

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SPRÁVY AGEND EU

číslo Smlouvy Objednatele: S2012-0090

uzavřená mezi:

Česká republika – Ministerstvo zemědělství

se sídlem: Těšnov 17, 117 05 Praha 1
jednající: Ing. Aleš Kadlec, ředitel odboru informačních a
komunikačních technologií
IČ: 00020478
DIČ: CZ00020478 (není plátcem DPH)
bankovní spojení: ČNB, Praha 1
číslo účtu: 1226-001/0710
(dále jen „**Objednatel**“ nebo jen „**MZe**“)

a

ORAMBO, s.r.o.

se sídlem: Mladá Boleslav, Staroměstské nám. 16, PSČ 293 01
jednající: Josef Holda, jednatel
IČ: 289 15 828
DIČ: CZ28915828
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
číslo účtu: 996044379/0800
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka
152922
(dále jen „**Poskytovatel**“)

Smluvní strany uzavřely dále uvedeného dne, měsíce a roku podle § 269 odst. 2 a §
536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu.

(dále jen „**Smlouva**“)

1. Definice některých pojmů

- **SW aplikace** nebo také **Správa agend EU** - znamená SW aplikaci Systému agendové správy dokumentů, která byla zhotovena Poskytovatelem a předána Objednateli v roce 2007 na základě Smlouvy o dílo č.: S2007-0003 ze dne 26.3.2007, a následně upravena smlouvou o dílo S2009-052, č.j. 34564/2009-13140 a dále smlouvou o dílo č.: S2010-0048 č.j. 16729/2010-13140. SW aplikace slouží Objednateli jako nástroj pro správu agend EU, které jsou v gesci Objednatele;
- **HelpDesk** – znamená HelpDesk Objednatele. Jedná se o centralizovaný způsob zpracování všech požadavků v oblasti ICT Objednatele. Funkce a pravidla HelpDesku, závazná pro tuto Smlouvu jsou uvedena v Příloze 2 této Smlouvy;
- **Dokumentace** – znamená soubor uživatelské, provozní a systémové dokumentace vztahující se k SW aplikaci;
- **Záměr** – znamená popis funkcionality, kterou požaduje Objednatel implementovat do SW aplikace;
- **Vada** – vadou se rozumí takový stav SW aplikace, kdy je její funkcionality/dílčí funkčnost v rozporu s Dokumentací a/nebo s realizovanými smlouvami na zhotovení SW aplikace resp. s již realizovanými Objednávkami na její úpravy, opravy a inovace. Vadou se též rozumí rozpor s obecně platnými vlastnostmi a standardy aplikačních SW a Dokumentace;
- **Objedávka** – znamená písemnou objednávku na základě této Smlouvy (ustanovení této Smlouvy jsou pro Objedávku závazná) a na základě konkrétní specifikace Poskytovatele, která je její přílohou;
- **Pracovní doba** – je pro účely této smlouvy stanovena na pracovní dny od 8,00 do 16,00.

2. Předmět a účel Smlouvy

- 2.1. Účelem Smlouvy je zajištění plnění zákonných plnění objednatel při provozování Správy agend EU, poskytování níže uvedených služeb systémové podpory (aktualizace a rozvoje) SW aplikace „Správa agend EU“ po dobu 12 měsíců a dále poskytování záručního a pozáručního servisu SW aplikace.
- 2.2. Veřejná zakázka s názvem „Obnova roční systémové podpory Správa agend EU“ (dále jen „Veřejná zakázka“) je realizována jako zakázka malého rozsahu dle § 18 odst. 5 zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů prostřednictvím e-tržště GEMIN, přímým zadáním jednomu dodavateli.
- 2.3. Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování těchto služeb pro SW aplikaci „Správa agend EU“ :
 - 2.3.1. podpora SW aplikace
 - 2.3.2. aktualizace SW aplikace;

- 2.3.3. systémová konzultace;
- 2.3.4. rozvoj SW aplikace;
- 2.3.5. záruční servis SW aplikace – bezplatný záruční servis v rámci odpovědnosti Poskytovatele za vady a záruky za jakost;
- 2.3.6. pozáruční servis SW aplikace;

a to v souladu s podrobnějším vymezením rozsahu a parametrů činností poskytovaných Poskytovatelem Objednateli v rámci těchto služeb, který je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“).

- 2.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s detailní specifikací rozsahu a kvalitativních parametrů Service Level Agreements (dále jen „SLA“), uvedenou taktéž v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje a zaručuje, že veškeré činnosti a věcná plnění, které mají být provedeny na základě této Smlouvy, budou provedeny řádně, v dohodnutých termínech a zcela v souladu se SLA, se znalostí a péčí, kterou je možné očekávat od odborníků, kteří mají požadované znalosti a relevantní zkušenosti s realizací činností obdobných jako je předmět této Smlouvy, přičemž plnění kvantitativních parametrů SLA se považuje za smluvní povinnost dle této Smlouvy.
- 2.5. Konkrétní plnění budou poskytována pouze na základě písemných požadavků Objednatele nahlášených prostřednictvím HelpDesk. Tímto způsobem, ani žádným jiným postupem předvídaným touto Smlouvou, však v žádném případě nemůže dojít k překročení maximální ceny Služeb dle této Smlouvy. Toto překročení je tak možné výhradně jen dle odst. 6.2 Smlouvy.

3. Místo a doba plnění předmětu Smlouvy

- 3.1. Místem plnění předmětu Smlouvy se sjednává sídlo Objednatele a Poskytovatele, přičemž jednotlivé činnosti mohou být prováděny v organizačních jednotkách určených Objednatelům mimo jeho sídlo nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 3.2. Služby budou poskytovány od nabytí účinnosti této Smlouvy po dobu 12 měsíců.
- 3.3. Místem plnění předmětu Smlouvy se sjednává sídlo Objednatele a Poskytovatele, přičemž jednotlivé činnosti mohou být prováděny v organizačních jednotkách určených Objednatelům mimo jeho sídlo nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 3.4. Služby budou poskytovány od nabytí účinnosti této Smlouvy po dobu 12 měsíců.

