



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY

č.j. MV-7696-x/VZ-2015

(dále jen „smlouva“)

uzavřená
podle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
v platném znění, (dále jen „OZ“)

Článek I. Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7
Kontaktní adresa: Olšanská 4, 130 27 Praha 3
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: ČNB, 3605881/0710
Zastoupená: Ing. Vladimírem Velasem, ředitelem odboru provozu informačních
technologí a komunikací
Kontaktní osoba Ing. Václav Vávra
E-mail: vaclav.vavra@mvcv.cz
Telefon: 974 841 889
Fax: 974 841 055

(dále jen „objednatel“)

a

Sídlo: _____
Kontaktní adresa: _____
IČ: _____
DIČ: _____
Zastoupená: _____
Bankovní spojení: _____
Číslo účtu: _____
Kontaktní osoba: _____
E-mail: _____
Telefon: _____
Fax: _____
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném _____, oddíl---, vložka -----

(dále jen „poskytovatel“)

Článek II. Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje k poskytování technické servisní a licenční podpory zařízení (dále jen „HW“) a programových prostředků (dále jen „SW“) specifikovaných v příloze č. 1 smlouvy. Objednatel se zavazuje k převzetí řádně a včas poskytnutého předmětu plnění smlouvy a zaplacení sjednané ceny za poskytnutí podle podmínek sjednaných v této smlouvě. Předmět plnění je dále ve smlouvě nazýván také jen „technická podpora“.
2. Poskytovatel je v rámci předmětu plnění povinen poskytovat technickou podporu za následujících podmínek:
 - a) dostupnost technické podpory v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu, dvacetčtyři hodin denně)
 - b) možnost telefonické konzultace na telefonním čísle _____
 - c) přístup na technické asistenční centrum výrobce HW a SW (TAC);
 - d) přístup k aktualizacím SW;
 - e) řešení incidentů (odstranění vad HW nebo SW) poskytovatelem v místě plnění,
 - f) incidenty se dělí na tři kategorie, o zařazení incidentu do příslušné kategorie rozhoduje objednatel:
 - incidenty kategorie A: kritická vada (zastavení provozu),
 - incidenty kategorie B: vada se střední prioritou (omezení provozu)
 - incidenty kategorie C: vada s nízkou prioritou;
 - g) doba odezvy poskytovatele:
 - do 1 hodiny při incidentu kategorie A
 - do 4 hodin při incidentu kategorie B
 - do 24 hodin při incidentu kategorie Cod písemně, e-mailem nebo faxem (případně telefonicky s následným písemným potvrzením), uplatněného požadavku objednatele na technickou podporu ; kontaktní údaje pro uplatnění požadavku jsou:
e-mail: _____
tlf: _____
 - h) doba započetí řešení incidentu v místě plnění: v den uplatnění požadavku na řešení incidentu při uplatnění tohoto požadavku do 12.00 hodin, následující pracovní den po uplatnění požadavku na řešení incidentu při uplatnění tohoto požadavku po 12.00 hodině;
 - i) doba odstranění incidentu:
 - incident kategorie A je poskytovatel povinen odstranit do 24 hodin od písemně uplatněného požadavku objednatele na technickou podporu;
 - incident kategorie B je poskytovatel povinen odstranit do 4 pracovních dnů od písemně uplatněného požadavku objednatele na technickou podporu;
 - incident kategorie C je poskytovatel povinen odstranit do 10 pracovních dnů od písemně uplatněného požadavku objednatele na technickou podporu;
 - j) po každém odstranění incidentu je poskytovatel povinen vyhotovit písemný protokol, kde bude uvedena kategorie a popis incidentu, doba uplatnění požadavku na jeho

řešení, doba odezvy poskytovatele a doba odstranění incidentu; protokol bude podepsán zástupcem poskytovatele a potvrzen zástupcem objednatele a předán poskytovatelem kontaktní osobě objednatele uvedené v čl. I. smlouvy.

Článek III.

Způsob, termín a místo poskytnutí předmětu plnění

1. Technická podpora bude poskytována od 1.června 2015 do 31. prosince 2015.
2. Místem plnění je adresa objednatele Olšanská 4, 130 27 Praha 3.
3. Poskytovatel je při poskytování technické podpory povinen postupovat s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž je při své činnosti povinen sledovat a chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. Objednatel je povinen poskytovat poskytovateli součinnost nezbytnou k řádnému plnění povinností poskytovatele dle této smlouvy. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů objednatele písemně upozornit, v opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli a/nebo poskytovateli a/nebo třetím osobám vznikly.
4. Poskytovatel se zavazuje, že bude poskytovat technickou podporu v místě plnění, přičemž veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním technické podpory dle této smlouvy jsou již zahrnuty v ceně poskytované technické podpory.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

1. Smluvní strany se dohodly, že za předmět plnění ve sjednané kvalitě podle této smlouvy objednatel zaplatí poskytovateli celkovou cenu ve výši

----- Kč bez DPH

(slovy: ----- korun českých)

jako cenu nejvýše přípustnou, tj.

