



SMLOUVA **o poskytování technické podpory**

Č. j. objednatele: MV-11941/SIK5-105-2011
Číslo poskytovatele: TP/110203/MVCR/TP_APV

Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění (dále jen „ObchZ“) a s použitím § 262 odst. 1 a § 269 odst. 2 a následujících ObchZ uzavírají na základě § 12 odst. 3, § 18 odst. 3 a § 6 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění, tuto smlouvu o technické podpoře (dále jen „smlouva“).

Čl. 1 Smluvní strany

KOMIX s.r.o.

Holubova 1, 150 00 Praha 5

IČ: 47117087

DIČ: CZ47117087

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.

Číslo bankovního účtu: 0121045379/0800

Zastoupená: ing. Petrem Kučerou,
jednatel

Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 12440

na straně jedné

jako poskytovatel

a

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Praha 7, Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34

IČ: 00007064

DIČ: CZ00007064

Bankovní spojení: ČNB Praha

Číslo bankovního účtu: 3605-881/0710

Zastoupená: Ing. Františkem Varmužou,
ředitelem odboru centrálních informačních systémů

Kontaktní adresa: poštovní přihrádka 155, 140 21 Praha 4

na straně druhé

jako objednatel

Poskytovatel a objednatel jsou dále společně nazýváni „smluvní strany“.

Čl.2 Předmět plnění

- 2.1 Předmětem plnění smlouvy je poskytování technické podpory (dále také „maintenance“) k provozovanému programovému vybavení (programové vybavení dále jen „SW“) centrálních informačních systémů správních evidencí (evidence obyvatel, evidence občanských průkazů, evidence cestovních dokladů a registr rodných čísel). Tento SW je dále nazýván jen „APV“ (= aplikační programové vybavení).
- 2.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat maintenance po celou dobu platnosti smlouvy v tomto rozsahu:
- a) **služba Hot-line** sloužící k telefonickým konzultacím v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 17:00 hod.
 - b) **služba ServiceDesk** sloužící k evidenci a řízení požadavků objednatele
 - c) **služba ServiceDesk – Incident Management** sloužící k odstraňování závad na APV
 - d) **zapracování objednatelem požadovaných změn** v ovládání a funkčnosti APV.

Detailní popis předmětu plnění je uveden v příloze č. 1 smlouvy. Přehled částí APV je uveden v příloze č. 2 smlouvy. Definice základních pojmů užívaných ve smlouvě jsou uvedeny v příloze č. 3 smlouvy.

- 2.3 Všechny součásti předmětu plnění budou dále nazývány také „služby“.

Čl.3 Cena a platební podmínky

- 3.1 **Cena** služeb definovaných v čl. 2.2a) až 2.2c) smlouvy **za jedno kalendářní čtvrtletí** je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění ve výši

156 000,00 Kč

(slovy: jednostopadesátšesttisíc korun českých) bez DPH, tj.

187 200,00 Kč

(slovy: jednoosmdesátšesttisíc a dvě stě korun českých) s 20% DPH.

Cena je stanovena jako cena konečná a dále nepřekročitelná pro rozsah předmětu plnění dle smlouvy a nemění se ani v případě, že poskytovateli vzniknou vícenáklady, které nejsou smlouvou postiženy. V případě změny výše DPH bude DPH vypočtena dle platných právních norem v době fakturace.

- 3.2 **Cena** služeb definovaných v čl. 2.2d) smlouvy je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena za 1 (jednu) člověkohodinu poskytování služby je sjednána ve výši

1 400,00 Kč

(slovy: jedentisícčtyřista korun českých) bez DPH, tj.

1 680,00 Kč

(slovy: jedentisícšestsetosmdesát korun českých) s 20% DPH.

Cena je stanovena jako cena konečná a dále nepřekročitelná pro rozsah předmětu plnění dle smlouvy a nemění se ani v případě, že poskytovateli vzniknou vícenáklady, které nejsou smlouvou postiženy. V případě změny výše DPH bude DPH doložena dle platných právních norem v době fakturace.

Fakturovaná částka bude závislá na počtu skutečně poskytnutých hodin služby v rozsahu maximálně **60 člověkohodin** za jeden kalendářní měsíc. Maximální cena služby definované v čl. 2.2d) smlouvy za jedno kalendářní čtvrtletí je stanovena na částku 252 000,00 Kč bez DPH, tj. 302 400,00 Kč včetně DPH.