4. Procedura akceptace

- 4.1. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli čtvrtletní protokol (výkaz) Služeb (dále jen „Report“) v podobě uvedené v příloze č. 3 „Vzor Reportu“ této Smlouvy do 5 dnů po skončení příslušného čtvrtletí. Akceptace poskytnuté Služby dle předloženého Reportu ze strany Objednatele je podmínkou pro možnost fakturace.
- 4.2. Akceptací se rozumí podpis Reportu k jednotlivým Službám poskytovaným v příslušném čtvrtletním období, který obsahuje popis všech poskytovaných Služeb a další údaje dosvědčující kvantitu a kvalitu jejich poskytování.
- 4.3. Report dle odst. 4.2 Smlouvy bude podepsán některou z kontaktních osob Objednatele dle odst. 10.3 Smlouvy, popř. ředitelem odboru ICT Objednatele či jinou osobou pověřenou ředitelem odboru ICT Objednatele či zástupcem ředitele odboru ICT Objednatele a to do 10 pracovních dnů od předložení tohoto protokolu. Pokud do této doby Objednatel Report nepodepíše, ani neuvede písemně konkrétní výhrady k obsahu protokolu, které mu v akceptaci brání, považují se Služby poskytnuté v příslušném období a popsané v předloženém Reportu za akceptované.
- 4.4. V případě, že Objednatel uvede odůvodněné výhrady k obsahu Reportu, je Poskytovatel povinen tyto výhrady vypořádat a nejpozději do 5 pracovních dnů po vrácení Reportu s výhradami předložit Objednateli znovu Report k podpisu, přičemž dále bude postupováno v souladu s tímto odstavcem Smlouvy, a to do té doby, až bude Report ze strany Objednatele akceptován.

5. Součinnost Objednatele

- 5.1. Objednatel je povinen:
 - a) poskytnout Poskytovateli jím písemně vyžádané a předem oboustranně odsouhlasené podklady nezbytné pro poskytování Služeb;
 - b) poskytnout Poskytovateli na základě jeho písemného požadavku informaci, která je nezbytná ke splnění jeho povinností, které vyplývají z této Smlouvy, přičemž způsob zpřístupnění se řídí příslušnými interními nařízeními a normativy Objednatele;
 - c) umožnit v přiměřeném rozsahu konzultace Poskytovatele s odborníky Objednatele dle předloženého písemného seznamu potřebné specializace/garance;
 - d) umožnit Poskytovateli v souladu s bezpečnostní politikou a bezpečnostními předpisy Objednatele vzdálený přístup k technickým prostředkům Objednatele pro efektivní plnění jeho smluvních povinností; a
 - e) umožnit Poskytovateli přístup do HelpDesku.
- 5.2. Poskytovatel je povinen:

- a) požadovat pouze informace a součinnost Objednatele, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb;
- b) seznámit se s předpisy Objednatele souvisejícími s provozem a bezpečností (BOZP) relevantních pracovišť a dbát jejich dodržování;
- c) v případě vzniku okolností, které by mohly ohrozit plnění této Smlouvy neprodleně a prokazatelně oznámit tuto skutečnost Objednateli a navrhnout řešení; a
- d) v případě, že Objednatel neplní své povinnosti z hlediska požadované součinnosti, přičemž toto neplnění má přímý vliv na plnění smluvních povinností Poskytovatele, je Poskytovatel povinen situaci okamžitě s Objednatelem projednat a z jednání sepsat zápis, ve kterém bude detailně popsáno neplnění ze strany Objednatele, dohodnuté řešení a důsledek pro plnění závazných termínů Poskytovatele, jinak nebude na dodatečně vznesené námitky Poskytovatele o nedostatku součinnosti Objednatele brán zřetel. Tímto zůstává nedotčeno právo Objednatele v zápise uvést, že se nejedná o nezbytnou součinnost a Poskytovateli na ni nevznikl dle Smlouvy. nárok.

6. Cena

- 6.1. Poskytovatel bude poskytovat Služby v rozsahu, kvalitě a lhůtách podle této Smlouvy za cenu dohodnutou v souladu s ustanoveními zákona č. 526/1990 Sb. o cenách, ve znění pozdějších předpisů, přičemž vzájemně sjednaná celková cena Služeb po dobu trvání Smlouvy byla stanovena následovně:

Popis	Cena bez DPH	DPH (20%)	Cena s DPH
Čtvrtletní cena za Služby	244 500,- Kč	48 900,- Kč	293 400,- Kč
Celková cena za Služby	978 000,- Kč	195 600,- Kč	1 173 600,- Kč

- 6.2. Sjednaná celková cena za Služby je cenou nejvýše přípustnou pro celý rozsah dle této Smlouvy, je platná po celou dobu plnění Smlouvy a je možné ji změnit pouze v případě změny (zvýšení, snížení) sazby DPH a to o částku odpovídající této změně.
- 6.3. V ceně Služeb jsou obsaženy veškeré práce a činnosti potřebné pro řádné splnění předmětu Smlouvy tak, jak je vymezen v této Smlouvě a její příloze č. 1. Případná další plnění, práce nebo dodávky, které nevyplývají z vymezení předmětu Smlouvy a nejsou tedy zahrnuty v ceně za Služby, které budou Objednatelem objednány, budou placeny dle ceníku Poskytovatele uvedeného v příloze č. 1 této Smlouvy, přičemž smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy, že objednání těchto plnění, prací nebo dodávek bude provedeno v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

- 6.4. Objednatel uhradí Poskytovateli pouze cenu za skutečně poskytnuté plnění, akceptované dle čl. 4. této Smlouvy.

