

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ TECHNICKÉ PODPORY

uzavřená v souladu s ustanoveními § 269 odst. 2 s přiměřeným použitím § 536 a násl. zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Číslo smlouvy Objednatele: **20130193**

Číslo smlouvy Poskytovatele: *61/2013*

SMLUVNÍ STRANY

Česká republika – Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Šeříková 1/616, 150 85 Praha 5
IČ: 48133990
Zastoupená: Ing. Zbyňkem Raichlem, CSc., ředitelem Odboru veřejných zakázek a nákupů Správy státních hmotných rezerv
DIČ: CZ 48133990
Bankovní spojení: ČNB, Praha 1, č. účtu: 85508881/0710
(dále jen „**Objednatel**“)

a

T-SOFT a.s.

se sídlem: Novodvorská 1010/14, 142 01 Praha 4 - Lhotka
IČ: 40766314
DIČ: CZ40766314
zapsán u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 15233
bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s., č.ú. 1010251000/2700
zastoupená: Ing. Michalem Vaněčkem, Ph.D., MBA, místopředsdou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně také „**smluvní strany**“)

Obě smluvní strany, vědomy si svých závazků v této smlouvě obsažených a s úmyslem být touto smlouvou vázány, se dohodly na následujícím znění smlouvy:



1. PŘEDMĚT SMLOUVY (dále i „služba“)

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě k **„Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu Informačního systému pro plánování civilních zdrojů v letech 2013 - 2016“**, podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele. Popis požadovaných služeb je uveden v Příloze č. 1.
- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu dále sjednanou.
- 1.3. Předmět smlouvy zahrnuje:
 - 1.3.1. Řešení požadavků Objednatele (ServiceDesk)
 - 1.3.2. Technickou podporu provozu Informačního systému pro plánování civilních zdrojů (dále jen „IS Argis“)
 - 1.3.3. Řízení zakázky

2. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1. Cena za provedení služeb byla sjednána jako maximální v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodou smluvních stran takto:

(Kč)

Etapa	Předmět plnění	Pevné platby			Úkolové platby (max.)		
		Cena bez DPH	21% % DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	% DPH	Cena s DPH
1.	ServiceDesk	150 000	31 500	181 500	100 000	21 000	121 000
2.	Technická podpora provozu	100 000	21 000	121 000	300 000	63 000	363 000
3.	Řízení zakázky	150 000	31 500	181 500	30 000	6 300	36 300
	Celkem za kalendářní rok:	400 000	84 000	484 000	430 000	90 300	520 300
	Celkem za období 2013 - 2016	1 600 000	336 000	1 936 000	1 720 000	361 200	2 081 200

Smluvní cena (tj. součet všech pevných a úkolových plateb) za provedení služeb za kalendářní rok činí bez daně z přidané hodnoty **830 000,- Kč** (slovy osmsetřicet tisíc korun českých), s platnou sazbou DPH je **1 004 300,- Kč**.

Smluvní cena za provedení služeb za období let 2013 – 2016 činí bez daně z přidané hodnoty **3 320 000,- Kč** (slovy třímilionytřístadvacet tisíc korun českých), s platnou sazbou DPH je **4 017 200,- Kč** (slovy čtyřmilionsedmnáct tisíc dvě set korun českých).

- 2.2. Smluvní cenu je možné překročit pouze v souvislosti se změnou daňových předpisů týkajících se DPH.
- 2.3. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za poskytnutí služeb dle této smlouvy sjednanou cenu na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem.
- 2.4. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury, obsahující náležitosti dle § 28 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a zákona č. 513/1991 Sb.,

obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“) činí 21 dnů od doručení Objednateli.