- 3.3 Maximální celková cena maintenance včetně DPH za jedno kalendářní čtvrtletí se rovná součtu ceny služeb definovaných v čl. 2.2a) až 2.2c) smlouvy včetně DPH za jedno kalendářní čtvrtletí a maximální ceny služby definované v čl. 2.2d) smlouvy včetně DPH za jedno kalendářní čtvrtletí, tj. 408 000,00 Kč bez DPH, tj. 489 600,00 Kč včetně 20% DPH.
- 3.4 Finanční plnění za maintenance bude prováděno zpětně ve 4 (čtyřech) platbách za jednotlivá fakturační období (dále jen „období“) prostřednictvím daňových dokladů (dále jen

„faktur“). Poskytovatel se zavazuje v každém období po dobu platnosti smlouvy po datu uskutečnění zdanitelného plnění (DUZP), kterým je vždy poslední den příslušného období, vystavit v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, objednateli fakturu za příslušné období dle smlouvy. Faktura bude vystavena do 3 (tří) dnů od DUZP a doručena objednateli v souladu s čl. 3.11 smlouvy v počtu 2 (dvou) výtisků (tj. originál + 1 kopie) do 8 (osmi) dnů od DUZP. Výjimku tvoří faktura za IV. čtvrtletí (říjen až prosinec) roku 2011. Platba za toto období musí být fakturována řádnou fakturou doručenou na adresu a způsobem dle čl. 3.12 smlouvy do 2.12.2011 do 15:00 hod. V tomto období je DUZP den vystavení faktury. Nedílnými přílohami každé faktury budou kopie:

- Výkazu práce,
- Výkazu poskytnutých služeb

vystavených dle čl. 4.4 a 4.5 smlouvy.

- 3.5 Fakturované částky za služby definované v čl. 2.2a) až 2.2c) smlouvy za I. období roku 2011 a každé další období po dobu platnosti smlouvy (dále jen „každé další období“) jsou uvedeny v následující tabulce:

Období	Částka za období bez DPH (Kč)	Částka za období včetně DPH (Kč)	Výše DPH za období (Kč)	Sazba DPH (%)
I. období (od uzavření smlouvy do 31.3. 2011)	Bude vypočtena v závislosti na termínu uzavření smlouvy			20
každé další období (II., III. a IV. kalendářní čtvrtletí roku 2011)	156 000,00	187 200,00	31 200,00	20

Fakturovaná částka za I. období (SQC1) včetně DPH bude vypočtena podle vzorce **$SQC1 = QC1/90 * PKD$** , kde

SQC1 = částka za I. období včetně DPH

QC1 = cena za jedno kalendářní čtvrtletí včetně DPH

90 = počet kalendářních dnů prvního čtvrtletí roku 2011

PKD = počet kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy do 31.3.2011

Fakturované částky za službu definovanou v čl. 2.2d) za jednotlivá období budou vypočteny podle vzorce: **cena za jednu člověkohodinu poskytování služby * počet člověkohodin skutečně poskytnutých za příslušné období.**

- 3.6 Objednatel požaduje 1 (jednu) fakturaci za každé období. Dílčí fakturace se nepřipouští. Zálohové platby objednatel neposkytuje. Ve faktuře bude uvedena celková fakturovaná částka, která bude položkově rozepsána na částku za služby definované v čl. 2.2a) až 2.2c) smlouvy a na částku za službu definovanou v čl. 2.2d) smlouvy.
- 3.7 Poskytovatel fakturu doručí na adresu a způsobem dle čl. 3.11 smlouvy.
- 3.8 Faktura musí obsahovat kromě náležitostí daňového dokladu, uvedených v § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a v § 13 a) ObchZ také číslo jednací smlouvy a číslo bankovního účtu poskytovatele, uvedené v čl. 1 smlouvy.
- 3.9 Doba splatnosti faktury je stanovena na 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne doručení faktury objednateli. Dnem uhrazení faktury se rozumí den odepsání řádně fakturované částky z bankovního účtu objednatele ve prospěch bankovního účtu poskytovatele, uvedeného v čl. 1 smlouvy.
- 3.10 V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti dle smlouvy, nebude-li doručena v souladu s čl. 3.11 smlouvy, bude-li obsahovat nesprávné údaje, nebo bude-li vystavena neoprávněně není objednatel povinen ji proplatit. Objednatel takovou fakturu poskytovateli ve lhůtě její splatnosti vrátí spolu s písemným odůvodněním, proč je faktura nesprávná či neoprávněná. Poskytovatel zašle po odstranění vad faktury či po vzniku svého oprávnění fakturovat objednateli fakturu novou s novým termínem splatnosti fakturované částky v souladu s čl. 3.9 nebo čl. 3.12 smlouvy („opravená faktura“). Termín splatnosti běží ode dne doručení opravené faktury objednateli v souladu s čl. 3.9 nebo čl. 3.12 smlouvy.
- 3.11 Faktury musí být doporučeně zaslány a doručeny na adresu:



