



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY A SLUŽEB PRO SOFTWARE „ARSYS_EVIN“

č.j. PPR-31203-17/ČJ-2013-990656

Objednavatel:

Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7

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

IČO: 00007064

DIČ: CZ 00007064

bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1

číslo účtu: 5504881/0710

adresa pro doručování

faktur: Policejní prezidium ČR, OMTZ, P. O. BOX 6, 150 05 Praha 5

(dále jen „objednavatel“)

a

Poskytovatel:

S&T CZ s.r.o.

se sídlem: Na Strži 1702/65, Praha 4

jednající: jednatel a generální ředitel Ing. Kamil Krus
a jednatel Ing. Václav Kraus

IČ: 44846029

DIČ: CZ44846029

bankovní spojení: ČSOB, a.s.

číslo účtu: 117 422 733 / 0300

zapsaná u Městského soudu Praha, odd. C, vložka 6033

(dále jen „poskytovatel“)

(dále též jen „smluvní strany“)

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se bude řídit § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

I. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je provádění servisních služeb a podpory v oblasti systémového a aplikačního software centrálního stupně informačních systémů Policie ČR. Poskytování servisních služeb a podpory SW Produktů skupiny „ARSYS_EVIN“, jejichž úplný seznam je uveden v Příloze A, je prováděn v rozsahu a za podmínek, které jsou uvedeny v přílohách B, C, a D, které tvoří nedílnou součást této smlouvy.
2. Účelem služby je jednak získání kvalifikované podpory a pomoci pracovníků poskytovatele při řešení a odstraňování průběžně vznikajících problémů SW Produktů, které tvoří integrální součást informačního systému ARSYS_EVIN, a jednak získání určité základní analytické a programátorské kapacity poskytovatele k provedení časově méně náročných prací v rámci rozvoje systému ARSYS_EVIN podle zadání objednavatele.

II. Doba a místo poskytování servisní podpory a rozvoje

Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní podporu a analytické a programovací práce, jež jsou předmětem této smlouvy, **od 1. 2. 2014 na dobu tří let**. Místem plnění servisních služeb, podpor, analýz a programování dle článku I. jsou pracoviště Odboru mezinárodní policejní spolupráce (dále jen „OMPS“) Policejního prezidia ČR, Strojnická 27, 170 89 Praha 7.

III. Cena za servisní podporu a rozvoj

1. Celková cena za servisní podporu SW Produktů a rozvoj systému podle specifikace uvedené v Příloze A této smlouvy za dobu od 1. 2. 2014 do konce její účinnosti (3 roky) činí **806.400,- Kč** (slovy: osm set šest tisíc čtyři sta korun českých) **bez DPH, tj. 975.744,- Kč** (slovy: devět set sedmdesát pět tisíc sedm set čtyřicet čtyři koruny české) **včetně 21% DPH**. Celková cena představuje celkovou tříletou pracnost v rozsahu 72 člověkodnů po 8 (osmi) hodinách v **sazbě 1.400,- Kč bez DPH**.
2. Z celkové pracnosti 72 člověkodnů za tři roky připadá na rozvoj systému 60 člověkodnů celkem (tj. 20 člověkodnů ročně), které však lze v rámci termínů platnosti této smlouvy čerpat v libovolném čase podle požadavků objednavatele. Případné přesuny termínů čerpání služeb na rozvoj systému nemá však žádný vliv na sjednanou pravidelnost dílčích plateb zakotvenou v bodě 3.
3. Jako dílčí zdanitelné plnění se sjednává pololetní období poskytování služeb servisní podpory a rozvoje a cena za toto dílčí plnění činí **134.400,- Kč** (slovy: sto třicet čtyři tisíce čtyři sta korun českých) **bez DPH, tj. 162.624,- Kč** (slovy: sto šedesát dva tisíce šest set dvacet čtyři koruny české) **včetně 21% DPH**.
5. Cena služeb může být změněna pouze v případě úprav rozsahu služeb dle článku I.2. nebo X.3. a nebo v případě uplatnění článku IV.9.

