

Smlouva o poskytování technické aplikační podpory

uzavřená podle § 269 odst. 2 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) a v souladu s ust. § 34 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Smlouva“)

Číslo smlouvy Objednatele: PPR-20746-15/ČJ-2013-990656

Číslo smlouvy Zhotovitele: **CWP064**

mezi

Česká republika –Ministerstvo vnitra

Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

IČ: 00007064

DIČ: CZ00007064

Bankovní spojení: ČNB Praha 1

Číslo účtu: 5504881/0710

Zastoupená: Ing. Stanislavem Loskotem, zástupcem ředitele Správy logistického zabezpečení
Policejního prezidia ČR

(dále jen „MVČR“ nebo “Objednatel“)

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4

Registrovaná u Městského soudu v Praze, oddíl C, číslo vložky 692

IČ: 14890992

DIČ: CZ14890992

Bankovní spojení: ČSOB Praha 1, Na příkopě 14, Praha 1

Číslo účtu: 56733/0300

jednající: Ing. Jiří Bavor, jednatelem společnosti

(dále jen „IBM“ nebo “Zhotovitel“)

(dále společně označovány jako „Smluvní strany“)

VYMEZENÍ POJMŮ A ZKRATEK

„Koncovým uživatelem“ se rozumí pracovník určený Objednatelem, který systém přímo užívá na základě určení vydaného Objednatelem; není považován za třetí osobu a ve vztahu ke Zhotoviteli je oprávněn pouze k činnostem a omezenému okruhu úkonů stanovených Smlouvou v souvislosti se smluvním užíváním systému NS-VIS, jinak k úkonům podmíněným výslovným souhlasem Objednatele; Objednatel je bez ohledu na činnost Koncových uživatelů sám přímo odpovědný z této Smlouvy Zhotoviteli.

„Místem koncového uživatele“ se rozumí místa, ve kterých jsou umístěny dílčí části systému NS-VIS.

„NS-VIS ČR“ se rozumí pro účely této Smlouvy „Národní vízový informační systém pro ČR“ (dále též „Systém“).

„Problémem“ se pro účely této Smlouvy rozumí chování systému NS-VIS, které chce Objednatel konzultovat se Zhotovitelem

„Příbuznou společností“ je pro účely této Smlouvy považována každá společnost nebo jiný subjekt, jež je ovládána nebo ovládá přímo či nepřímo jednu ze Smluvních stran, jak definováno v § 66a zákona.

„Věcný gestor objednatel“ je osoba určená Objednatelem pro řešení funkčnosti NS-VIS.

„VIS“ znamená „Vízový informační systém“.

„Závadou“ se pro účely této Smlouvy rozumí rozpor mezi vlastností nebo funkčností systému NS-VIS tak, jak je popsána v odsouhlasené a předané analytické dokumentaci systému NS-VIS, a skutečnou vlastností či funkčností.

I. ÚČEL SMLOUVY

Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu, kterou sjednávají podmínky pro realizaci služeb technické aplikační podpory Národního vízového informačního systému pro ČR (dále jen „Systém NS-VIS“) dodaného na základě Smlouvy o dílo na dodávku Národního vízového informačního systému pro ČR (Číslo Smlouvy Objednatele: MV-78476-1/REG/6-2011, Číslo Smlouvy Zhotovitele: CHG025N a Smlouvy o poskytování dodávek a servisních služeb (Číslo Smlouvy Objednatele: 3476/2009, Číslo Smlouvy Zhotovitele: CHM010P).

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele zajistit Objednateli poskytnutí technické aplikační podpory systému NS-VIS v délce trvání 4 měsíců a závazek Objednatele uhradit Zhotoviteli za řádné poskytování této podpory úhradu, to vše za podmínek stanovených nebo předpokládaných touto Smlouvou. Zhotovitel se zavazuje poskytovat plnění podle této Smlouvy řádně a včas bez faktických a právních vad a v souladu s platnými právními předpisy a dalšími normami souvisejícími s předmětem plnění.

Zhotovitel se zavazuje v rámci poskytnutí technické aplikační podpory systému NS-VIS pro Objednatele provádět servisní služby (dále jen „Služby“) v rozsahu stanoveném v Příloze č. 1.