Ministerstvo vnitra, Poštovní schránka 155, 140 21 Praha 4

nebo osobně doručeny na adresu:

Ministerstvo vnitra, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4, podatelna, (telefon: 974 841 295-9).

- 3.12 Při doručení jakékoliv faktury (i opravené faktury dle čl. 3.10 smlouvy) po 2.12.2011 po 15:00 hod. již nelze fakturu v daném roce proplatit. Lhůta splatnosti faktury sjednaná v čl. 3.9 smlouvy se při doručení po termínu, uvedeném v předchozí větě, prodlužuje na 90 (devadesát) kalendářních dní ode dne doručení faktury objednateli.

Čl. 4 Termín a místa plnění, vykazování poskytnutých služeb

4.1 Termín plnění:

Poskytovatel se zavazuje poskytovat pro objednatele maintenance dle smlouvy bezodkladně ode dne uzavření smlouvy do 31.12.2011.

4.2 Místa plnění:

Místem plnění smlouvy jsou objekty objednatele na níže uvedených adresách:

Olšanská 2, 130 00 Praha 3 a

nám. Hrdinů 1634/3, 140 00 Praha 4, „Centrotex“.

- 4.3 Chce-li objednatel změnit místo plnění, je povinen v dostatečně lhůtě předem s poskytovatelem tuto změnu projednat a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování služeb poskytovatelem.

- 4.4 Poskytovatel vždy po uplynutí každého období dle čl. 3.4 smlouvy vystaví **Výkaz poskytnutých služeb**, tj. písemný dokument obsahující přehled o průběhu a obsahu poskytování služeb (mimo služby uvedené v čl. 2.2d) smlouvy) v příslušném období. Výkaz poskytnutých služeb musí obsahovat:

- přehled požadavků řešených v rámci služby uvedené v čl. 2.2a) a čl. 2.2b) smlouvy
- přehled požadavků řešených v rámci služby uvedené v čl. 2.2.c) smlouvy (pokud byla služba v daném období poskytována) včetně uvedení
 - SLA,
 - data, hodiny a minuty doručení požadavku,
 - data, hodiny a minuty odezvy
 - data, hodiny a minuty odstranění závady

Výkaz poskytnutých služeb vystaví poskytovatel ve 2 (dvou) shodných originálních výtiscích, které podepíše některá z kontaktních osob objednatele uvedených v čl. 9.16c) a některá z kontaktních osob poskytovatele uvedených v čl. 9.17c). Každá smluvní strana obdrží 1 (jeden) výtisk. Kopie Výkazu poskytnutých služeb bude nedílnou součástí faktury za příslušné období.

- 4.5 Poskytovatel vždy po uplynutí každého období dle čl. 3.4 smlouvy vystaví **Výkaz práce**, tj. písemný dokument obsahující přehled o průběhu poskytování služby uvedené v čl. 2.2d) smlouvy v příslušném období včetně celkového počtu poskytnutých člověkohodin.

Výkaz práce vystaví poskytovatel ve 2 (dvou) shodných originálních výtiscích, které podepíše některá z kontaktních osob objednatele uvedených v čl. 9.16c) a některá z kontaktních osob poskytovatele uvedených v čl. 9.17c). Každá smluvní strana obdrží 1 (jeden) výtisk. Kopie Výkazu práce bude nedílnou součástí faktury za příslušné období.

Čl. 5 Záruky a reklamace

- 5.1 Poskytovatel odpovídá za to, že jím dodaný předmět plnění bude poskytnut v množství, čase, za podmínek a v jakosti, jež určuje smlouva.

- 5.2 Poskytovatel poskytuje záruční dobu na činnost provedenou v rámci poskytování maintenance po dobu 6 (šesti) měsíců ode dne poskytnutí maintenance. Po celou záruční dobu je poskytovatel povinen poskytovat bezplatný záruční servis, tj. je povinen bezplatně

8

odstranit vadu APV vzniklou v důsledku poskytování maintenance do 30 (třiceti) dnů od nahlášení vady.