IV. Platební podmínky

1. Platby za služby poskytnuté podle této smlouvy budou prováděny na základě faktury – daňového dokladu poskytovatele vystaveného se splatností 30 dnů ode dne doručení faktury objednavateli. Jako den zdanitelného plnění se sjednává 5. den po uplynutí pololetního období (tzn. 5. 8. 2014; 5. 2. 2015; 5. 8. 2015; 5. 2. 2016; 5. 8. 2016); s výjimkou posledního pololetního období, kdy datem uskutečnění zdanitelného plnění bude po dohodě stran, 5. prosince 2016, a faktura musí být objednateli prokazatelně doručena nejpozději 6. prosince 2016; v případě nepředložení faktury do 6. prosince 2016 se její splatnost prodlužuje na 60 dní. DPH bude stanovena podle příslušných předpisů platných ke dni vystavení daňového dokladu. Faktury musí obsahovat označení poskytovatele, objednavatele a příjemce faktury (Policejní prezidium ČR, P. O. BOX 6, 150 05 Praha 5), dále musí obsahovat údaje dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a dle § 435 občanského zákoníku.
2. Cena bude hrazena formou pololetních splátek na základě faktury vystavené poskytovatelem a zasláné na kontaktní adresu objednavatele, kterou je: **Policejní prezidium ČR, P.O.BOX 6, 150 05 Praha 5.**

3. Poskytovatel si vyhrazuje právo písemným oznámením po předchozím upozornění přerušit nebo zastavit poskytování služeb a rozvoje podle této smlouvy, bez nároku objednavatele na jakoukoliv škodu tímto aktem případně vyvolanou v případě, že je v prodlení s platbami za služby podle těchto platebních podmínek.
4. Poskytovatel může za stejných podmínek ukončit smlouvu odstoupením, pokud objednavatel nezaplatí dlužné platby i přes písemné upozornění. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně úroků a/nebo smluvní pokuty za opožděné zaplacení.
5. Poskytovatel je dále oprávněn neposkytovat další dodávky či služby a/nebo odstoupit od Smlouvy, jestliže objednavatel porušil jakékoliv ustanovení této Smlouvy, a v dodatečně stanovené lhůtě neučinil nápravu porušení Smlouvy. Dočasné ani konečné přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy nezbavuje objednavatele povinnosti za služby zaplatit.
6. V případě změny specifikace Produktů, na které je prováděn servis, budou poplatky za služby vždy přepočteny podle platného sazebníku poskytovatele na nové specifikace, s účinností ke dni instalace takových SW Produktů, a příslušně upravena cena formou dodatku k této smlouvě.
7. V případě, že objednavatel zamezí či zpozdí provedení či dokončení služeb, potom poskytovatel ve stejném rozsahu není odpovědný za zpoždění provedení služeb a může požadovat zaplacení přiměřených výdajů a nákladů, které vzniknou v souvislosti s takovýmto zpožděním.

V. Sankce

1. Objednavatel je oprávněn uplatnit smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové částky fakturované v daném pololetí, za každý den prodlení, při nedodržení termínů zahájení nebo odstranění závady a nedodání dohodnutých služeb rozvoje systému, jak je uvedeno v Příloze D této smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn uplatnit zákonný úrok z prodlení z fakturované částky, za každý den opoždění úhrady faktury.
3. Splatnost smluvní pokuty i úroku z prodlení je do třiceti kalendářních dnů po doručení jeho uplatnění oprávněnou stranou.
4. Ustanoveními o smluvní pokutě není dotčen případný nárok objednatele na náhradu škody vůči poskytovateli v částce převyšující výši smluvní pokuty.