2. Předmětem této Smlouvy není hardwarová ani softwarová podpora, technická podpora síťové a komunikační infrastruktury, zajištění podpory nezbytné konektivity na externí systémy včetně dostatečné propustnosti linek, zajištění podpory produkčního provozu externích systémů nezbytných pro produkční provoz systému NS-VIS a diagnostika problémů/chyb na straně těchto externích systémů..
3. Předmětem této Smlouvy dále není zajištění zdrojových dat a všech nezbytných náležitostí (zejména organizačních, legislativních, smluvních a provozních a dále administrátorské a operátorské podpory apod).

III. MÍSTO A TERMÍN PLNĚNÍ

1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Zhotovitele i Objednatele v Praze. Místem plnění je zejména objekt OIPIT PP ČR Bubenečská č. 20 Praha 6 a Strojnická č. 27 Praha 7.
2. Technická aplikační podpora systému NS-VIS dle této Smlouvy bude poskytována od data uzavření Smlouvy do 31. prosince 2013 s tím, že
 - první dva měsíce (září, říjen 2013) bude poskytována standardní podpora
 - ve zbývajícím období (listopad, prosinec 2013) snížená podpora.

IV. KOORDINACE

1. Obě smluvní strany písemně jmenují své koordinátory, tj. kontaktní odpovědné osoby a jejich zástupce nejpozději do jednoho pracovního dne od podpisu Smlouvy.
2. Osobami oprávněnými podepisovat akceptační protokoly (seznamy služeb provedených v příslušném měsíci) jsou
 - a) za Objednatele:
 - kpt. Mgr. Milan Dian
 - plk. Ing. Jan Toman
 - plk. Ing. Niels Jansen
 - b) za Zhotovitele:
 - Ing. Jarmila Čmejlová
 - Ing. Petr Sichrovský
 - Ing. Jan Macek
3. Obě smluvní strany zároveň vyčlení zodpovědné osoby (s patřičnými znalostmi a kvalifikací), které budou mít přístup do SPOC - Helpdesku pro zaznamenávání případných problémů a závad a které se budou v případě nutnosti účastnit koordinačních schůzek k řešení případných rozporů.

V. PODMÍNKY A PŘEDPOKLADY REALIZACE

1. Před zahájením a po celou dobu poskytování služeb je nutno na straně Objednatele splnit následující podmínky a předpoklady, které jsou nezbytné pro řádné poskytování služeb:
 - zajištění testovacího prostředí systému NS-VIS a rozhraní na testovací prostředí externích systémů
 - zajištění softwarové podpory Oracle, WAS
 - zajištění hardwarové maintenance veškerých zařízení systému NS-VIS,
 - zajištění včasné součinnosti na straně třetích stran, externích systémů,
 - zajištění komunikační a síťové infrastruktury včetně potřebné úrovně jejich propustnosti,
 - zajistit pracovníkům Zhotovitele neomezený přístup k testovacímu prostředí systému NS-VIS
 - místnost s připojením na testovací resp. produkční prostředí systému NS-VIS a na internet

VI. SOUČINNOST OBJEDNATELE

1. Objednatel nese odpovědnost za:
 - sledování monitoringu a včasnou realizaci nápravných opatření a nutných provozních činností dle předané dokumentace.
 - zajištění včasné součinnosti na straně třetích stran, externích systémů,
 - zajištění rozhraní externích systémů v souladu s odsouhlasenými popisy rozhraní viz dokumenty Specifikace rozhraní, které jsou součástí předané a odsouhlasené analytické dokumentace
 - organizační zajištění, zejména zajištění/alokace provozního týmu (administrátorů, operátorů, IT specialistů) a klíčových rolí s potřebnou kvalifikací a znalostmi na straně Objednatele,
 - poskytnout Zhotoviteli veškeré významné a dostupné související, diagnostické informace (včetně informací o produktech třetích stran nebo externích systémů), které se vztahují k závadám/problémům systému NS-VIS, pro něž žádá o podporu/konzultaci u Zhotovitele;
 - nainstalovat na HW systému NS-VIS příslušné programy, které bude Zhotovitel specifikovat a které mohou být nezbytné pro účely diagnostiky, ověření funkčnosti nebo výkonnosti systému;
2. Objednatel dále nese odpovědnost za včasné a správné nahlášení závady/problému zadáním přímo do systému Helpdesk. Zaznamenány budou zejména následující údaje a informace:
 - datum a čas výskytu závady/problému;
 - ID a jméno uživatele;
 - ID stanice;
 - Odbor ze kterého je problém hlášen (OAMP, Vision, ...);
 - popis problémové akce, kterou uživatel prováděl (postup navození)
 - obrazovka ,
 - číslo žádosti nebo ID přechodu, které se akce týkala,
 - data zadávaná pro provedení akce;
 - identifikace závady (co je špatně) nebo problému/dotazu ke konzultaci
 - stručný popis, jak by to mělo být správně;
 - a priorita, závažnost problému, závady.

