovitele s plněním svých závazků, je Objednatel oprávněn žádat a Zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5% z částky dle bodu III.1.1, za každý započatý den prodlení.
3. Povinnost platit sankce se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí, nefunkčností Hardware určeného pro provoz podporované APV, nebo nedostupností potřebných prostředků a kompetentních osob objednatel.

ČÁST VII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

VII.1 Právní řád a řešení sporů

1. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem, a to zejména zákonem č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů, pokud zde není uvedeno jinak.
2. V případě konfliktu a/nebo odlišné úpravy ustanovení smlouvy a příloh této smlouvy, ustanovení této smlouvy mají přednost.

VII.2 Následné změny smlouvy

1. Smlouvu lze změnit kdykoliv písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

VII.3 Vyhotovení smlouvy

1. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá strana obdrží dvě vyhotovení.
2. Tato smlouva obsahuje úplný text smlouvy mezi oběma stranami a v době jejího uzavření neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.

VII.4 Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu.

VII.5 Postupitelnost

1. Žádná ze stran není oprávněná postoupit práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí stranu, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

VII.6 Přílohy smlouvy

1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran
Příloha č. 2 – Kontaktní místa
Příloha č. 3 – Formulář požadavku na změny

Zhotovitel

Objednatel

V PRAZE, dne 1.2.2010

V PRAZE, dne 3.2.2010

JINDŘICH ŠAVAL
jméno

MILOSLAV HLAVINEC
jméno

Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran

Smluvní strana	Jméno a příjmení zástupce	Role	Kontaktní údaje
Zhotovitel	Jaroslav Lubas	<u>Obchodní ředitel</u>	
	Jindřich Šavel	<u>Ředitel společnosti</u>	
Objednatel	Miloslav Hlaváček	ředitel odboru	
	David Špalt	objednávky a požadavky	
	Ivana Búriková	objednávky a požadavky	
	Jan Stopka	systemový administrátor	
	Davíř Moučka	systemový administrátor	

Příloha č. 2 – Kontaktní místa

Adresa:

www.aplis.cz
aplis.cz a.s.
Jankovcova 57a
170 00 Praha 7

Telefon:

+420 277 002 211
+420 777 238 135

Fax:

+420 283 870 685

Pracovní doba:

Pracovní dny od 8.00 do 16.00 místního času

Oznámení problémů a požadavků:

Pro nahlášení problémů a požadavků jsou vyhrazeny následující emailové adresy automatizovaného systému pro příjem požadavků.

Požadavky zaslané na jiné adresy nejsou centrálně sledovány a není možné u nich zaručit dodržení smluvně zaručeného response time

Druh podpory	Emailová adresa pro příjem požadavků
Aplikační podpora	mzp-req@aplis.cz