7. Platební podmínky

- 7.1. Cena Služeb bude hrazena Objednatelem čtvrtletně, a to na základě faktur vystavených Poskytovatelem po skončení příslušného čtvrtletí, kdy byly Služby poskytovány a to na základě skutečně provedeného a předaného rozsahu plnění, jež Objednatel akceptoval dle čl. 4. této Smlouvy.
- 7.2. Cena Služeb bude ponížena o případné smluvní pokuty.
- 7.3. Faktura (daňový doklad) vystavený Poskytovatelem na úhradu ceny Služby musí obsahovat všechny náležitosti řádného daňového a účetního dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 563/191 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a číslo Smlouvy Objednatele. Nedílnou přílohou faktury je Report vystavený a podepsaný podle ustanovení dle čl. 4. této Smlouvy.
- 7.4. Pokud faktura neobsahuje všechny zákonem a touto Smlouvou stanovené náležitosti, včetně stejnopisu objednatel akceptovaného Reportu, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Poskytovateli s tím, že Poskytovatel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti.
- 7.5. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 7.6. Pro splatnost řádně a oprávněně vystavené faktury (daňového dokladu) se sjednává lhůta 30 dnů od data obdržení faktury Objednatelem.
- 7.7. Za termín provedení platby se považuje datum odepsání platby z bankovního účtu Objednatele.
- 7.8. Pokud Objednatel neprovede platbu v termínu, má Poskytovatel právo účtovat úrok z prodlení ve výši 0,01 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

8. Odpovědnost za vady a záruční doba, odpovědnost za škodu

- 8.1. Poskytovatel je povinen poskytnout Služby řádně, včas a zcela v souladu s podmínkami plnění a parametry SLA dle této Smlouvy.
- 8.2. Poskytovatel poskytuje záruku za kvalitu poskytnutých Služeb v délce 24 měsíců. Záruční doba začíná plynout dnem Akceptace příslušného plnění ze strany Objednatele.
- 8.3. Poskytovatel odpovídá v plné výši za škodu, která vznikla včasným neinformováním Objednatele, že služby nejsou poskytovány v kvalitě dle Smlouvy. Tím však není dotčen nárok na náhradu škody Objednatele v případě, že Poskytovatel Objednatele předem informuje, že služby nejsou poskytovány v kvalitě dle smlouvy.

- 8.4. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 8.5. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je pojištěn z titulu odpovědnosti za způsobenou škodu do výše minimálně 5.000.000,- Kč a zavazuje se toto pojištění udržovat po dobu účinnosti této Smlouvy a dále po dobu trvání záruky za kvalitu poskytnutých Služeb. V uvedeném období je Poskytovatel povinen do 3 pracovních dnů od výzvy Objednatele prokázat trvání pojistné smlouvy dle parametrů uvedených v předchozí větě.

9. Sankce a zabezpečení řádného plnění Smlouvy

- 9.1. V případě, že v kterémkoliv období plnění této Smlouvy nejsou Služby poskytovány v souladu s hodnotami SLA parametrů vymezenými v příloze č. 1 Smlouvy, má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 9.2. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s plněním jiných svých závazků z této Smlouvy, na které se nevztahují SLA parametry dle přílohy č. 1 Smlouvy a které nejsou jen jednorázového charakteru, náleží Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení povinnosti a za každý započatý den prodlení.
- 9.3. V případě, že je Poskytovatel v prodlení s plněním povinnosti, na kterou se nevztahují SLA parametry dle přílohy č. 1 Smlouvy a která je jednorázového charakteru (tj. netrvá po určitou dobu), je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každé takové porušení smluvní povinnosti.
- 9.4. Smluvní pokuty jsou splatné 21. kalendářní den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li uvedeno v této Smlouvě jinak.
- 9.5. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 9.6. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta dle tohoto článku Smlouvy, a to v celém rozsahu. Odstoupením od Smlouvy nárok Objednatele na smluvní pokutu nezaniká.

10. Oznámení a komunikace

- 10.1. Veškerá písemná komunikace na základě této Smlouvy bude probíhat v souladu s tímto článkem. Za účinné prostředky komunikace se považuje osobní doručování, doručování doporučenou poštou, faxem či elektronickou poštou, a to na adresy uvedené u označení stran nebo na adresy, které si strany vzájemně oznámí.
- 10.2. Veškerá oznámení, tj. jakákoliv komunikace na základě této Smlouvy, bude probíhat v souladu s tímto článkem.
- 10.3. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, faxem či elektronickou poštou, a to na následující adresy smluvních stran, nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí.

10.3.1. Za Objednatele:

Kontakt	Oblast	Tel.	e-mail
Mgr. Martin Fíla	Smluvní a obchodní podmínky včetně podpisu Předávacího a Akceptačního protokolu	221 812 919	martin.fila@mze.cz
Petra Tabery	Věcný garant	221 812 501	petra.tabery@mze.cz
Eva Geryková	Technické záležitosti, záruka	221 812 915	eva.gerykova@mze.cz

10.3.2. Za Poskytovatele:

Kontakt	Oblast	Tel.	e-mail
Josef Holda	Smluvní a obchodní podmínky včetně podpisu Předávacího a Akceptačního protokolu	775 558 778	JOSEF.HOLDA@ORAMBO.cz
Mário Mikula	Technické záležitosti, záruka	608 889 230	Mario.Mikula@orambo.cz

- 10.4. Komunikace operativního řízení (řízení Služby) bude realizována za využití struktur a procesů definovaných v metodice Objednatele a dalších interních předpisech, která stanoví rozsah oprávnění jednotlivých struktur, četnost jejich jednání, personální obsazení apod.
- 10.5. Oznámení se považují za uskutečněná v případě osobního doručování anebo doručování doporučenou poštou okamžikem doručení, v případě posílání faxem či elektronickou poštou okamžikem obdržení potvrzení od protistrany při použití stejného komunikačního kanálu.
- 10.6. Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění. Poskytovatel se zavazuje ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti Objednatele o výměnu oprávněné osoby Poskytovatele podílející se na plnění této Smlouvy, s níž Objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