----- Kč s DPH

(slovy: ----- korun českých),

částka DPH činí ----- Kč (slovy: ----- korun českých) při sazbě DPH ve výši 21 %..

Celková sjednaná cena předmětu plnění je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje zejména veškeré výlohy, výdaje a náklady vzniklé poskytovateli v souvislosti s poskytováním předmětu plnění.

2. Fakturační období bude jeden kalendářní měsíc. Měsíční cena za předmět plnění je vypočítána jako 1/7 celkové ceny dle odst 1. tohoto článku smlouvy a činí:

----- Kč bez DPH tj. ----- Kč s DPH , částka DPH ----- Kč při sazbě DPH ve výši 21 %.

Měsíční cena za předmět plnění bude uhrazena vždy na základě faktury — daňového dokladu. Faktura bude vystavena bezodkladně po datu uskutečnění zdanitelného plnění, kterým je vždy poslední den kalendářního měsíce. Faktura za měsíc prosinec bude doručena nejpozději do 14. prosince 2015. Objednatel požaduje prokazatelně doručit fakturu (daňový doklad) na adresu: Ministerstvo vnitra, nám. Hrdinů 1634/3, PO BOX 155, 140 21 Praha 4 do pěti dnů ode dne vystavení. Osobní doručení je možné na adrese: Ministerstvo vnitra, Olšanská 4, 130 00 Praha 3 (tel.: 974 841 729).

3. Povinnou přílohou faktury poskytovatele bude kopie Akceptačního protokolu vystaveného poskytovatelem za příslušný kalendářní měsíc a potvrzeného kontaktní osobou poskytovatele a kontaktní osobou objednatele. Akceptační protokol bude obsahovat:
- identifikační údaje objednatele a poskytovatele,
 - číslo smlouvy,
 - fakturační období
 - výslovné konstatování, že předmět plnění byl po celé fakturační období poskytován dle smlouvy nebo počet dnů, ve kterých nebyla technická podpora řádně poskytována.

Přílohou Akceptačního protokolu budou kopie všech protokolů dle čl. II.odst. 2 písm. h) smlouvy a dle čl. VI. odst. 5 smlouvy vystavených za příslušné fakturační období.

4. Faktura (daňový doklad) vystavená poskytovatelem musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, číslo jednací smlouvy, uvedení předmětu plnění přesně dle smlouvy a uvedení příslušného fakturačního období.
5. Smluvní strany se dohodly na lhůtě splatnosti faktury v délce třiceti kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Cena předmětu plnění se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání fakturované částky z bankovního účtu objednatele.
6. Objednatel nebude poskytovat poskytovateli jakékoliv zálohy na úhradu ceny předmětu plnění.
7. Při doručení jakékoliv faktury (i nového daňového dokladu dle čl. IV., odst. 8. smlouvy) po 7.12.2015 po 15:00 nelze fakturu v roce 2015 proplatit. Doba splatnosti takovéto faktury sjednaná v čl. IV. odst. 9. smlouvy se při doručení po termínu uvedeném v předchozí větě prodlužuje na 60 (šedesát) kalendářních dní ode dne doručení faktury objednateli.
8. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené touto smlouvou nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně nebo bude-li faktura vystavena neoprávněně. Pokud objednatel nesouhlasí s fakturou, uvede při vrácení faktury odůvodnění jeho nesouhlasu. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu a/nebo přílohu opravit nebo nově vyhotovit. V takovém případě není objednatel v prodlení se zaplacením ceny předmětu plnění. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce třiceti kalendářních dnů.

Článek V.

Smluvní sankce, odstoupení od smlouvy a výpověď smlouvy

1. V případě neposkytování technické podpory dle smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **2000 Kč** za každý byt započatý kalendářní den, ve kterém nebyla technická podpora řádně poskytována. Výše pokuty není omezena.
2. V případě nedodržení termínů uvedených v čl. II., odst. 2, písm. g) a /nebo písm. i) smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **1000 Kč** za každou i započatou hodinu/pracovní den prodlení. Výše pokuty není omezena.
3. Objednatel je povinen zaplatit poskytovateli za prodlení s úhradou faktury po sjednané lhůtě splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky včetně DPH dle příslušné faktury za každý i započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do čtrnácti kalendářních dnů ode dne jejich uplatnění.
5. Zaplacením smluvní pokuty a úroku z prodlení není dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody nebo odškodnění v plném rozsahu ani povinnost poskytovatele dále řádně poskytovat technickou podporu ve sjednané kvalitě.
6. Za podstatné porušení této smlouvy poskytovatelem, které zakládá právo objednatele na odstoupení od této smlouvy, se považuje zejména:
 - a) prodlení poskytovatele s řádným poskytováním předmětu plnění ve sjednané kvalitě
 - b) postup poskytovatele při poskytování předmětu plnění v rozporu s oprávněnými pokyny objednatele.
7. Objednatel je dále oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že
 - a) vůči majetku poskytovatele 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 insolvenčního řízení;
 - c) poskytovatel vstoupí do likvidace.
8. Poskytovatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě, že objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než třicet kalendářních dnů.
9. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupení od smlouvy se nedotýká zejména nároku na náhradu škody, smluvní pokuty a povinnosti mlčenlivosti.