VI. Práva a povinnosti smluvních Stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s popisy služeb a v termínech, uvedených v Příloze D této smlouvy. Za nedodržení termínů neodpovídá v případech prokazatelného zavinění na straně objednavatele.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb.
3. Poskytovatel je oprávněn požadovat po objednateli po dobu trvání této smlouvy poskytnutí nezbytných informací, podkladů a dokladů nutných ke splnění předmětu této smlouvy. Je povinen písemně upozornit objednavatele na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků objednavatele, pokud z tohoto důvodu dojde nebo hrozí ohrožení kvality, či nedodržení termínu poskytovaných služeb.
4. Obě smluvní Strany se zavazují, že veškeré opravy, úpravy i změny ve zdrojových kódech systému „ARSYS_EVIN“ se bez výjimky budou provádět přes verzovací nástroj na serveru poskytovatele, dálkově dostupném pro objednavatele. Jako klientská strana verzovacího nástroje je pro objednatele doporučen produkt „tortoiseSVN“, který je volně dostupný pod General Public Licencí (GPL) bez poplatku.
5. Poskytovatel je povinen písemně upozornit objednatele na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků objednavatele, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí, že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat ve vyhrazených prostorách v sídle objednavatele a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka objednavatele a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory objednavatele.
7. Obě smluvní strany se zavazují řídit své činnosti tak, aby byla minimalizována nutnost přesčasové práce zaměstnanců obou smluvních stran.

VII. Omezení odpovědnosti

1. Objednavatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat Produkty, ke kterým jsou služby či podpora poskytovány v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení poskytovatele pokud jde o implementaci a provoz Produktů, chránit Produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob, zajistit zálohování veškerých dat a programů a mít připravena opatření pro případné náhradní zpracování a obnovení provozu.
2. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé objednateli, které mu způsobil zaviněným porušením povinností stanovených smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném tímto článkem. Pokud není výslovně písemnou formou sjednáno jinak, poskytovatel neručí za žádné přímé nebo nepřímé škody jakéhokoli druhu nad rámec stanovený smlouvou. Poskytovatel není v žádném případě odpovědný za škody ani obchodní ztráty vzniklé ztrátou, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující objednatele k užití programu.
3. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za:
 - a) jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí objednavatel v souvislosti s Produkty, způsobenou nedodržením pracovních postupů, návodů a pokynů uvedených v dokumentaci Produktů a nebo doporučení poskytovatele;
 - b) jakoukoli ztrátu nebo nárok vzniklý jednáním nebo opomenutím objednavatele ve snaze obejít omezení exportu nebo jiné zákony;
 - c) jakékoli porušení práv na duševní majetek kterékoli třetí strany v důsledku neoprávněného používání Produktů a nebo v důsledku úpravy Produktů bez souhlasu poskytovatele;
 - d) jakoukoli ztrátu užitné hodnoty, dat, výdělků, zisků nebo smluv a nebo jakýkoli druh následných nebo nepřímých ztrát nebo škod.
4. Nepřipouští se omezení výše náhrady škody ani sankcí uvedených ve smlouvě.

VIII. Odstoupení od smlouvy

1. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednavatel bude v prodlení s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
2. Objednavatel má právo odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel bude v prodlení s plněním specifikovaným v příloze D o více než pět (5) pracovních dnů.
3. Objednavatel má dále právo odstoupit od smlouvy v případě, že:
 - a) vůči majetku prodávajícího probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku, pokud to právní předpisy umožňují;
 - b) insolvenční návrh na poskytovatele byl zamítnut proto, že majetek poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolventního řízení
 - c) prodávající vstoupil do likvidace
4. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé straně.
5. Ukončením není žádná ze smluvních stran zbavena závazků ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.

IX. Postoupení práv

1. Objednavatel nemůže postoupit svoje práva vyplývající ze smlouvy zcela ani zčásti jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu poskytovatele.
2. Poskytovatel nemůže převést práva a povinnosti vyplývající ze smlouvy na jinou společnost bez nutnosti získat předem souhlas objednavatele.

3. Smluvní strany se dohodly, že k poslednímu dni účinnosti této smlouvy nebo v případě jiného důvodu ukončení této smlouvy k dohodnutému datu (kromě důvodu odstoupení od smlouvy), předá poskytovatel objednavateli poslední aktuální verzi zdrojových kódů systému „ARSYS_EVIN“.