Dále budou přiloženy: printscreen obrazovky (bez osobních dat) s případným hlášením chyby / exception a logy KA související s touto akcí.

Nedostatečně popsané problémové situace nebudou odmítány, ale budou vráceny Objednateli k doplnění.

Závada, která dle Objednatele vyžaduje rychlé řešení musí být vždy nahlášena i telefonicky. Pracovní doba call entry je 8-17 hodin.

Pokud to bude nezbytné k řešení zadané závady nebo problému/dotazu, budou Objednatelem v co nejkratší lhůtě poskytnuty vyžádané doplňující informace, které budou opět zaznamenány do systému Helpdesk.

Pokud bude potřeba k prozkoumání chyby zajistit informace obsahující citlivá osobní data (kopie obrazovek s osobními údaji apod.), Objednatel provede vhodným způsobem jejich anonymizaci před jejich vložení do systému Trac. Anonymizace však musí být provedena tak, aby umožnila následnou identifikaci a řešení zaznamenaného problému řešitelem.
3. Na straně Objednatele je zároveň nutno zajistit, aby nedocházelo k prodávám z důvodu překážek či zpoždění na straně Objednatele (neposkytnutí informací dostatečně včas, nesplnění podmínek nebo součinnosti), které by znamenaly vícenáklady nebo škody na straně Zhotovitele.

VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Celková cena za předmět plnění dle článku II této Smlouvy je konečná a nejvýše přípustná a činí:

3 200 000,- Kč bez DPH (slovy třimiliony dvěstětisíc korun)

výše DPH činí: 21 %, tj. 672 000,- Kč.

3 872 000,- Kč včetně DPH (slovy třimiliony osmsetšedesátdvatisíc korun)

2. Výše uvedená celková cena je členěna po jednotlivých kalendářních měsících následovně:

	Období	Cena bez DPH	DPH v %	DPH v Kč	Cena včetně DPH
1.	První měsíc (kalendářní měsíc ve kterém bude podepsána smlouvy)	1 089 364,00 Kč	21	228 766,44 Kč	1 318 130,44 Kč
2.	Druhý měsíc	1 089 364,00 Kč	21	228 766,44 Kč	1 318 130,44 Kč
3.	Třetí měsíc	510 636,00 Kč	21	107 233,56 Kč	617 869,56 Kč
4.	Čtvrtý měsíc	510 636,00 Kč	21	107 233,56 Kč	617 869,56 Kč
CELKEM		3 200 000,00 Kč	21	672 000,00 Kč	3 872 000,00 Kč

3. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pokud se DPH na základě nové právní úpravy během smluvního období změní, výše DPH se automaticky změní v souladu s touto právní úpravou. V takovém případě Zhotovitel vyúčtuje výše uvedenou cenu bez DPH a připočítá DPH v příslušné zákonem stanovené výši. Tato změna nebude považována za změnu ceny ani za změnu této Smlouvy.
4. Cena za poskytnuté služby bude fakturována měsíčně, vždy k poslednímu dni příslušného kalendářního měsíce. Faktura/daňový doklad za první období bude vystavena k poslednímu dni kalendářního měsíce, ve které byla tato Smlouva uzavřena. Faktura/daňový doklad za měsíc prosinec bude vystavena a doručena Objednateli nejpozději do 13.12.2013.
5. Splatnost veškerých faktur činí 21 dní od data jejich prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě.
6. Faktury musí splňovat veškeré požadavky stanovené českými právními předpisy, zejména náležitosti daňového dokladu stanovené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a obchodní listiny stanovené v § 13a zákona; kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura), číslo Smlouvy, označení bankovního účtu Zhotovitele, datum jejího vystavení, název a sídlo Zhotovitele a Objednatele (Ministerstvo vnitra ČR, Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7) a příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, Správa logistického zabezpečení, Odbor správy majetku, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5), cenu bez daně z přidané hodnoty, procentní sazbu a výši daně z přidané hodnoty a cenu včetně daně z přidané hodnoty; výše daně z přidané hodnoty bude zaokrouhlena na celé desetihaléře nahoru. Každá faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (originál + 1 kopie). Součástí faktury bude akceptační protokol (seznam služeb provedených v příslušném měsíci) podepsaný oprávněnými osobami

obou smluvních stran. Tento protokol může být podepsán pouze jednou z oprávněných osob za každou smluvní stranu.

7. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit bez zaplacení Zhotoviteli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti stanovené Smlouvou, nebo fakturu, která obsahuje nesprávné cenové údaje nebo není doručena v požadovaném množství výtisků, a to s uvedením důvodu vrácení. Zhotovitel je v případě vrácení faktury povinen do 10 pracovních dnů ode dne doručení vrácené faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou; oprávněným vrácením faktury přestává běžet lhůta splatnosti; nová lhůta v původní délce splatnosti běží znovu ode dne prokazatelného doručení opravené nebo nově vystavené faktury Objednateli; faktura se považuje za vrácenou ve lhůtě splatnosti, je-li v této lhůtě odeslána, není nutné, aby byla v téže lhůtě doručena Zhotoviteli, který ji vystavil.
8. Platba za plnění předmětu Smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet Zhotovitele. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z bankovního účtu Objednatele ve prospěch bankovního účtu Zhotovitele uvedeného ve Smlouvě.
9. Zálohové platby Objednatel neposkytuje.
10. Jestliže Objednatel nesplní své platební závazky v souladu s termínem uvedeným v této Smlouvě, a to ani po písemném upozornění Zhotovitelem, bude Zhotovitel oprávněn pozastavit dodávku služeb až do zaplacení splatné pohledávky. V případě pozastavení plnění z důvodů prodlení s platbou ze strany Objednatele nebude toto považováno za prodlení Zhotovitele s plněním podle této Smlouvy.

VIII. PRÁVA Z DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ

1. Dojde-li při plnění k vytvoření díla Zhotovitelem, které je předmětem autorskoprávní ochrany podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, získává jeho vytvořením Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem neodvolatelnou, časově neomezenou a nevýhradní licenci dílo užít. Odměna za licenci je obsažena v ceně plnění.
2. Vznikne-li během plnění této Smlouvy a v souvislosti s plněním této Smlouvy vynález, nápad, know-how nebo technický postup, který je předmětem patentu, bude se s ním zacházet následujícím způsobem:
 - bude-li vytvořen zaměstnanci Objednatele, bude vlastnictvím Objednatele. Užívání tohoto patentu bude předmětem zvláštní dohody mezi Smluvními stranami,
 - bude-li vytvořen zaměstnanci Zhotovitele nebo subdodavatele, bude vlastnictvím Zhotovitele. Zhotovitel udělí Objednateli nevýhradní neodvolatelnou celosvětovou a vyplacenou licenci na užívání tohoto patentu; bude-li vytvořen společně zaměstnanci Zhotovitele či subdodavatele a Objednatele, bude patent vlastněn těmito stranami společně bez zúčtování. Každá ze stran bude mít právo udílet licence třetím stranám nebo přidělovat svá práva v té věci bez souhlasu druhé strany,
 - všechny licence udělené jedné nebo druhé straně budou obsahovat právo vytvářet, užívat, pronajímat, prodávat nebo jinak převádět předmět licence a bude obsahovat právo udílet přímo či nepřímo odvolatelné nebo neodvolatelné sublicence příbuzným společnostem takové strany. Žádné ustanovení v této Smlouvě však nebude považováno za oprávnění poskytovat licence k jiným patentům nebo nápadům, které jsou přihlášeny jako patent, a vznikly jinak než v souvislosti s touto Smlouvou.