Čl.6 Právo užití SW

- 6.1 Pokud bude součástí maintenance poskytnutí SW, pak poskytovatel garantuje, že vykonává autorské právo k SW a je oprávněn k poskytnutí a převodu nevýhradních časově neomezených uživatelských práv (licence) objednateli k SW, které poskytne jako součást maintenance. Nevýhradní časově neomezená uživatelská práva (licence) k SW jsou dále nazývána „nevýhradní práva k SW“. Poskytovatel se zavazuje nevýhradní práva (licence) k SW objednateli a konečným uživatelům poskytnout a na objednatele a konečné uživatele nevýhradní práva k SW převést. Poskytovatel je povinen zpracovat přehled těchto licencí a předložit ho jako součást Výkazu poskytnutých služeb nebo Výkazu práce za příslušné období.
- 6.2 Převod práv k užívání nově poskytnutého SW na jiný právní subjekt je možný pouze po předchozím písemném souhlasu poskytovatele.
- 6.3 Objednatel se zavazuje neprovádět v záruční době bez souhlasu poskytovatele žádné zásahy do nově dodaného SW.
- 6.4 Pokud je součástí maintenance poskytnutí a převod nevýhradních časově neomezených uživatelských práv k volně šiřitelným programovým prostředkům (freeware) poskytovatelem objednateli a konečným uživatelům, které nejsou uvedeny v předmětu plnění, je poskytovatel povinen zpracovat přehled těchto licencí a předložit ho jako součást Výkazu poskytnutých služeb nebo Výkazu práce za příslušné období. Poskytovatel garantuje, že poskytnutím a převodem uvedených uživatelských práv neporušuje práva třetích stran.

Čl. 7 Smluvní sankce

- 7.1 Poskytovatel je oprávněn požadovat na objednateli úrok z prodlení za nedodržení termínu splatnosti faktur dle čl. 3.9 nebo čl. 3.12 smlouvy, ve výši 0,5 % oprávněně fakturované částky včetně DPH za každý i započatý den prodlení. Výše sankce není omezena.
- 7.2 Poskytovatel je povinen v případě nedodržení kteréhokoliv z termínů uvedených v tabulce v bodě ad3) přílohy č. 1 smlouvy zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z částky fakturované za služby definované v čl. 2.2a) až 2.2c) v příslušném období za každou započatou dohodnutou jednotku doby odezvy nebo doby odstranění závady (hodina, den), kterou je v prodlení. Výše sankce je omezena 20% z ceny služeb definovaných v čl. 2.2a) až 2.2c) smlouvy za jedno kalendářní čtvrtletí.
- 7.3 Poskytovatel je povinen v případě nedodržení termínu odstranění vady APV vzniklé v důsledku poskytování maintenance uvedeného v čl. 5.2 smlouvy zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500,00 Kč za každý i započatý den prodlení. Výše sankce není omezena.
- 7.4 Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na bankovní účet oprávněné strany uvedený v čl. 1 smlouvy. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši.

Čl. 8 Doba platnosti smlouvy

- 8.1 Smlouva se uzavírá na dobu od uzavření smlouvy do 31.12.2011. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
- 8.2 Smluvní strany se ve smyslu § 345 ObchZ dohodly, že za podstatné porušení smluvní povinnosti budou považovat poskytovatelem dlouhodobé neplnění smlouvy, přičemž za dlouhodobé neplnění smlouvy je považováno prodlení s poskytováním maintenance (tj. nevyřešením požadavku) delší než 30 (třicet) kalendářních dnů. Objednatel je v takovém případě oprávněn odstoupit od smlouvy bez jakýchkoliv sankcí ze strany poskytovatele a poskytovatel je povinen objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši maximální čtvrtletní celkové ceny předmětu plnění včetně DPH uvedené v čl. 3.3 smlouvy.



- 8.3. Uplynutím sjednané doby platnosti a účinnosti smlouvy uvedené v čl. 8.1 smlouvy nejsou dotčeny závazky smluvních stran, které svým charakterem platnost smlouvy přesahují (např. závazky smluvních stran vyplývající ze záruky, ze smluvních sankcí, z náhrad škod apod.).