- 2.5. Objednatel má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 2.6. Platbou Objednatele Poskytovateli se rozumí den připsání částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele v souladu s ustanovením zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku.
- 2.7. Veškeré účetní doklady (faktury) vystavené Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti účetního dokladu dle ustanovení § 11 zák. č. 563/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, náležitosti daňového dokladu dle ustanovení § 28 zák. č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a číslo smlouvy Poskytovatele.
- 2.8. Cena za provedení služeb dle odstavce 2.1. bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
 - 2.8.1. vyúčtování pevných plateb bude realizováno dvěma dílčími úhradami na základě faktur vystavených Poskytovatelem v průběhu měsíce dubna a října příslušného kalendářního roku, pokud bude smlouva uzavřena po stanoveném termínu první pevné platby, tak vyúčtování pevné platby proběhne v následujícím kalendářním měsíci, který bude následovat po měsíci, ve kterém byla uzavřena smlouva,
 - 2.8.2. výše dílčí úhrady pevných plateb bude stanovena na jednu polovinu ceny pevné platby za kalendářní rok a činí bez daně z přidané hodnoty **400 000,- Kč** (slovy čtyřistatisíc korun českých), s platnou sazbou DPH je **484 000,- Kč** (slovy čtyřistaosmdesátčtyřtisíc korun českých),
 - 2.8.3. vyúčtování ostatních plateb bude realizováno v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem; k faktuře bude připojen doklad podle Přílohy č. 1, se specifikací a nákladovostí skutečně provedených úkonů podepsaný pověřenými zástupci obou stran, tj. pracovní výkaz,
 - 2.8.4. veškeré náklady Poskytovatele, nezbytné pro plnění předmětu smlouvy (cestovné na území hl. m. Prahy, poštovné, náklady za komunikaci apod.), jsou součástí ceny dle odstavce 2. 1..

3. DOBA, MÍSTO A ZPŮSOB PLNĚNÍ PŘEDMĚTU SMLOUVY

- 3.1. Poskytovatel je povinen zahájit plnění předmětu smlouvy dnem následujícím po dni podepsání smlouvy oběma smluvními stranami. Smlouva je platná ode dne podpisu a její platnost je ukončena dnem **31. 12. 2016**.
- 3.2. Místem plnění předmětu smlouvy jsou v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy pracoviště Objednatele (Olbrachtova 3/1677, 140 00 Praha 4) a pracoviště Poskytovatele.
- 3.3. Poskytovatel se zavazuje v termínech podle čl. 3. 1. poskytnout Objednateli služby bez vad a nedodělků.
- 3.4. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad na základě Pracovního výkazu, který bude podepsán oprávněnými osobami Poskytovatele i Objednatele a bude povinnou přílohou daňového dokladu.



4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

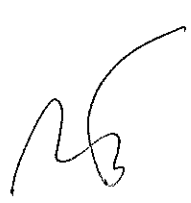
- 4.1. Osobami Poskytovatele, pověřenými v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy k převzetí požadavku a k zajištění provedení zásahu (poskytnutí služby) v sídle Objednatele jsou:
1. Ing. Josef Pánek (převzetí, zajištění)
 2. Bc. Vlastimil Jozefko (zajištění)
 3. Ing. Zuzana Hotová (zajištění)
 4. Bc. Libor Chorzempa (zajištění)
- 4.2. Osobami Objednatele, pověřenými k potvrzování „Protokolů o zásahu“ a „Pracovních výkazů“ v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy, jsou:
1. Ing. Petr Svozil
 2. Ing. Miroslav Hodura.

5. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

- 5.1. Objednatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro plnění smlouvy a předávat Poskytovateli nezbytné podklady a poskytovat mu jinou součinnost, nezbytnou pro plnění předmětu smlouvy, a to dle dispozic Poskytovatele. V případě prodlení s poskytnutím součinnosti nebo předáním podkladů, se všechny termíny předání předmětu smlouvy ze strany Poskytovatele posouvají o odpovídající počet dnů takového prodlení, tzn., že Poskytovatel není po tuto dobu v prodlení s provedením předmětu smlouvy.
- 5.2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména si poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace, potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění předmětu smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do tří (3) pracovních dnů po zjištění takové změny.
- 5.3. V zájmu plnění smlouvy jsou smluvní strany povinny plnit řádně a včas své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s jejich plněním. Pokud se některá ze smluvních stran dostane do prodlení s plněním svých závazků, je povinna písemně oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně důvod prodlení a předpokládaný termín a způsob jeho odstranění.
- 5.4. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury Správy státních hmotných rezerv v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné plnění Poskyvatelem.

6. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 6.1. Každá ze smluvních stran jmenuje osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech předmětu této smlouvy, k podepisování pracovního výkazu (viz čl. 4.). Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy nebo činění jakýchkoliv právních úkonů ohledně předmětu této smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím oprávněných osob (uvedených v čl. 4.) nebo osob, jejichž oprávnění jednat za společnost vyplývá z obecně závazných předpisů.
- 6.3. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit.



- 6.4. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
- a) prostřednictvím datové schránky,
 - b) osobním doručením oproti potvrzení o převzetí,
 - c) prostřednictvím kurýra,
 - d) e-mailem s potvrzením o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena.
- 6.5. V případě vzniku sporu při provádění Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní, zavazují se smluvní strany snažit se takový spor vyřešit nejprve smírně jednáním.