X. Ostatní ujednání

1. Obě smluvní strany budou usilovat o to, aby veškeré rozpory byly řešeny vzájemnou dohodou a nebylo, je třeba řešit soudní cestou. Pokud v nějakém okamžiku se jedno nebo více ustanovení této smlouvy stane neplatným, nezákonným nebo nevynutitelným, platnost, zákonnost ani vynutitelnost zbývajících ustanovení není tímto v žádném ohledu ovlivněna nebo dotčena. Smluvní strany se pro takový případ zavazují dohodnout nová ustanovení, která co nejlépe vyjádří původní záměr.
2. Tato smlouva se řídí právem České republiky a ve všech vztazích a podmínkách smlouvou výslovně neupravených se přiměřeně použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku a pro použití programových produktů Autorského zákona (zákon č. 121/2000 Sb.) ve znění pozdějších předpisů.
3. Veškeré změny nebo doplnění této smlouvy je možné provést jen na základě písemné dohody obou smluvních stran, popřípadě písemného dodatku k této smlouvě a odsouhlasené odpovědnými zástupci obou smluvních stran.
4. Žádná ze smluvních stran nebude činit odpovědnou za jakékoli zpoždění nebo neplnění svých závazků, s výjimkou závazku zaplatit jakékoliv dlužné částky objednavatelem, pokud taková skutečnost bude způsobena příčinou, která je nezávislá na vůli smluvních stran a brání jim ve splnění jejich povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná smluvní strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala.
5. O žádné ze smluvních podmínek zde uvedených nelze mít za to, že se jí některá smluvní strana zřekla a žádné porušení nebo pochybení nelze považovat za prominuté, pokud to není vyjádřeno písemně a podepsáno stranou, která se svého práva nebo nároku zřekla.
6. Veškerá oznámení podle této smlouvy musejí být písemná a adresovaná doporučeně. V případě poskytovatele na její sídlo uvedené v záhlaví této smlouvy, v případě objednavatele na adresu: Odbor mezinárodní policejní spolupráce, P.O.Box: 62/OMPS, 17089 Praha 7, a nebo na takové jejich jiné adresy, které si smluvní strany mohou vzájemně písemně sdělit.
7. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran s účinností od 1. 2. 2014.
8. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech, z nichž tři (3) obdrží objednavatel a dva (2) poskytovatel.
9. Následující přílohy jsou nedílnou součástí smlouvy:
 - A. Seznam poskytovaných servisních podpor/služeb a jejich ceny
 - B. Standardní podmínky poskytovatele pro poskytování servisní podpory
 - C. Seznam odpovědných pracovníků objednavatele a poskytovatele a hlášení a žádosti o služby
 - D. Servisní podpora Produktů „ARSYS-EVIN“ – popis služby

V Praze dne:

31. 1. 2014

V Praze dne:

31. 1. 2014

Poskytovatel:

Objednavatel:

Ing. Kamil Krus, jednatel

Ing. Stanislav Loskot
zástupce zadavatele

Ing. Václav Kraus, jednatel

Příloha A

SEZNAM POSKYTOVANÝCH SERVISNÍCH PODPOR/SLUŽEB A JEJICH CENY

Cena podpory a rozvoje je uvedena v následující tabulce:

VYPLNÍ UCHAŽEČ

Nástroj	Priorita (reakční lhůta)	Počet licencí	Cena servisní podpory v CZK za 36 měsíců
Systém ARSYS_EVIN	vysoká	200	134.400,-
Rozvoj systému ARSYS_EVIN	střední		672.000,-
Celkem bez DPH			806.400,- Kč
DPH 21%			169.344,- Kč
Cena včetně DPH			975.744,- Kč

Příloha B

STANDARDNÍ PODMÍNKY POSKYTOVATELE PRO POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Pokud není smlouvou výslovně upraveno jinak, platí pro poskytování služeb a servisní podpory následující podmínky:

STANDARDNÍ PODMÍNKY PODPORY A SLUŽEB PRO SW PRODUKTY

1. DEFINICE

- 1.1 "SW Produkty" znamenají operační systém/y, aplikační nebo databázový software, ke kterým jsou poskytovány služby či podpora podle smlouvy.
- 1.2 "Aplikační software" nebo též "Aplikace" znamená software, na který má objednavatel platnou licenci.
- 1.3 "Služby" nebo „podpora“ znamenají práce, které bude poskytovatel provádět, a SW Produkty, které dodá, pokud to bude zapotřebí, nebo pokud je to součástí služby (upgrade, update, nové verze). Popisy, rozsah a podmínky služeb jsou uvedeny v příloze smlouvy.