Čl. 9 Závěrečná ustanovení

- 9.1 Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze formou písemných průběžně číslovaných dodatků, které musí být podepsány kontaktními osobami smluvních stran oprávněnými jednat ve věcech podpisu smlouvy uvedených za objednatele v článku 9.16a) smlouvy a za poskytovatele v článku 9.17a) smlouvy, vyjma změn kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů uvedených v čl. 9.16c) a 9.17c) smlouvy.
- 9.2 Změny kontaktních osob nebo jejich kontaktních údajů uvedených v čl. 9.16c) a 9.17c) smlouvy si smluvní strany bezodkladně oznámí faxem nebo e-mailem a následně písemně. Ostatní vztahy vyplývající ze smluvního vztahu, které nejsou výslovně upraveny smlouvou, se řídí platnými právními předpisy, zejména ObchZ.
- 9.3 Smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 3 (třech) vyhotoveních, z nichž každé bude považováno za originál. Objednatel obdrží 2 (dva) výtisky a poskytovatel obdrží 1 (jeden) výtisk.
- 9.4 Smlouva má 7 (sedm) stran a 3 (tři) přílohy, které jsou její nedílnou součástí, a to:
 Příloha č. 1: Detailní popis předmětu plnění 2 listy
 Příloha č. 2: Přehled APV 1 list
 Příloha č. 3: Definice základních pojmů 1 list
- 9.5 Poskytovatel odpovídá za škody, které způsobí objednateli nebo třetím osobám porušením svých povinností při plnění smlouvy podle obecně závazných předpisů. Škody odstraní poskytovatel na vlastní náklady.
- 9.6 Stejná odpovědnost se vztahuje na škody způsobené poskytovateli nebo třetím osobám porušením povinností objednatele při plnění smlouvy. Tyto škody odstraní poskytovatel na náklady objednatele, nejsou součástí ceny dle smlouvy. Před odstraněním takových škod musí nejprve dojít k písemné dohodě smluvních stran. Dokud nedojde k takové dohodě, není poskytovatel povinen takové škody odstranit.
- 9.7 Smluvní strany se zavazují chránit svá práva vyplývající ze smlouvy před třetími osobami a zdržet se jednání, která by jakýmkoli způsobem poškozovala zájmy druhé smluvní strany. Smluvní strany berou na vědomí, že obchodní a technické informace, které si vzájemně poskytnou v rámci plnění smlouvy jsou ve smyslu obchodního zákoníku důvěrné a mohou být použity pouze v souladu se smlouvou.
- 9.8 Veškeré informace, které si smluvní strany poskytly při jednání o uzavření smlouvy a při jejím plnění, zejména podklady uvedené v zápisech smluvních stran a poznatky získané při jejich vzájemných konzultacích, tj. citlivé informace nepodléhající režimu zákona č. 412/2005 Sb., v platném znění, nesmí smluvní strany prozradit třetí osobě ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, ledaže by to vyplývalo ze smlouvy.
- 9.9 Veškerá dokumentace související s realizací předmětu smlouvy a poskytnuté podklady, údaje a informace spadající do předmětu plnění smlouvy nebo s ním přímo související budou zabezpečeny proti zneužití a nesmí být smluvními stranami poskytnuty třetím osobám (s výjimkou zákonem stanovených případů) ani jakékoliv z nich zveřejněny. Smluvní strany jsou oprávněny je využívat pouze za účelem naplnění této smlouvy.
- 9.10 Při porušení povinností uvedených v čl. 9.7 až 9.9 smlouvy jsou smluvní strany povinny nahradit si způsobenou škodu v prokázané výši.
- 9.11 Smluvní strany jsou povinny si neprodleně oznamovat změny týkající se své právní subjektivity, přechod závazků na právního nástupce, jakož i jiné skutečnosti, které mohou ovlivnit plnění závazků ze smlouvy.
- 9.12 Poskytovatel prohlašuje, že činnosti, k jejichž provedení se smlouvou zavázal, jsou předmětem jeho podnikání a že je k provádění předmětu plnění podle smlouvy odborně způsobilý podle zvláštních předpisů.