7. OCHRANA DAT A INFORMACÍ

- 7.1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako citlivé informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 7.2. Smluvní strany budou považovat za citlivé informace a) jako citlivé označené, b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o Objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
- 7.3. Za informace dle článku 7. odst. 7.1. a 7.2. této smlouvy se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
- 7.4. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.
- 7.5. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace poskytnuté mu Objednatelem, proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 7.6. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám.
- 7.7. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
- 7.7.1. které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele,
 - 7.7.2. které jsou Poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - 7.7.3. které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - 7.7.4. jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 7.8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 7.9. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.



8. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

- 8.1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku za jakost služby po dobu 24 měsíců od potvrzení protokolu o zásahu Objednatel, kterým bylo pozměněno provozní nebo cvičné prostředí IS Argis. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 8.2. Po dobu záruční doby má Objednatel právo požadovat a Poskytovatel povinnost bezplatně odstranit vady bránící užití díla, tj. poskytovatelským zásahem pozměněné provozní nebo cvičné prostředí IS Argis. Reklamace těchto vad vzniklých v záruční době uplatní Objednatel písemně u Poskytovatele, který je povinen bezodkladně zahájit práce na odstranění reklamované vady.
- 8.3. Záruka se vztahuje na veškeré dodávky a služby realizované na základě pozdějších objednávek, které se odkazují na tuto smlouvu.
- 8.4. Poskytovatel není odpovědný za vady a škody díla způsobené vyšší mocí, zásahem třetích osob, neodborným zacházením, užíváním předmětu dodávky způsobem, který je v rozporu s podmínkami užívání produktů a služeb dodávaných Poskytovatelem, modifikace předmětu smlouvy bez souhlasu Poskytovatele, nevhodného fyzického nebo operačního prostředí, provozování produktu v jiném než určeném operačním prostředí, nevhodné údržby provedené Objednatel nebo chyby zaviněné produktem, za který Poskytovatel neodpovídá.

9. SANKCE, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 9.1. V případě, že Poskytovatel nedodrží lhůty uvedené ve smlouvě, má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
- 9.2. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
- 9.3. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy.
- 9.4. Poskytovatel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a to porušením ustanovení smlouvy, opomenutím nebo nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení obchodního zákoníku.

10. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 10.1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 10.2. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje neplnění závazků spočívající zejména v neuhrazení dlužné částky po dobu 30 dnů po splatnosti daňového dokladu – faktury.
- 10.3. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje neplnění závazků spočívající zejména v nedodržení termínů plnění delším než 30 dnů nebo realizace předmětu smlouvy v rozporu s ustanoveními smlouvy a/nebo jiných závazných dokumentů či předpisů.
- 10.4. V případě odstoupení od smlouvy z výše uvedených důvodů má Objednatel v každém případě vůči Poskytovateli nárok na náhradu prokázaných nákladů, které vzniknou v souvislosti s náhradním řešením.

- 10.5. V případě odstoupení od smlouvy z důvodů na straně Objednatele má Poskytovatel v každém případě nárok na náhradu účelně vynaložených a prokázaných nákladů, které vznikly v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo jeho částí.
- 10.6. Před uplynutím stanovené doby lze platnost smlouvy ukončit oboustrannou dohodou smluvních stran.
- 10.7. Po skončení platnosti smlouvy nemá žádná ze smluvních stran nárok na další plnění dle smlouvy, s výjimkou záručních povinností Poskytovatele na úpravy, komponenty a činnosti, které zhotovil, vykonal nebo dodal při plnění této smlouvy.

11. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1. Vztahy mezi smluvními stranami smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména obchodním zákoníkem.
- 11.2. Při rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazkových vztahů založených smlouvou, budou místně a věcně příslušné soudy České republiky.
- 11.3. Smlouvu lze měnit a nebo doplňovat pouze písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví smlouvy. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 11.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (§ 374 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti, nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 11.5. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této smlouvy přednostně dohodou, případně u místně a věcně příslušného soudu.
- 11.6. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 11.7. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech (každý má platnost originálu), z nichž dva obdrží Objednatel a jeden Poskytovatel.
- 11.8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje jejich svobodně, vážně, určitě a srozumitelně míněnou vůli.
- 11.9. Obě smluvní strany souhlasí, aby smlouva byla uveřejněna na internetových stránkách Správy. Údaje ve smyslu § 147a odst. 2 zák. č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů budou znečitelněny (ochrana informací a údajů podle zvláštních právních předpisů).

Příloha č. 1: Specifikace služeb nezbytných pro zabezpečení provozu Informačního systému pro plánování civilních zdrojů v letech 2013 – 2016.