11. Autorská práva, přechod vlastnictví

- 11.1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že databáze dle této Smlouvy zřídil pro Objednatele a že Objednateli přísluší všechna zvláštní práva pořizovatele databáze ve smyslu § 88a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“), tedy právo na vytěžování nebo na zužitkování celého obsahu databáze nebo její kvalitativně nebo kvantitativně podstatné části a právo udělit jinému oprávnění k výkonu tohoto práva. Objednatel je oprávněn databázi měnit a doplňovat bez souhlasu a vědomí Poskytovatele.
- 11.2. Poskytovatel je povinen zajistit souhlas příslušných subjektů se zařazením jejich dat a údajů (a to včetně osobních údajů) do uvedené databáze a s jejich zveřejněním, se zpřístupněním celého obsahu databází nebo jejich podstatných částí veřejnosti rozšiřováním rozmnoženin, pronájmem, spojením on-line, veřejným vysíláním rozhlasem nebo televizí, nebo jinými způsoby přenosu.
- 11.3. Poskytovatel odpovídá Objednateli za to, že při plnění předmětu této Smlouvy žádným způsobem neporuší či nenaruší práva třetích osob včetně, a to zejména autorská práva, a Poskytovatel tak odpovídá Objednateli za právní vady a zavazuje se Objednatele odškodnit v plné výši v případě, že třetí osoba úspěšně a oprávněně proti Objednateli uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění.
- 11.4. Pro případ, že výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy je dílo, které naplňuje znaky díla dle autorského zákona:
- 11.4.1. Poskytovatel (tj. Poskytovatel díla) prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k dílu a že má souhlas autorů k uzavření následujících licenčních ujednání; toto prohlášení zahrnuje i taková práva autorů, která by vytvořením díla teprve vznikla,
- 11.4.2. Poskytovatel díla poskytuje Objednateli díla (nabyvateli licence) oprávnění ke všem v úvahu přicházejícím způsobům užití díla a bez jakéhokoliv omezení, a to zejména pokud jde o územní, časový nebo množstevní rozsah užití,
- 11.4.3. Smluvní strany se výslovně dohodly, že cena za poskytnutí této licence Poskytovatele je již zahrnuta v ceně za poskytování služeb dle čl. 5 Smlouvy,
- 11.4.4. Poskytovatel díla poskytuje tuto licenci Objednateli díla (nabyvateli licence) jako výhradní, kdy se zavazuje neposkytnout licenci třetí osobě a dílo sám neužít,
- 11.4.5. Objednatel není povinen licenci využít,
- 11.4.6. Objednatel díla (nabyvatel licence) je oprávněn práva tvořící součást licence zcela nebo zčásti jako podlicenci poskytnout třetí osobě,

- 11.4.7. Objednatel díla (nabyvatel licence) je oprávněn upravit či jinak měnit dílo, jeho název nebo označení autorů, stejně jako spojit dílo s jiným dílem nebo zařadit dílo do díla souborného, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob.
- 11.5. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem jejich protokolárního předání a převzetí Objednatelem.
- 11.6. Poskytovatel se zavazuje jako součást plnění předat i zdrojové kódy (spustitelné v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu) k programovým modulům nebo produktům vytvořeným v rámci této Smlouvy.

12. Ochrana informací, osobní údaje

- 12.1. Poskytovatel se zavazuje během plnění i po ukončení této Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Objednatele v souvislosti s plnění této Smlouvy.
- 12.2. Za porušení povinnosti ochrany informací podle tohoto článku je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč (slovy: stotisíc korun českých), a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Uplatněním smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.
- 12.3. Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 12.4. Smluvní strany jsou povinny zachovávat ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 12.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace,
- 12.5.1 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 12.6. Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 147a ZVZ uveřejnit
- 12.6.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků
- 12.6.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky a
- 12.6.3 seznam subdodavatelů dodavatele Veřejné zakázky.

13 Platnost a účinnost Smlouvy, odstoupení od Smlouvy, výpověď Smlouvy

- 13.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a uzavírá se na dobu určitou v trvání 12 měsíců, přičemž ustanovení odst. 8.2 této Smlouvy o záruce tímto není dotčeno.
- 13.2. Smlouva může být zrušena dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky zrušení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.
- 13.3. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti Poskytovatelem. Odstoupení od Smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení Poskytovateli.
- 13.4. Za závažné porušení povinnosti dle odst. 13.3 Smlouvy se považuje zejména:
 - 13.4.1. Poskytovatel opakovaně v průběhu 90- ti po sobě následujících kalendářních dnů poskytne vadné plnění, které způsobí nebo může reálně způsobit výpadek celého systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části, nebo
 - 13.4.2. poskytování Služeb je bez důvodu pozastaveno po dobu více než 10 kalendářních dnů, nebo
 - 13.4.3. vznik nároku na smluvní pokuty ve výši 50% z celkové ceny Služeb.
- 13.5. Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že:
 - 13.5.1. Objednatel je od této Smlouvy dále oprávněn odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která je potřebná k úhradě za plnění této Smlouvy v následujícím roce.
 - 13.5.2. Poskytovatel pozbude oprávnění vyžadované právními předpisy k činnostem, k jejichž provádění je Poskytovatel povinen dle Smlouvy;
 - 13.5.3. Poskytovatel převede na třetí osobu svůj podnik nebo jeho část bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
 - 13.5.4. na návrh Poskytovatele bude zahájeno insolvenční řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Poskytovatele;
 - 13.5.5. bude zahájeno insolvenční řízení podle insolvenčního zákona, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Poskytovatele a současně bude insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o úpadku Poskytovatele,

- 13.5.6. bude zahájeno insolvenční řízení podle insolvenčního zákona, jehož předmětem bude úpadek nebo hrozící úpadek Poskytovatele a současně bude insolvenčním soudem nařízeno předběžné opatření podle § 113 insolvenčního zákona,
- 13.5.7. Poskytovatel vstoupí do likvidace.
- 13.6. Poskytovatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou svých splatných peněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 30 dnů.
- 13.7. Účinky každého odstoupení od Smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této Smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel má v případě jakéhokoliv předčasného ukončení Smlouvy nárok na úhradu pouze těch prací a výkonů (resp. jejich částí), které do okamžiku předčasného ukončení Smlouvy Objednateli poskytl.
- 13.8. V případě zániku této Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytovat Objednateli po dobu 30 dnů ode dne ukončení Smlouvy nezbytnou součinnost tak, aby Objednateli nevznikla škoda.
- 13.9. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu na základě písemné výpovědi. Výpověď nabývá účinnosti dnem doručení výpovědi Poskytovateli. Poskytovateli v takovém případě přísluší nárok na úhradu té ceny za poskytování Služeb, která odpovídá Službám skutečně poskytnutým.
- 13.10. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy. Ukončení smlouvy nemá vliv na poskytnuté licence.

14. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Poskytovatel tímto prohlašuje, že v době uzavření Smlouvy není vůči němu vedeno řízení dle insolvenčního zákona a zavazuje se Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech o případně hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti.
- 14.2. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných rozpočtů.
- 14.3. Strany shodně stanovují, že zaměstnanci žádné ze stran nesmějí poskytovat ani přijímat hmotný ani osobní prospěch (bez ohledu na jeho formu) v souvislosti s realizací Smlouvy.

- 14.4. Ve věcech neupravených touto Smlouvou se použijí právní předpisy platné a účinné v České republice, zejména zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a autorský zákon.
- 14.5. V mezích stanovených platnými a účinnými právními předpisy, a to zejména ustanovením § 41 občanského zákoníku, nemá neplatnost kteréhokoliv z ustanovení Smlouvy vliv na platnost zbývajících ustanovení Smlouvy.
- 14.6. Žádné zamýšlené změny této Smlouvy nebudou účinné, pokud nebudou učiněny písemně a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změny či doplňky Smlouvy lze provádět v souladu se ZVZ pouze písemnými, číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- 14.7. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou. Smlouva byla zhotovena ve čtyřech stejnopisech stejného znění, po dvou pro každou ze stran.
- 14.8. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- 14.8.1. Příloha č. 1 Specifikace Služeb
- 14.8.2. Příloha č. 2 Pravidla užití HelpDesk
- 14.8.3. Příloha č. 3 Vzor Reportu

Za Objednatele:

v PLAZE dne 14.12.12

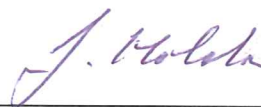


Česká republika – Ministerstvo
zemědělství

Ing. Aleš Kadlec
ředitel odboru informačních a
komunikačních technologií

Za Poskytovatele:

v Prushe dne 12.12.2012


ORAMBO, s.r.o.
IČ: 28915828
Č.Ú.Č. CZ28915828

ORAMBO, s.r.o.

Josef Holda
jednatel



PŘÍLOHA 1 - SPECIFIKACE SLUŽEB

1. PODPORA SW APLIKACE SPRÁVA AGEND EU

- 1.1 **Typografie formulářů** – dodržování typografických pravidel pro všechny formuláře generované aplikací.
- 1.2 **Podpora hot line po sjednanou dobu pro uživatele** – experty a odbor komitologie.

Povinnosti Poskytovatele:

- a) Poskytovatel má povinnost poskytovat uživatelům SW aplikace rychlou a efektivní podporu při řešení problémů souvisejících s užíváním resp. spravováním SW aplikace.
- b) Podpora spočívá v předání kvalifikované informace, rady návodu jak postupovat v dané problémové situaci, případně úprav a služeb souvisejících s předmětem plnění této smlouvy.
- c) V případě, že Poskytovatel zjistí, že se jedná o Vadu/nefunkčnost/částečnou nefunkčnost SW aplikace, oznámí uživateli SW aplikace tuto skutečnost, navrhne mu optimální postup při zajišťování jeho pracovních povinností a zašle mu podklady pro nahlášení Vady či objednání úpravy SW aplikace dle standardního postupu, který je specifikovaný Smlouvou.
- d) Uživatel SW aplikace má právo na podporu při užívání SW aplikace i v situaci, kdy čelí problému, o kterém se domnívá, že by nemusel vzniknout v důsledku Vady SW aplikace, ale spíše v důsledku jeho ne zcela správné interpretace příslušného textu dokumentace nebo nesprávného postupu. Toto právo předpokládá, že uživatel SW aplikace předem řádně prostudoval příslušnou část Dokumentace.
- e) Poskytovatel bude provozovat telefonní linku a jednu e-mail adresu pro účely Uživatelské podpory - servis a technická podpora (č. tel. 777 654 154 a e-mail helpdesk@orambo.cz), minimálně po dobu Pracovní doby.
- f) Poskytovatel zajistí pravidelné provádění update offline aplikačního klienta pro funkcionality dostupné uživateli mimo síť.
- g) Poskytovatel zajistí po dobu pracovní doby stálou přítomnost jednoho odborníka na této telefonní lince, který bude schopen podat kvalitní a efektivní podporu pracovníkům komitologie.

Povinnosti uživatele SW aplikace:

- a) Požadavek na uživatelskou podporu vznáší Uživatel prostřednictvím HelpDesku.
- b) V požadavku uvádí Uživatel svoji identifikaci a kontakt, stručný popis problému.
- c) Při hledání řešení poskytuje Poskytovateli potřebnou součinnost.
- d) O vyřešení problému informuje HelpDesk včetně dne a času.

SLA:

Poskytovatel je povinen vyřešit uživatelem SW aplikace nahlášený problém nejpozději do 2 hod od jejího nahlášení. V případě, že je tato lhůta přerušena koncem pracovní doby,

lhůta opět pokračuje začátkem následujícího pracovního dne. Přičemž za smluvní parametry se považují jak kvantitativní parametry, tak kvalitativní, včetně stanovení příslušných termínů plnění.

1.3 Prohledávání dokumentů – nastavení vyhledávání v dokumentech uložených v aplikaci pomocí Google serveru

1.4 Zpracování avíz – umožnit personifikované nastavení avíz systému pro každého uživatele aplikace

1.5 Školení

Povinnost zajistit školení:

- a) Smlouva zavazuje Poskytovatele zajistit na základě Objednávky Objednatele odborná školení pro uživatele SW aplikace v minimálním rozsahu 2 hodin, a to v počtu 2 školení po dobu účinnosti této Smlouvy.
- b) V případě zásadní změny v ovládnání a funkčnosti provést školení v rozsahu definovaném v čl. 1 ods.2 smlouvy o dílo č.: S2007-0003
- c) V Objednávce, která se odvolává na tuto Smlouvu, specifikuje Objednatel po dohodě s Poskytovatelem počet účastníků školení, datum, místo a čas školení a školená témata.