- 9.13 Veškeré důsledky vzniklé nesplněním nebo vadným plněním povinností poskytovatele podle smlouvy jdou k jeho tíži.
- 9.14 Veškeré důsledky vzniklé nesplněním nebo vadným plněním povinností objednatele podle smlouvy jdou k jeho tíži.
- 9.15 Smluvní strany nenesou odpovědnost za nesplnění závazků založených smlouvou, pokud k porušení smlouvy došlo z důvodu nepředvídatelných a neodvratitelných událostí mimořádné povahy, které bezprostředně ovlivňují plnění závazků založených smlouvou a které nastaly po uzavření smlouvy (vyšší moc). Smluvní strana, u které se projeví následky působení vyšší moci, je povinna o této skutečnosti uvědomit písemně nejpozději do 3 (tří) dnů druhou smluvní stranu. Stejně je povinna oznámit druhé smluvní straně, kdy působení vyšší moci skončilo. Pokud je působením vyšší moci ohroženo plnění závazků založených smlouvou, zavazují se smluvní strany projednat přiměřenou změnu smlouvy.
- 9.16 Kontaktní osoby objednatele:
- a) ve věcech podpisu smlouvy: Ing. František Varmuža, tel. 974 841 670
 - b) ve věcech přípravy smlouvy: Mgr. Ludmila Burgetová, tel. 974 841 729
 - c) ve věcech technických: Ing. Stanislav Hrubý, CSc., tel. 974 841 550
Ing. Leoš Marvan, tel. 974 816 537
- 9.17 Kontaktní osoby poskytovatele:
- a) ve věcech podpisu smlouvy: Ing. Petr Kučera, tel. 257 288 211
 - b) ve věcech přípravy smlouvy: Ing. Stanislav Žítek, tel. 225 989 920
 - c) ve věcech technických: Ing. Libor Málek, tel. 225 989 970
Ing. Jindřich Kučera, tel. 225 989 976
- 9.18 Smluvní strany prohlašují, že smlouva vyjadřuje přesně, určitě a srozumitelně jejich vůli, nejsou jim známy žádné skutečnosti, které by bránily jejímu uzavření a splnění závazků vyplývajících ze smlouvy.
- 9.19 Smluvní strany vzájemně prohlašují, že si smlouvu přečetly, že jim nejsou známy jakékoliv skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly, neuvedly se vzájemně v omyl, že byla sjednána svobodně a vážně a nebyla ujednána v tísní ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi uvedených nepravdivých údajů.
- 9.20 Smluvní strany na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ni své podpisy.

Za poskytovatele:

Za objednatele:

V Praze dne: 17 -02- 2011

V Praze dne: 17 -02- 2011

Ing. Petr Kučera
jednatel KOMIX s.r.o.

Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních informačních
systémů

KOMIX s.r.o.
Holubova 1, 150 00 Praha 5
IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087
tel.: 225 989 811, fax: 225 989 803

Detailní popis předmětu plnění

V rámci maintenance poskytované k APV se poskytovatel zavazuje po celou dobu platnosti smlouvy poskytovat objednateli tyto služby:

1. **Službu Hot-line**, tj. telefonické konzultace v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin.
2. **Službu ServiceDesk** k evidenci a řízení plnění požadavků objednatele; služba bude zpřístupněna na internetu určeným pracovníkům objednatele.
3. **Službu ServiceDesk – Incident Management**, která slouží k odstraňování závad na APV.
4. **Zpracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV.**

ad 1) Hot-line

Služba Hot-line bude poskytovatelem poskytována v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hod. na telefonní lince +420 225 989 953 nebo +420 604 366 463. Doplňující komunikace bude vedena elektronickou poštou na e-mailové adrese servicedesk@komix.cz. Služba představuje poskytování odpovědí prostřednictvím telefonní linky Hot-line na otázky týkající se problémů při instalaci/migraci, při návrhu/nastavení, při ladění APV/výkonnosti, dále týkající se otázek jak používat APV, při zálohování a obnově dat, při správě systému, týkající se kompatibility, funkčnosti a spolupráce SW v následujícím rozsahu:

- poskytování informací o nových verzích a vlastnostech APV;
- vytváření a úpravy provozní dokumentace pro APV;
- optimalizace dynamického chování APV;
- výkonové optimalizace provozu APV;
- účast na změnách konfigurace serveru,
- instalace nebo asistence při instalaci databázového systému nebo jeho oprav;
- řešení problémů spočívajících v komunikaci s databázovým serverem nebo řešení dynamiky APV;
- účast při odstraňování závad, jejichž příčina je v interakci APV s dalším SW kooperujícím s APV;
- spolupráci při odstraňování problémů během aktualizace databáze, importu a exportu dat;
- spolupráci při analýze výskytu chybných nebo neobvyklých údajů v datech;
- spolupráci při kontrolách databáze v průběhu její aktualizace;
- spolupráci na údržbě číselníků a na nich závislých dimenzích;
- poskytování konzultací uživatelům k ovládání a provozu APV;
- poskytování podpory při reklamaci závad u výrobce databázového systému;
- technická pomoc při problémech vzniklých při práci s APV;