2. PRÁVA NA DUŠEVNÍ MAJETEK A DŮVĚRNOST

- 2.1 Práva na duševní majetek poskytovatele
Poskytovatel si ponechává veškerá práva na duševní majetek svůj i v zastoupení osob, které jí poskytly licence na veškeré SW Produkty (včetně změn a individuálních úprav provedených poskytovatelem a služby a know-how v nich obsažené, které poskytovatel poskytuje objednateli.
- 2.2 Licence na používání
Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, objednateli se touto smlouvou uděluje nevýhradní a nepřenositelná licence na používání SW Produktů a služeb dodaných v rámci smlouvy pouze pro svou vnitřní potřebu ve formě a pro účely, pro které byly dodány a při dodržení licenčních podmínek SW Produktů. Tato licence je udělena na základě autorských práv, patentů a jiných práv na duševní majetek poskytovatele, nebo práv, která byla poskytovateli poskytnuta. Poskytovatel prohlašuje, že je na základě smluv s vlastníky autorských práv SW Produktů oprávněn tyto SW Produkty při dodržení licenčních podmínek dále šířit.
- 2.3. Důvěrné informace
Smluvní Strany nesmějí vyrazit žádné třetí straně, s výjimkou pro účely dodržování těchto smluvních podmínek, žádné důvěrné informace náležející druhé Straně. Přitom se ujednává, že programy a know-how v nich a ve službách a podpoře obsažené budou považovány za součást důvěrných informací.

3. PORUŠENÍ MAJETKOVÝCH PRÁV TŘETÍ STRANY

- 3.1 V případě, že právo používat SW Produkty dodané poskytovateli bude omezeno či znemožněno v důsledku narušení majetkových práv třetí strany, bude poskytovatel oprávněn buď
 - (i) modifikovat či vyměnit SW Produkty tak, aby nenarušovaly majetková práva třetí strany, pokud budou takovéto modifikované či vyměněné SW Produkty ve všech podstatných vlastnostech odpovídat uživatelské dokumentaci pro dané SW Produkty; nebo
 - (ii) opatřit objednateli právo, aby příslušnou část dále používal.
- 3.2. Pokud třetí strana vznese proti objednateli nároky vyplývající z narušení majetkových práv, objednavatel je povinen bez odkladu na takovouto skutečnost poskytovatel upozornit a poskytovatel se na základě vlastního uvážení rozhodne, zda a jak povede případný soudní spor. Bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele nesmí objednavatel případ řešit ani sjednávat jiná vyrovnání.
- 3.3. Poskytovatel neodpovídá za porušení majetkových práv, pokud objednavatel písemně okamžitě neoznámí existenci, nárok nebo obvinění z porušení takových práv třetích osob.
- 3.4. Poskytovatel není odpovědný za porušení majetkových práv třetích osob v případě, že SW Produkty jsou používány neoprávněným způsobem či společně s jinými produkty nebo údaji, jež nepocházejí od poskytovatele nebo jím nebyly schváleny.

4. ZÁRUKA

- 4.1. Poskytovatel zaručuje, že veškeré služby a podpora budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Záruka za provedení služby bude platit po dobu devadesáti (90) dnů od poskytnutí služby. Výhradním plněním poskytovatele z titulu poskytnuté záruky je opětovné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb nebo jejich části, nebo v případě, že poskytovatel nebude schopen poskytovat služby tak, jak stanoví záruka, vrácení poplatků uhrazených objednavatelem za nekvalitní služby od okamžiku reklamace služby.
- 4.2. Poskytovatel zaručuje, že SW Produkty dodané v rámci služby či podpory budou schopny plnit funkce uvedené v programové dokumentaci. Výhradním plněním poskytovatele z titulu poskytnuté záruky je oprava chyb, nebo poskytnutí návodu, jak nesoulad funkce SW Produktu obejít. Poskytovatel nezaručuje, že SW Produkty budou pracovat řádně na veškerém počítačovém hardware, nebo na všech operačních systémech, nebo že splní požadavky objednavatele, nebo že budou pracovat v kombinacích zvolených pro užití objednavatelem a že provoz SW Produktů bude bez přerušení, nebo prostý chyb, nebo že veškeré chyby budou opraveny.
- 4.3. Poskytovatel odpovídá za závady na SW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky poskytovatele až do výše nákupní ceny produktu, na kterém škoda vznikla.
- 4.4. Pokud pracovníci poskytovatele neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím systému nebo subsystému, jsou povinni tyto SW části uvést do původního stavu.
- 4.5. Pokud pracovníci objednavatele neodborným zásahem způsobí poruchu na stávajícím systému nebo subsystému, jsou povinni tyto SW části uvést do původního stavu.
- 4.6. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednavatele.