IX. ZÁRUKY

1. Zhotovitel zaručuje, že každá služba, kterou poskytne v rámci této Smlouvy, bude provedena s vynaložením odborné péče, podle nejlepších znalostí a schopností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby obsaženému v této Smlouvě. Zhotovitel bude sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob.

X. UKONČENÍ SMLOUVY

1. Tato Smlouva může být předčasně ukončena písemnou dohodou Smluvních stran.
2. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, porušuje-li Zhotovitel podstatným způsobem ve smyslu § 344 a násl. zákona povinnosti z této Smlouvy a přes prokazatelné písemné upozornění Objednatele nezjedná nápravu ani ve lhůtě 10 pracovních dní od data doručení tohoto upozornění, nestanoví-li Objednatel ke zjednání nápravy lhůtu delší. Odstoupení je účinné dnem následujícím po uplynutí lhůty k nápravě.
3. Dále je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy:
 - a. pokud vůči majetku Zhotovitele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují,
 - b. insolvenční návrh na Zhotovitele byl zamítnut proto, že majetek Zhotovitele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení,
 - c. Zhotovitel vstoupí do likvidace.
4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy, jestliže Objednatel i přes písemné upozornění Zhotovitele závažně porušuje své povinnosti z této Smlouvy vyplývající, zejména neposkytováním součinnosti ze strany Objednatele, či prodlením s platbou o více než 30 kalendářních dnů a přes písemné upozornění Zhotovitele nezjedná nápravu ani ve lhůtě 10 pracovních dní od data doručení tohoto upozornění, nestanoví-li Zhotovitel ke zjednání nápravy lhůtu delší. Toto odstoupení je účinné dnem následujícím po uplynutí lhůty k nápravě.

XI. OCHRANA INFORMACÍ

1. Společným záměrem obou Smluvních stran je poskytnutí odpovídajícího zabezpečení informací důvěrných ve smyslu § 17 a § 271 zákona (v tomto článku dále jen „Informace“). Obě Smluvní strany souhlasí, že následující ustanovení platí v případě, kdy Objednatel předá na základě této Smlouvy informace Zhotoviteli.
2. Za důvěrné jsou považovány veškeré informace předané jednou Smluvní stranou druhé za účelem plnění předmětu Smlouvy.
3. Smluvní strany souhlasí, že:
 - vynaloží stejnou péči a uvážlivost k zabránění vyzrazení, zveřejnění nebo rozšíření informací Zhotovitele, jakou vynakládá při zacházení se svými vlastními podobnými informacemi, které nemají být vyzrazeny, zveřejněny nebo rozšířeny,
 - použije informace druhé Smluvní strany pouze k účelu, pro který byly předány.
4. Smluvní strany jsou oprávněny předat informace:
 - svým zaměstnancům, kteří je potřebují znát pro účely plnění předmětu této Smlouvy,
 - kterékoli jiné straně pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.