Za Objednatele

V Praze dne 21.06.2013

ČR Správa státních hmotných rezerv

Ing. Zbyněk Raichl, CSc.,
ředitel

Odboru veřejných zakázek a nákupů

Za Poskytovatele

V Praze dne 27.6.2013

T-SOFT a. s.

Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA
místopředseda představenstva

Specifikace služeb nezbytných pro zabezpečení provozu Informačního systému pro plánování civilních zdrojů v letech 2013 -2016

A/ SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

1. Podpora – kategorizace:

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a cvičného prostředí IS Argis (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plynulou a efektivní využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků Objednatele; je realizována na základě požadavků Objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
 - **běžná:** závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení (workaround),
 - **kritická:** závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozovatelným; jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen a pro které nelze nalézt náhradní řešení.

2. Základní principy:

- Požadavek Objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:
 - informace o žadateli (organizace, kontaktní osoba, spojení),
 - druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
 - popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán (je vhodné mít postup zaznamenán písemně),
 - případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat Poskytovateli).
- Požadavek Objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem Objednatele nebo s jeho souhlasem.
- Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo cvičného prostředí IS Argis podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.
- Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

- O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončeném zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba Poskytovatele jako přílohu pracovního výkazu; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojím vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.
- Při provádění servisního zákroku je Objednatel povinen zajistit následující podmínky:
 - přístup servisního technika (ů) Poskytovatele k zařízení provozního nebo cvičného prostředí IS Argis, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost Poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
 - přítomnost oprávněné osoby Objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika (ů) Poskytovatele, uvedená povinnost Objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.
- Poskytovatel poskytne Objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb.

3. Termíny řešení požadavků Objednatele:

P. č.	Typ požadavku	Kategorie	Místo plnění	Termín reakce na požadavek	Dokončení řešení
1	Dotaz		sídlo Poskytovatele	do 24 hodin	
2	Zásah	běžná	sídlo Objednatele	zahájení řešení do 5 dnů	do 10 dnů od zahájení
		kritická	sídlo Objednatele	zahájení řešení do 2 dnů	do 5 dnů od zahájení

B/ SPECIFIKACE PLNĚNÍ

1. Řešení požadavku Objednatele (ServiceDesk)

- 1/ Převzetí požadavku od Objednatele a operativní reakce podle kategorizace závady.
- 2/ Jeho evidence, vyhodnocení (analýza), v případě potřeby zpětné ověření a projednání s Objednatelům nebo správcem systému.
- 3/ Přijetí adekvátních opatření Poskytovatelem k obnovení funkčnosti provozního nebo cvičného prostředí IS Argis (např. dotaz, zásah).
- 4/ Průběžné informování Objednatele o aktuálním stavu řešení, které je prováděné v provozním nebo cvičném prostředí IS Argis (tzn. popis plánovaného postupu a termíny podle kategorie závady).

2. Technická podpora provozu IS Argis

- 1/ Příprava a realizace instalací (úprav, aktualizací, opravných souborů, číselníků apod.).
- 2/ Zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení (obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy).

Služba (s výjimkou přípravy úprav SW u Poskytovatele) je poskytována na žádost Objednatele, zpravidla v jeho sídle.

3. Řízení zakázky

- 1/ Vedení zakázky (příprava porad, kontrolních dnů, jednání u Objednatele, pracovních schůzek, kontroly závěrů a úkolů z jednání, sledování plnění harmonogramu realizace apod.).
- 2/ Řízení realizace projektu (sběr požadavků a návrhů, jejich vyhodnocování, zadávání úprav a následná kontrola, testování systému po provedených úpravách, evidence zásahu programátorů a techniků apod.).

C/ CENOVÁ KALKULACE roční podpory systému:

(bez DPH)

P. č.	Služba	Paušál (pevná platba) (Kč)	Úkolová platba (Kč/hod)	Pozn.
1	ServiceDesk - dotaz	150 000		(sídlo Poskytovatele)
	ServiceDesk – zásah (u Objednatele)		2 000	„Protokol o zásahu“
2	Technická podpora	100 000	2 000	„Pracovní výkaz“ (* paušál se týká nezbytných opakujících se technologických činností)
3	Řízení zakázky	150 000	2 000	„Pracovní výkaz“ (paušál se týká vedení, řízení a řešení problémů s realizací zakázky)
	Celkem bez DPH:	400 000		
	Sazba DPH v %:	21		
	Celkem s DPH:	480 000		