Příloha C

Seznam odpovědných pracovníků objednatele a poskytovatele a hlášení a žádosti o služby

VYPLNÍ UCHAZEČ

Pracovníci oprávněni požadovat informace u poskytovatele:

Jméno	Funkce	Telefon: E-mail:
Pplk. Ing. David Konvalína	Administrátor IS EVIN	Tel.: 974 834 249 E-mail: ompspodat@mvr.cz

Pracovníci určení pro věcná jednání k předmětu smlouvy:

Jméno	Funkce	Telefon: E-mail:
Ing. Jiří Svatý	Obchodní manažer	737 217 404 nebo 296 538 213 jiri.svaty@sntcz.cz

Hlášení a žádosti o služby:

Veškerá hlášení a žádosti o služby – požadavky na SW opravy nebo řešení SW problému nebo zadání požadavku rozvoje systému – oznámí určený pracovník objednatele poskytovateli telefonicky a souběžně faxem nebo e-mailem v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 17:00 hod. na Service Desk poskytovateli (kontakty viz níže). Mimo pracovní dobu, o sobotách a nedělích a svátcích oznámí objednatel svůj požadavek na telefonní číslo 603 819 400 nebo 737 217 404.

Adresa: Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4
Service Desk tel.: 603 819 400 nebo 296 538 388
fax: 296 538 222
e-mail: servdesk@sntcz.cz

Příloha D

SERVISNÍ PODPORA PRODUKTŮ „ARSYS_EVIN“ - POPIS SLUŽBY

1. ÚČEL SLUŽBY

Služba poskytuje objednateli servisní podporu v oblasti provozování a údržby SW Produktů „ARSYS_EVIN“. Pod pojmem Produkty jsou míněny jednotlivé SW Produkty, jak jsou specifikovány v Příloze A Smlouvy o servisní podpoře. Za Produkt je považován i upgrade, který nahrazuje Produkt. Tato servisní podpora nezahrnuje systémy fulltextového vyhledávání Verity a Tovek.

2. POPIS SLUŽBY

Poskytovatel v rámci servisní podpory zabezpečí:

- Telefonní podporu a konzultace vyškolených uživatelů při řešení problémů spojených se specifikovanými produkty ARSYS_EVIN v průběhu pracovního dne v době od 8:00 hod. do 17:00 hodin
- Dodávku aktualizovaných vydání modulů ARSYS_EVIN v rámci verze zakoupené objednatelem v případě, že je poskytovatel nebo ostatní dodavatelé dávají k dispozici
- Dodávku opravných SW modulů (service packů)
- Provádění změn software vyplývajících ze změn obecně platných předpisů České republiky, včetně distribuce upraveného software, a to jen v případě, že tyto změny v praxi nepřesáhnou tři člověkodny
- Zahájení činnosti na provádění služeb je garantováno do 6 (šesti) pracovních hodin po nahlášení požadavku na opravu či řešení SW problému v pracovní dny po celou pracovní dobu, pokud jde o závadu typu A (viz níže); při závadách typu B a C platí reakční doby uvedené níže
- Zahájení činnosti na provádění služeb rozvoje systému po nahlášení požadavku, který byl poskytovatelem akceptován jako proveditelný, je garantováno níže uvedenými lhůtami zahájení řešení požadavku, pokud jde o požadavky druhu D, E, F (viz níže)
- Nejpozději do konce prvního roku trvání této smlouvy dodání písemného vyhodnocení, jak produkt ARSYS_EVIN splňuje (nebo případně nesplňuje) jednotlivé požadavky stanovené Národním standardem (viz § 70 odst. 2 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Národní standard pro elektronické systémy spisové služby). Objednatel se současně zavazuje podílet na tvorbě tohoto vyhodnocení především poskytnutím relevantních údajů vyplývajících z jeho Spisového řádu a organizace práce s písemnostmi a spisy. Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout konzultace pro poskytovatele na toto téma v dostatečném rozsahu. Veškeré práce na tomto vyhodnocení budou hrazeny z fondu objednané servisní činnosti.
- Do poskytovaných služeb nebude zahrnut materiál spotřebního charakteru