- Zaměstnanci subdodavatelů Zhotovitele jsou pro účely tohoto článku považováni za zaměstnance Zhotovitele.
5. Před předáním informací některé z výše uvedených stran musí příslušná Smluvní strana uzavřít s danou stranou písemnou Smlouvu, která bude druhou stranu dostatečně zavazovat, aby s informacemi zacházela v souladu s touto Smlouvou.
 6. Informace předané na základě této Smlouvy budou podléhat podmínkám této Smlouvy po dobu tří let od data předání informace, pokud se nestanou dříve obecně známými nebo veřejně přístupnými.
 7. Zhotovitel může používat myšlenky, koncepty a know-how vztahující se k jeho obchodním aktivitám, jež získají jeho zaměstnanci během plnění této Smlouvy a jež zůstávají v paměti těchto zaměstnanců, a to výlučně za předpokladu, že se jedná o nápady, koncepty nebo know-how z oblasti informační technologie a ve svém důsledku a využití nemají přímý obsahový vztah ke sděleným důvěrným informacím.
 8. Pro ochranu utajovaných informací platí zásady stanovené zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů. Informace a hmotně zachycené výsledky činnosti při plnění závazků z této Smlouvy, označené stupněm utajení, podléhají zacházení podle výše uvedených obecně závazných právních předpisů. Výše uvedený závazek trvá i po zániku Smlouvy. Zhotovitel se zavazuje vtělit ustanovení tohoto článku do všech smluv, které se týkají předmětu této Smlouvy, které uzavře s třetími osobami (subdodavateli).
 9. Pro ochranu osobních údajů platí zásady stanovené zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel není a nesmí být v žádném případě považován za provozovatele systému ani za zpracovatele dat Objednatele ve smyslu zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zhotovitel bude za účelem ochrany osobních dat Objednatele dodržovat fyzická a organizační opatření Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen.
 10. Zhotovitel nebude mít přístup k reálným (ostrým) datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, které Objednatel poskytne Zhotoviteli.
 11. Operace, které případně budou pracovníci Zhotovitele provádět na reálných datech, budou prováděny za dozoru pracovníků Objednatele v prostorách a na technických zařízeních Objednatele.
 12. Zhotovitel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. Na základě odůvodněných potřeb a se souhlasem vedoucího realizačního týmu může pro vybrané pracovníky Zhotovitele získat přístup ke stávajícím aplikacím používajícím testovací data v rozsahu potřebném pro seznámení se s rozsahem funkčnosti těchto aplikací.

XII. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY

1. Zhotovitel odpovídá v plné výši za skutečnou škodu způsobenou osobním úrazem nebo škody na nemovitém majetku či movitém majetku druhé Smluvní strany.
2. Zhotovitel odpovídá za jinou skutečnou přímou škodu, která může vzniknout v rámci jeho plnění podle této Smlouvy maximálně do celkové ceny plnění. Tato výše je považována za maximální výši škody, kterou Zhotovitel předvídá ve smyslu § 379 zákona, nebo které si je vědom jako možného důsledku porušení svých povinností v rámci této Smlouvy.
3. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za škodu způsobenou neplněním nebo prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany. Smluvní strany dále neodpovídají za ušlý zisk, ušlé úspory, náhodné škody a jiné ekonomické důsledky druhé smluvní strany, za ztrátu nebo

poškození dat a za nároky, které vůči nim vznesе třetí strana, a to i kdyby byly smluvní strany na možnost takovéto škody, ztráty nebo nároků upozorněny.

XIII. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva je platná od data jejího podpisu oběma Smluvními stranami s účinností od 5.9.2013.
2. Zhotovitel hodlá zajistit plnění části předmětu Smlouvy v rozsahu 30 % z celkového plnění prostřednictvím subdodavatele. Každá zmínka o zaměstnancích Zhotovitele v této Smlouvě zahrnuje zaměstnance subdodavatele. Tato Smlouva nebrání Zhotoviteli, ani jeho příbuzným společnostem či subdodavatelům v poskytování podobných Služeb ani ve vývoji a poskytování takovýchto podobných Materiálů, Produktů a Služeb nebudou Zhotovitel, jeho příbuzné společnosti ani subdodavatelé omezováni při využívání svých zaměstnanců.
3. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna převést tuto Smlouvu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany na třetí osobu. Žádná ze Smluvních stran není oprávněna delegovat ani jinak přenést práva a povinnosti související s koordinací služeb dle této Smlouvy na žádnou třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
4. Objednatel souhlasí s tím, že umožní společnosti International Business Machines Corporation a jejím dceřiným společnostem ukládat a užívat při svých obchodních aktivitách identifikační a fakturační údaje Objednatele. Takovéto informace budou používány zejména pro účely fakturace a budou zpracovávány a užívány v souvislosti s obchodními vztahy mezi Zhotovitelem a Objednatelem.
5. Zhotovitel souhlasí se zveřejněním své identifikace a dalších údajů uvedených ve Smlouvě včetně ceny díla.
6. Jakékoli podmínky této Smlouvy, které svojí povahou přetrvávají i po uplynutí nebo ukončení Smlouvy, zůstávají v platnosti až do svého naplnění a budou závazné pro Smluvní strany i pro jejich případné nástupce.
7. Neuplatnění některého práva nebo nároku z této Smlouvy nebudou Smluvní strany považovat za vzdání se tohoto práva nebo nároku nebo jakéhokoli jiného práva touto Smlouvou poskytnutého nebo založeného. Tímto ujednáním není dotčeno použití ustanovení právních předpisů, jimiž se řídí režim této Smlouvy, upravujících promlčení a zánik práva.
8. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za nesplnění svých závazků, pokud k takovému nesplnění došlo z důvodů překážek vzniklých nezávisle na její vůli.
9. Tato Smlouva, vyjma případů v ní stanovených jinak, může být doplněna nebo měněna výhradně formou písemných, postupně očíslovaných a takto označených dodatků, řádně podepsaných na téže listině osobami zmocněnými podepisovat tuto Smlouvu v zastoupení Objednatele a Zhotovitele.
10. Pokud se kterékoli ustanovení této Smlouvy stane neplatným nebo neproveditelným, nedotkne se to platnosti ani proveditelnosti ustanovení ostatních.
11. Tato Smlouva se řídí příslušnými právními předpisy České republiky. Pokud v ní nebylo ujednáno jinak, řídí se právní poměry z ní vyplývající a vznikající příslušnými ustanoveními zákona.
12. Smluvní strany budou podporovat smírné vyřešení jakýchkoliv sporů, které by mohly mezi nimi vzniknout ohledně výkladu nebo plnění Smlouvy.