Článek VI.

Záruka a sankce za její nedodržení

1. Poskytovatel ručí za kvalitu jím poskytnuté technické podpory dle smlouvy po celou dobu jejího poskytování.
2. V případě vady HW či SW vzniklé na základě poskytování technické podpory (např. z důvodu vadného náhradního dílu nebo činností poskytovatele) musí být vada nahlášena objednatelem

MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

písemně, e-mailem nebo faxem (případně telefonicky s následným písemným potvrzením), poskytovateli a poskytovatel je poté povinen poskytnout objednateli bezplatný záruční servis. Kontaktní údaje servisního pracoviště poskytovatele pro uplatnění záručního servisu jsou:

e-mail: _____

tlf: _____

3. Poskytovatel se zavazuje zahájit servisní zásah na dotčeném HW nejpozději do 17:00 pracovního dne následujícího po dni, kdy byla vada nahlášena (tj. reakční doba = NBD); v případě nedodržení uvedeného termínu zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši **500 Kč** za každou i započatou hodinu prodlení; výše sankce není omezena.
4. Poskytovatel je povinen odstranit vadu a uvést dotčený HW do provozuschopného stavu do 17:00 pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byl servisní zásah zahájen; v případě nedodržení uvedeného termínu zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši **1000 Kč** za každý i započatý pracovní den prodlení; výše sankce není omezena.
5. Po každém servisním zásahu provedeném v rámci záručního servisu je poskytovatel povinen vyhotovit písemný protokol, kde bude uveden popis servisního zásahu, doba nahlášení a doba odstranění vady; protokol bude podepsán zástupcem poskytovatele a potvrzen zástupcem objednatele a předán poskytovatelem kontaktní osobě objednatele uvedené v čl. I. smlouvy.

Článek VII. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu objednatele oprávněn postoupit práva a povinnosti z této smlouvy na třetí osobu.
2. Smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu oznámit změnu údajů v záhlaví smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen dokumenty související s poskytováním technické podpory dle této smlouvy uchovávat nejméně po dobu deseti let od konce účetního období, ve kterém došlo k zaplacení ceny technické podpory, popř. k poslednímu zdanitelnému plnění dle této smlouvy, a to zejména pro účely kontroly oprávněnými kontrolními orgány.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů vznikne nebo vyjde najevo, pokud poskytovatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů zjistit před uzavřením této smlouvy.
5. Poskytovatel bez jakýchkoliv výhrad souhlasí se zveřejněním své identifikace a všech dalších údajů uvedených v této smlouvě včetně ceny poskytované technické podpory.
6. Poskytovatel garantuje, že je vlastníkem programových prostředků (dále jen „SW“) případně dodaných v rámci předmětu plnění nebo že je oprávněn k poskytnutí a převodu nevýhradních časově neomezených užívacích práv k tomuto SW (dále jen „práva k SW“) objednateli a jeho konečným uživatelům a zavazuje se práva k SW objednateli a jeho konečným uživatelům poskytnout a na objednatele a jeho konečné uživatele je převést. Poskytovatel garantuje, že poskytnutím a převodem práv k SW neporušuje práva třetích stran, jakož ani zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění.

Čl. VIII. Závěrečná ustanovení

1. Kontaktní osoby smluvních stran uvedené v čl. I této smlouvy jsou oprávněny k poskytování součinnosti dle této smlouvy.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1.6.2015.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 31. prosince 2015.
4. Práva a povinnosti smluvních stran, které nejsou přímo upraveny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními OZ.
5. Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s realizací smlouvy budou řešeny smírnou cestou – dohodou. Nedojde-li k dohodě, budou spory řešeny před příslušnými obecními soudy.
6. Veškerá korespondence mezi smluvními stranami, včetně jejich prohlášení, je ve vztahu k této smlouvě irelevantní, není-li ve smlouvě stanoveno jinak.
7. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou smluvních stran ve formě písemných průběžně číslovaných dodatků ke smlouvě podepsaných zástupci obou smluvních stran .
8. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a jeden poskytovatel. Objednatel vyznačí na všechny stejnopisy číslo jednacích této smlouvy.
9. Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný, a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.
10. Smlouva má 7 (sedm) stran a 1 (jednu) přílohu, která je její nedílnou součástí.

Příloha č.1: Seznam HW a SW.....3 listy

V Praze dne

Za objednatele:

Ing. Vladimír Velas
ředitel odboru
provozu informačních technologií a komunikací

.....

V ----- dne

Za poskytovatele:

.....