Objednatel se obrací na Service Desk - kontaktní adresu uvedenou v příloze C.

Součástí servisní podpory ze strany poskytovatele je řešení závad vyskytujících se při provozu Produktů „ARSYS_EVIN“. Tyto závady hlásí objednatel telefonicky a současně e-mailem. Závady klasifikuje objednatel dle stupně závažnosti prioritou závady:

- A – nejvyšší priorita – systém není provozuschopný – nefunkčnost jednotlivých modulů
- B – systém vykazuje vážnou chybu
- C – systém vykazuje menší chybu
- D – urgentní požadavek na rozvoj systému
- E – standardní požadavek na rozvoj systému
- F – neurgentní požadavek na rozvoj systému

Poskytovatel bude reagovat na závady a požadavky s výše uvedenými prioritami následujícím způsobem:

- A – zahájení odstraňování závady do 6-ti pracovních hodin po nahlášení problému/závady, odstranění závady do 24 hodin v pracovních dnech po nahlášení problému/závady

- B – zahájení odstraňování závady do 12 pracovních hodin po nahlášení problému/závady, odstranění závady do 3 pracovních dnů po nahlášení problému/závady
- C – zahájení odstraňování závady do 3 pracovních dnů po nahlášení problému/závady, odstranění závady do 7mi pracovních dnů po nahlášení problému/závady
- D - zahájení řešení požadavku na rozvoj systému do 10 pracovních dnů po jeho nahlášení
- E - zahájení řešení požadavku na rozvoj systému do 20 pracovních dnů po jeho nahlášení
- F - zahájení řešení požadavku na rozvoj systému do 40 pracovních dnů po jeho nahlášení

V průběhu prací na odstranění závady poskytne objednavatel veškeré informace o instalaci, které si poskytovatel vyžádá.

3. PODMÍNKY PROVEDENÍ SLUŽBY

Vybraná služba je poskytována za cenu uvedenou v Příloze A.

V ceně služby je zahrnuta dodávka opravných softwarových modulů (fixů a service packů).

Objednavatel určí pracovníka (kontaktní osobu) zodpovědného za styk s poskytovatelem, kterému bude poskytovatel zasílat související dodávky a korespondenci. Tento pracovník (nejlépe správce informačního systému) bude pro poskytovatele, ve vztahu k službám, sloužit jako prostředník a v případě potřeby zajistí diagnostické informace požadované poskytovateli.

Objednavatel neprodleně oznámí poskytovateli případné poruchy, které vyžadují řešení, na dané spojení - viz příloha C dole.

Informace po telefonu jsou poskytovány v pracovních dnech od 8.00 do 17.00 hod. Tato služba je pro řešení nestandardních situací v nutném rozsahu. Nenahrazuje konzultační služby nebo školení, které poskytovatel poskytuje objednateli na základě jeho objednávky za úhradu.

Objednavatel si průběžně sám zabezpečuje bezpečnostní kopie systému a v případě potřeby při odstraňování problému/závady je zapůjčí poskytovateli. Objednavatel poskytne poskytovateli v případě potřeby při odstraňování problému/závady média pro testy a diagnostiku.

Objednavatel bere na vědomí, že v případě provozování verzí software, které nejsou na seznamu plně podporovaných SW Produktů, může být navrženým řešením problému i doporučení nákupu nového SW Produktu.