13. Případné spory, které vzniknou mezi Smluvními stranami v souvislosti s plněním podle této Smlouvy a nebudou vyřešeny postupem podle této Smlouvy, budou postoupeny k rozhodnutí příslušnému soudu v České republice.
14. Nedílnou součástí této Smlouvy je Příloha č.1 „Rozsah servisních služeb“.
15. Obě Smluvní strany svým podpisem potvrzují, že tuto Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Zároveň prohlašují, že Smlouva nebyla sjednána v tísní ani za jinak nevýhodných podmínek pro některou z nich. Obě Smluvní strany souhlasí, že toto je úplné a výhradní znění Smlouvy, která byla vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, z nichž Zhotovitel obdrží po jejich podpisu 1 a Objednatel 3 vyhotovení.

Za Zhotovitele: 12.9.2013

Za Objednatele: 12.9.2013

Ing. Jiří Bavor v.r.

Ing. Stanislav Loskot v.r.

Příloha č. 1 - Rozsah služeb

Počet listů: 3

A) Standardní podpora – první 2 měsíce (září říjen 2013)

	Měsíčně	Hodin
Požadavek na provoz Helpdesku (SPOC, hot line) v režimu 24 x 7 x 365		
Požadavek na dostupnost nahlášení problémů, závad v režimu 24 x 7 Požadavek na zajištění reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb v režimu 5x9 (v pracovní dny 8:00 – 17:00 hod)		30
<u>Závada typu A</u> - reakce v pracovní době (pracovní doba = pracovní den, od 8:00 do 16:00) do 4 hodin od nahlášení, mimo pracovní dobu 6 hodin od nahlášení		
<u>Závada typu B</u> reakce pracovníků k zásahu nejpozději do následujícího dne.		
1. Provozní činnost	2x týdně 4 hodiny	38
ladění výkonnosti,		
nutné úpravy konfigurací		
doplňování indexů,	Oracle	8
optimalizace fyzického designu,		
rozložení I/O v ASM, rebalancování v rámci RAC		
zapínání a obnova běhu databáze po HW problémech nebo výpadech síťových služeb		
údržba spouštěcích, zastavovacích skriptů WAS a HTTP serverů		
konzultace nastavení parametrů WAS a HTTP serverů		
konzultace a pomoc při aktualizaci fix packů WAS a HTTP serverů	WAS	24
konzultace nastavení monitorovacích nástrojů		
pomoc při nefunkčnosti základních (nikoli aplikačních) služeb aplikačních serverů a HTTP serverů		
instalace releasů		6
2. Profylaxe	1x týdně	16
preventivní ověřování		
- kontrola logů Oracle		
- kontrola stavu clusteru RAC		
- kontrola funkcí DataGuard		
- kontrola integrity nastavení Oracle.		
návrhy preventivních opatření		
3. Infrastruktura		40
Diagnostika hardwarového vybavení (1x týdně) pomocí management nástrojů	1 hod týdně	4
Kontrola operačního systému RedHat Enterprise Linux (1x týdně)	2 hod týdně	8
- Podrobná kontrola chybových logů		4
- Kontrola zaplnění systému souborů, čištění souborových systémů		1
- Kontrola stavu skupin disků		
- Test komunikací		1
Vyhodnocení trendů využití zdrojů serverů (1x měsíčně)	2 hod měsíčně	2
Kontrola diskových polí (1x za dva týdny)	1 hod za 14 dní	2
Kontrola SAN (1x za dva týdny) - logů a integrity konfigurace aktivních prvků SAN	1 hod za 14 dní	2
Kontrola stavu SAN diskových zařízení	1 hod za 14 dní	2
Údržba systémových SW částí infrastruktury NS-VIS (opravné patche, upgrade firmware)	4 hod měsíčně	4
Konzultace s externími systémy, ČP	1 hod týdně	4
případné HW rekonfigurace a úpravy centrální části NS-VIS	2 hod měsíčně	2
případné SW rekonfigurace a nastavení centrální části NS-VIS	1 hod týdně	4