ad 2) ServiceDesk

Poskytování služby ServiceDesk slouží k evidenci a řízení plnění požadavků objednatele a tuto službu zpřístupní poskytovatel prostřednictvím internetu určeným pracovníkům objednatele. Pro přístup k aplikaci ServiceDesk musí mít tyto pracovníci k dispozici PC s připojením k síti Internet, aby pro ně byl dosažitelný server poskytovatele na adrese <http://servicedesk.komix.cz>.

Poskytovatel vytvoří účty pro určené pracovníky objednatele s přístupovým heslem a zpřístupní návod k obsluze ServiceDesku v okamžiku uzavření smlouvy.

Služba ServiceDesk je zároveň dosažitelná na telefonních číslech: +420 225 989 953 nebo +420 604 366 463 a emailu servicedesk@komix.cz.

8

ad 3) Služba ServiceDesk – Incident Management

Tato služba slouží k odstraňování závad na APV, ve třech SLA za podmínek dle následující tabulky:

1	Havarijní zásah	Blokující	7 x 24	4 hodiny	6 hodin
2	Havarijní zásah	Majoritní	7 x 24	12 hodin	18 hodin
3	Běžný zásah	Minoritní	Pracovní den 8:00 – 18:00	10 kalendářních dnů	15 kalendářních dnů

Požadavek na odstranění závady bude některou z kontaktních osob objednatele, uvedených v čl. 9.16c) smlouvy, hlášen na službu ServiceDesk a současně potvrzen telefonicky na telefonních číslech: +420 225 989 953 nebo +420 604 366 463. Požadavek zadáný mimo provozní dobu pro SLA 3 se považuje za doručený v 9.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá doba odezvy.

ad 4) Zapracování požadovaných změn v ovládání a funkčnosti APV

Tato služba bude poskytovatelem poskytnuta v rozsahu maximálně 60 člověkohodin za jeden kalendářní měsíc. Skutečný počet člověkohodin poskytování služby bude vykazován ve Výkazu práce.

Za poskytovatele:

Za objednatele:

V Praze dne: 17 -02- 2011

V Praze dne: 17 -02- 2011

ing. Petr Kučera
jednatel KOMIX s.r.o.

Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních informačních
systémů

KOMIX s.r.o.
Holubova 1, 150 00 Praha 5
IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087
tel.: 225 989 811, fax: 225 989 803

Přehled APV

Název části APV	č.j. zdrojové smlouvy
Datový model ISEO, ISEOP a ISECD	MV-80044-3/OIS-2009
Rozhraní, které bude zabezpečovat aktualizaci registru obyvatel a zároveň i další komunikaci se systémem základních registrů	MV-80038-3/OIS-2009
Doplňující komponenty pro inf. systém registr rodných čísel	MV-41186-4/OIS-2009
Aplikace UniQUE, pro přístup ke stávajícímu IS správních evidencí.	MV-44180-1/OIS-2009
Aplikace UniQUE – rozšíření o možnost tisku zobrazených dat, možnost definice kódování výstupu pro organizace, úpravu vzhledu WEB klienta, úpravu definice výstupů o doručovací adresy a datum úmrtí, umožnění použití zástupných znaků	MV-27981-1/OIS-2009
Datový model ISEO, ISEOP a ISECD - změny	MV-52589-3/OIS-2008
Datový model - příprava IS správních evidencí Ministerstva vnitra na přechod na centrální verzi a zefektivnění uložení dat v uvedených evidencích	MV-52589-1/OIS-2008
Optimalizace stávajícího SW pro rychlejší a spolehlivější přístup externích i vnitřních uživatelů IS správních evidencí Ministerstva vnitra tj. evidence obyvatel, evidence občanských průkazů a evidence cestovních dokladů	MV-52585-1/OIS-2008
Programy pro výdej dat z okresních databází na výdej dat z centrální databáze	MV-66444-5/OIS-2008
Migrace dat a upravené programové struktury	MV-66606-5/OIS-2008
Systém blokace údajů dat v centrálních evidencích na Ministerstvu vnitra	MV-66447-10/OIS-7008
Subsystém sledování dotazů, který zajistí sběr informací o přístupech k údajům	MV-68886-4/OIS-2008
Interaktivní okresní programy - modifikace pro systémy EO, ECD a EOP pro práci pouze s novou centrální databází a nasazením na serverech v centru Ministerstva vnitra	MV-68885-4/OIS-2008
Správa uživatelů pro aplikace provozované na centrálních serverech Ministerstva vnitra	MV-68707-4/OIS-2008
Webové služby - realizace aplikační softwarové vrstvy webových služeb, která bude zajišťovat přístup k datům v IS správních evidencí Ministerstva vnitra pro externí systémy	OIS-1319/2007
Webová aplikace ZP-M - realizace webové aplikace ZP-M (přenosťovací aplikace), která bude zajišťovat komunikaci systému CDBP s webservisovým rozhraním WS-ZP2 systému ZP	OIS-1372/2007
Prohlížeč foto - do stávajícího řešení systému UniQue zapracovat možnost výběru a zobrazení fotografií z ECD a EOP	MV-73475-3/OIS-2008