SLA:

- a) Smlouva zavazuje Poskytovatele vyjít v maximální možné míře vstříc potřebám Objednatele minimálně s návrhem alespoň dvou termínů plánovaného školení.
- b) Nejzazší termín pro uspořádání školení, pokud se nedohodnou Smluvní strany jinak, je 14 kalendářních dnů po projednání požadavku Objednatele a zaslání příslušné Objednávky.
- c) Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci Objednávky nejpozději do 2 dnů od jejího přijetí. Potvrzení provede prokazatelnou písemnou formou.

Přičemž za smluvní parametry se považují jak kvantitativní parametry, tak kvalitativní, včetně stanovení příslušných termínů plnění.

Zápis o provedení školení:

- a) Objednatel zajistí vyhotovení zápisu o provedeném školení a jeho odeslání Objednateli.
- b) Zápis bude obsahovat Datum a místo školení, školená témata a presenční listinu (jména, příjmení a podpisy školitele a účastníků školení).

Místo plnění:

- a) Místo plnění určí a zajistí Objednatel

1.6 Zálohování dokumentů – poskytovatel neprovádí zálohování aplikace (nemá přístup k technickým prostředkům)

1.7 Podpora administrátora

Poskytovatel se zavazuje poskytnout na vyžádání podporu administrátora a zajistit kontrolní výpisy využívání systému uživateli. Podmínky této Služby jsou obdobné jako podmínky dle bodu 1.5 této Přílohy.

2. AKTUALIZACE SW APLIKACE

Služba Obsahuje drobné úpravy SW aplikace (např. integrace webového editoru respektující stávající typografická pravidla vytvářených dokumentů plynoucí z postupné implementace nařízení Evropského parlamentu č. 182/2011 ze dne 16. 2. 2011 a ze změn v okolních systémech (Extranet ČR, DAP na ÚV ČR) – povinnosti Poskytovatele a termíny plnění:

- a) Objednatel má právo specifikovat svůj Záměr na drobné úpravy SW aplikace, předat jej Poskytovateli k odbornému posouzení a k vypracování nabídky Prostřednictvím HelpDesk.
- b) Poskytovatel je povinen Záměr s Objednatelem projednat (případně navrhnout změnu), vypracovat závaznou nabídku na jeho realizaci a předat ji do 14 dnů Objednateli, pokud se nedohodnou jinak. Nabídka bude obsahovat návrh technického řešení, cenu včetně její kalkulace, dodací lhůtu, specifikaci potřebné součinnosti, specifikaci předpokládaného dopadu na provoz v době implementace, a časové vymezení platnosti nabídky. V případě celkové složitosti realizace přiloží i harmonogram. Nedílnou součástí navrhovaného řešení je i promítnutí realizované úpravy do Dokumentace. Dodací lhůta nesmí být delší než 30 kalendářních dnů ode dne podání závazné Objednávky Objednatelem pokud se nedohodnou Smluvní strany jinak.
- c) Objednatel má právo rozhodnout o realizaci Záměru dle nabídky, a to postupem, který bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel zašle Poskytovateli informaci o tomto rozhodnutí (kladném nebo jiném) prostřednictvím HelpDesku.

3. SYSTÉMOVÁ KONSULTACE

Systémové konzultace (při změně systémového prostředí nebo při změně koncepce, resp. inovaci SW aplikace) – povinnosti Poskytovatele a termíny plnění:

- a) Objednatel má právo vyžádat si u Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku bezplatnou konzultaci při změně systémového prostředí. Cílem takovéto konzultace je získat informaci potřebnou pro zajištění kompatibility SW aplikace s novým systémovým prostředím.
- b) Objednatel má právo vyžádat si u Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku bezplatnou konzultaci v souvislosti s připravovanou změnou koncepce resp. inovace svého informačního systému. Cílem takovéto konzultace je získat návrh Poskytovatele na možnosti inovace SW aplikace v novém kontextu.
- c) Poskytovatel je povinen konzultaci specifikovanou v předchozích bodech poskytnout v termínech požadovaných Objednatelem, za předpokladu, že požadavek obdržel alespoň 7 kalendářních dnů.

- d) Podstatné informace a závěry konsultace je Poskytovatel povinen předat prostřednictvím HelpDesku Objednateli písemnou formou podepsanou oprávněnou osobou. Za věcnou správnost a úplnost takto předané informace nese Poskytovatel plnou odpovědnost.

4. ROZVOJ SW APLIKACE

Rozvoj SW aplikace, tj. její rozšíření o možnost vypracování a následné archivace stanovisek pro české europoslance za účelem hlasování ve výborech a plenárních zasedání Evropského parlamentu, bude realizován Poskytovatelem na základě odstavce 2.3.4 této Smlouvy. Možnost schvalování takto vypracovaných stanovisek prostřednictvím aplikace elektronicky formou tzv. tiché procedury členy Resortní koordinační skupiny MZe. Přidání oznámení o schválení stanovisek na program jednání Resortní koordinační skupiny.

Integrace Databáze agend evropských politik Úřadu vlády ČR (DAP) do aplikace především umožnění zadávání termínu tiché procedury u dokumentů odesílaných prostřednictvím aplikace do DAP. Umožnění přenosu dat z DAP do aplikace.

Zajištění nových popřípadě vylepšení stávajících funkcí editoru.