4. Bezpečnostní podpora	1xměsíčně	8
Detekce oblasti vzniku incidentu / problému		3
Analýza příčin incidentu / problému		3
Spolupráce při odstranění příčin incidentu / problému.		2
5. CA, ESB moduly, KA podpora	1xtýdně	40
diagnostiku aplikačních logů		
diagnostika a řešení problémů, nedostatků		
monitoring replikací lustračních databází		
optimalizace výkonnosti		
monitoring datových výměn s externími systémy		
monitoring běhu timerů a zpracování asynchronních služeb		
6. Ostatní podpora (analýza, testy)		134
Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní		16
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků podpory pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA		24
Reakce na dotazy uživatelů, zadavatele		14
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozní podpory		8
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků podpory databáze		8
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků bezpečnostní podpory		8
Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky		8
Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků		48
VUMS vývojové, testovací prostředí , údržba	den v týdnu	32
Project management (nebylo v požadavku)	den v týdnu	32

B) Minimální podpora – v období do 31.12.2013 (listopad a prosinec 2013)

	Měsíčně	Hodin
1. Požadavek na provoz Helpdesku (SPOC, hot line) v režimu 24 x 7 x 365		
Požadavek na dostupnost nahlášení problémů, závad v režimu 24 x 7		
Požadavek na zajištění reaktivních služeb podpory zaměřených na řešení závad, které nebylo možné odhalit v rámci proaktivních služeb v režimu 5x9 (v pracovní dny 8:00 – 17:00 hod)		50
<u>Závada typu A</u> - reakce v pracovní době (pracovní doba = pracovní den, od 8:00 do 16:00) do 4 hodin od nahlášení, mimo pracovní dobu 6 hodin od nahlášení		
<u>Závada typu B</u> reakce pracovníků k zásahu nejpozději do následujícího dne.		
5. CA, ESB moduly, KA podpora	1xtýdně	40
diagnostiku aplikačních logů		
diagnostika a řešení problémů, nedostatků		
monitoring replikací lustračních databází		
optimalizace výkonnosti		
monitoring datových výměn s externími systémy		
monitoring běhu timerů a zpracování asynchronních služeb		
2. Ostatní podpora (analýza, testy)		134
Analytická podpora rozborů AF, tedy procesů, případů užití, datového modelu, rozbor rozhraní		16
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků podpory pro CA, ESB (modulů rozhraní) a KA		24
Reakce na dotazy uživatelů, zadavatele		14
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků provozní podpory		8
Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků podpory databáze		8

Analytická podpora pro řešení problémů, vyplývajících z požadavků bezpečnostní podpory		8
Analytická podpora pro řešení problémů s číselníky		8
Ověření, zkoumání, (re)testy případných problémů, nedostatků		48
<i>VUMS vývojové, testovací prostředí , údržba</i>	den v týdnu	32
<i>Project management (nebylo v požadavku)</i>	den v týdnu	32