Za poskytovatele:

Za objednatele:

V Praze dne: 17 -02- 2011

V Praze dne: 17 -02- 2011

ing. Petr Kučera
jednatel KOMIX s.r.o.

Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních informačních
systémů

KOMIX s.r.o.
Holubova 1, 150 00 Praha 5
IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087
tel.: 225 989 811, fax: 225 989 803

Definice základních pojmů

Pro účely smlouvy platí, že následující ve smlouvě uvedené pojmy budou vykládány takto:

SLA (Service Level Agreement): dohodnutá úroveň služby ServiceDesk – Incident management s garantovanými hodnotami parametrů poskytování služby, kterými jsou dostupnost služby, maximální doba odezvy a maximální doba k odstranění závady. Hodnoty parametrů poskytování služby jsou uvedeny v tabulce u popisu jednotlivých SLA.

Služby: veškeré činnosti zajišťované poskytovatelem objednateli v rámci předmětu plnění.

Požadavek: požadavek objednatele vůči poskytovateli na změnu APV, požadavek na informaci k APV nebo požadavek na odstranění závady APV.

Dostupnost služby: časový rozsah, v kterém je služba poskytována.

Doba odezvy: doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem kontaktní osobou objednatele do první interakce poskytovatele s objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku.

Doba odstranění závady: doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku na odstranění závady do okamžiku odstranění závady a zprovoznění APV.

Závada: takový stav APV, který uživateli znemožní nebo omezí použití APV k účelu, ke kterému je určen.

Z pohledu závažnosti se závady dělí na závady:

blokuující – závada, kdy je APV v takovém stavu, že brání výkonu činnosti vnitřních uživatelů, tj. způsobuje zablokování nebo přetížení výkonu činností interních uživatelů plošně na více než 30% pracovišť.

majoritní – závada, kdy je APV v takovém stavu, že tento stav omezuje běžný provoz externích a vnitřních uživatelů APV.

minoritní – drobná závada, která svým charakterem nespadá do kategorie závady blokuující či závady majoritní, neovlivňuje funkci APV, nepoškozuje data a neznámá jakékoliv uživatelské omezení uživatelských funkcí APV ani významné prodloužování zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

Havarijní zásah: zásah poskytovatele, vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat v situaci, kdy je APV v takovém stavu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce (závada blokuující), nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně (závada majoritní), jedná se o situace, kdy alespoň 30% uživatelů nemůže provádět běžné úkony.

Běžný zásah: zásah poskytovatele vedoucí k odstranění závady, který si lze vyžádat za situace, kdy lze APV normálně provozovat, ale některá z funkcí vyžaduje korekci, která není vyžadována neodkladně (závada minoritní). Doba běžného zásahu pro jednotlivé požadavky bude dohodnuta smluvními stranami, maximální doba odstranění závady je však stanovena na 15 (patnáct) kalendářních dní.

Člověkohodina: čas odpovídající poskytování služeb jedním pracovníkem poskytovatele po dobu jedné hodiny

Za poskytovatele:

V Praze dne: 17 -02- 2011

Za objednatele:

V Praze dne: 17 -02- 2011

ing. Petr Kucera
jednatel KOMIX s.r.o.

Ing. František Varmuža
ředitel odboru centrálních informačních
systémů

KOMIX s.r.o.

Holubova 1, 150 00 Praha 5
IČO: 47117087, DIČ: CZ47117087
tel.: 225 989 811, fax: 225 989 803