Úprava formulářů pro vypracování instrukcí a zpráv z jednání pracovních orgánů Evropské komise.) – povinnosti Poskytovatele a termíny plnění:

- a) Objednatel má právo při zahájení projektové práce na inovaci a rozvoji SW aplikace a vyzvat Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku k bezplatné spolupráci při hledání optimálního řešení.
- b) Poskytovatel je povinen do 20 kalendářních dnů od převzaté výzvy Objednatele, pokud se nedohodnou Smluvní strany jinak, vypracovat a předat Objednateli návrh variantního řešení včetně analytického srovnání variant a kvalifikovaného odhadu ceny, nebude-li se jednat o jednu ze tří změn výslovně uvedených v podnadpisu tohoto bodu 4 přílohy č. 1 Smlouvy. Jedná-li se o jednu z těchto změn, je provedení takovéto změny součástí plnění dle Smlouvy.
- c) Objednatel má právo rozhodnout o dalším postupu. V případě, že se rozhodne pro realizaci projektu dle jedné z Poskytovatelem navrhovaných variant, má právo vyžádat si u Poskytovatele prostřednictvím HelpDesku detailní rozpracování vybrané varianty a předložení detailního popisu řešení, časového harmonogramu, podmínek realizace, cenové kalkulace, požadované součinnosti a průběhu uvedení do provozu.
- d) Poskytovatel je povinen vypracovat v předchozím bodě specifikované rozpracování vybrané varianty nejpozději do 20 dnů (pokud se nedohodnou jinak) ode dne kdy obdržel požadavek Objednatele.
- e) Objednatel má právo rozhodnout o realizaci návrhu a to postupem, který bude v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel zašle Poskytovateli informaci o tomto rozhodnutí (kladném nebo jiném) prostřednictvím HelpDesku, přičemž cena za realizaci návrhu je součástí ceny dle článku 6. této Smlouvy.

SLA:

- a) Smlouva zavazuje Poskytovatele vyjít v maximální možné míře vstříc potřebám Objednatele v plnění požadovaného termínu Zadavatelem a v požadované kvalitě.
- b) Termín plnění rozvoje aplikace dle tohoto článku stanoví Zadavatel.

Příčemž za smluvní parametry se považují jak kvantitativní parametry, tak kvalitativní, včetně stanovení příslušných termínů plnění.

5. ZÁRUČNÍ SERVIS SW APLIKACE DLE ODST. 2.3.5 SMLOUVY

Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis (bezplatný záruční servis v rámci odpovědnosti Poskytovatele za vady a záruky za jakost) v souladu s parametry servisu ve smlouvě č.: S2007-003 a v souladu s následujícími parametry a podmínkami:

5.1 Rozsah záručního servisu

- Záruka se vztahuje na všechny Vady SW aplikace a její Dokumentace.
- Záruka se vztahuje i na úpravy resp. inovace SW aplikace a Dokumentace, atd., které byly provedeny na základě této Smlouvy, nebo změnových požadavků.
- Záruka se nevztahuje na Vady, které byly způsobeny Uživatelem nebo Třetí stranou postupem, který byl v rozporu s Dokumentací, pokud takovýto postup nebyl předem prokazatelně schválen Poskytovatelem.

5.2 Délka záruční doby

- Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne převzetí aplikace dle výše uvedených smluv.
- Záruční doba v délce 24 měsíců se poskytuje rovněž na úpravy a opravy provedené dle Smlouvy. Záruční doba začíná běžet dnem předání/převzetí uvedených úprav/oprav odsouhlaseného Smluvními stranami, záruční doba na části systému těmito úpravami neovlivněné se tímto nemění

5.3 Podání reklamace Objednatelům a její posouzení Poskytovatelem

- Objednatel má právo reklamovat Vadu u Poskytovatele výlučně prostřednictvím HelpDesku.
- HelpDesk zahájí proces reklamace standardní procedurou předání reklamace Poskytovateli.
- Poskytovatel je povinen posoudit reklamaci a nejpozději do 8 hod. od jejího přijetí písemně sdělit Objednateli své konečné stanovisko. V případě, že je uvedená lhůta přerušena koncem Pracovní doby, přerušuje se i napočítání lhůty; lhůta počíná běžet opět zahájením Pracovní doby následujícího pracovního dne.
- V případě zamítnutí reklamace obsahuje stanovisko Poskytovatele věcné zdůvodnění a návrh řešení mimo poskytovanou záruku.
- V případě uznání reklamace obsahuje stanovisko Poskytovatele popis Vady, stručný popis způsobu odstranění Vady, požadovanou součinnost, očekávaný vliv na provoz SW aplikace po dobu prováděného zásahu a termín a dobu odstranění vady (u složitější servisní činnosti, požadované součinnosti Objednatel a vlivu na provoz SW aplikace uvede Poskytovatel harmonogram).

5.4 Podání reklamace Objednatelům a její posouzení Poskytovatelem

- Poskytovatel je povinen odstranit Vadu nejpozději do konce druhého pracovního dne po předání reklamace Poskytovateli.

- b) Za den podání pro účely tohoto článku se považuje den odeslání reklamace/e-mailu s reklamací (nezávisle na tom, zdali tento den je či není dnem pracovním a v kolik hodin byl mail odeslán).
- c) V případě, že existuje realizovatelný a pro Objednatele akceptovatelný postup (názor Objednatele je rozhodující), který umožní uživateli SW aplikace plnit jeho pracovní povinnosti v požadované kvalitě a bez vícenákladů, je možné po vzájemné dohodě prodloužit odstranění Vady až na 14 kalendářních dnů. Takováto dohoda musí být stvrzena písemně a musí být zaslána Objednateli.

5.5 Předání bezvadné aplikace Objednateli

- a) Po odstranění reklamované Vady provede Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem akceptační testy.
- b) Nedílnou součástí odstranění reklamované Vady je i odpovídající úprava Dokumentace.
- c) V případě, že akceptační testy Objednatele proběhly bez závad, předloží Poskytovatel Objednateli k podpisu protokol (jeho vzor je obsažen v této Příloze Smlouvy), ve kterém bude popsána reklamovaná Vada, její projev, příčina a způsob odstranění. Objednatel do protokolu popíše provedené akceptační testy a jejich výsledek a obě Smluvní strany tento protokol podepíší a uvedou den a hodinu podpisu. Protokol se vystavuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou smluvní stranu.
- d) Ukončení reklamačního řízení oznamuje Objednatel na HelpDesk.

6. POZÁRUČNÍ SERVIS SW APLIKACE DLE ODST. 2.3.6 SMLOUVY

Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis (cena již je obsažena v ceně služeb) v souladu s parametry servisu ve smlouvě č.: S2007-003 a v souladu s následujícími parametry a podmínkami:

6.1 Rozsah pozáručního servisu

- a) Pozáruční servis se vztahuje na všechny Vady SW aplikace a Dokumentace, na které se nevztahuje záruka.

6.2 Délka poskytování pozáručního servisu

- a) Povinnost Poskytovatele poskytovat služby pozáručního servisu je vymezena dobou platnosti této Smlouvy.

6.3 Požadavek na pozáruční servis

- a) Objednatel nahlašuje svůj požadavek na pozáruční servis výlučně prostřednictvím HelpDesku. HelpDesk doručí požadavek Poskytovateli.

6.4 Posouzení Vady a stanovení ceny a způsobu odstranění Vady

- a) Poskytovatel je povinen posoudit Vadu a nejpozději do 8 hod. od jejího nahlášení HelpDeskem sdělit písemně Objednateli své závazné stanovisko. V případě, že je uvedena lhůta přerušena koncem Pracovní doby, přerušuje se i napočítání lhůty; lhůta počíná běžet opět zahájením Pracovní doby následujícího pracovního dne.
- b) V případě, že Poskytovatel uzná, že se jedná o Vadu, na kterou se nevztahuje záruka, bude jeho Závazné stanovisko obsahovat nabídku, ve které uvede

popis Vady, způsob jejího odstranění, kalkulaci ceny pro odstranění Vady, požadovanou součinnost, dopad na provoz SW aplikace po dobu prováděného servisního zásahu, a termín a dobu odstranění Vady (v případě složitějšího servisního zásahu, součinnosti a dopadu na provoz SW aplikace uvede Poskytovatel harmonogram).

- c) V případě, že Poskytovatel uzná, že se jedná o Vadu, na kterou se vztahuje záruka, oznámí své stanovisko Objednateli a bude postupovat dle ustanovení o Záručním servisu.
- d) V případě, že Poskytovatel odmítne, že se jedná o Vadu, předá Objednateli své písemné stanovisko, ve kterém uvede své zdůvodnění a navrhne vhodný postup.

6.5 Objednávka odstranění Vady

- a) Objednatel má právo rozhodnout o realizaci nabídky na odstranění Vady.
- b) V případě kladného rozhodnutí, zašle Poskytovateli závaznou Objednávku, která se bude odvolávat na shora uvedenou nabídku a tuto Smlouvu.
- c) Objednávku zasílá Objednatel prostřednictvím HelpDesku.
- d) V případě záporného rozhodnutí, oznámí Objednatel své stanovisko Poskytovateli bez zbytečného odkladu prostřednictvím HelpDesku.

6.6 Lhůta na odstranění Vady (SLA)

- a) Poskytovatel je povinen odstranit Vadu nejpozději do konce druhého pracovního dne po obdržení Objednávky Objednatele.
- b) V případě, že existuje realizovatelný a pro Objednatele akceptovatelný postup (rozhoduje Objednatel), který umožní Uživateli plnit jeho pracovní povinnosti v požadované kvalitě, je možné po vzájemné dohodě prodloužit odstranění Vady až na 14 kalendářních dnů. Takováto dohoda musí být stvrzena písemně a musí být zaslána Objednateli prostřednictvím HelpDesku.
- c) Za den podání pro účely tohoto článku se považuje den odeslání Objednávky HelpDesku elektronickou poštou (nezávisle na tom, zdali tento den je či není dnem pracovním a v kolik hodin k odeslání došlo).

6.7 Předání bezvadné aplikace Objednateli

- a) Po odstranění Vady požádá Zhotovitel Objednatele o prověření obnovené funkčnosti.
- b) Nedílnou součástí odstranění Vady je odpovídající úprava Dokumentace.
- c) V případě akceptace ze strany Objednatele předloží mu Poskytovatel k podpisu protokol (jeho vzor je obsažený v této Příloze Smlouvy), ve kterém bude popsána reklamovaná Vada, její projev, příčina a způsob odstranění. Objednatel do protokolu popíše provedené akceptační testy a jejich výsledek a obě Smluvní strany tento protokol podepíší a uvedou den a hodinu podpisu. Protokol se vystavuje ve dvou vyhotoveních, po jednom pro každou Smluvní stranu.
- d) Odstranění Vady oznamuje Objednatel na HelpDesk v souladu s Přílohou 1 a s platnými interními předpisy.

Formulář akceptačního protokolu/protokolu o převzetí:

- Nahlášená vada/úprava:
- Popis vady/úpravy:
- Datum a čas nahlášení:
- Identifikace příčiny vady/rozbor úpravy:
- Popis odstranění vady/implementace úpravy:
- Popis testu:
- Výsledek testu:
- Podpisy:
- Datum:

PŘÍLOHA 2 – PRAVIDLA UŽITÍ HELPDESK

Pravidla užití HelpDesk - Veškeré dokumenty HelpDesk budou Poskytovateli směrovány
Objednatelům na:

mail: helpdesk@orambo.cz
předmět zprávy: SA EU MZe

Mail bude obsahovat:

- identifikace experta
- identifikace incidentu
- identifikace a stanovisko komitologa

Komitologové pro okamžitou konzultaci či reakci mohou použít mobilní tel. č. min. 2 osob
seznámených s aplikací, přičemž Poskytovatel má povinnost informovat komitology o
takových číslech a jejich aktualizaci.

PŘÍLOHA 3 - VZOR REPORTU

Report

Smlouva č.: S2012-0090

Období:

Služba	Datum	Popis	Rozsah
Celkem			

Smluvní pokuty: xxx

Schvalovací doložka:

Datum	Jméno Příjmení	Funkce	Podpis
xxxxx	xxxx Za Poskytovatele	Xxxxxx	
xxxxx	xxxx Za Objednatele	ŘO ICT	

G.H.

MINISTERSTVO
VĚDE A UČENÍ
České republiky
117 05 Praha 1, Těšnov 17
43

GA