

číslo smlouvy Objednatele: 9730/00028

číslo smlouvy Zhotovitele: SR-2016-2403

Smlouva o dílo

Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS 2016

uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, mezi stranami:

Smluvní strany

Název: **Veterinární a farmaceutická univerzita Brno**

Sídlo: Palackého tř. 1, 612 42 Brno

Právní forma: veřejná vysoká škola

IČ: 621 57 124

DIČ: CZ 621 57 124

Osoba oprávněná zastupovat:

Prof. MVDr. Ing., Pavel Suchý, CSc. rektor

Adresa pro doručování korespondence:

Centrum informačních technologií, Veterinární a farmaceutická univerzita Brno, Palackého tř. 1946/1, 612 42 Brno

Zástupce oprávněný zastupovat ve věcech technických:

Ing. Ladislav Žůrek, Vedoucí střediska CIT, tel, +420 54156 2095, email: zurekl@vfu.cz

dále jen „Objednatel“ a

Název: **BBM spol. s r. o.**

Sídlo: Písek, 397 01, Kocínova 138/5

Právní forma: společnost s ručením omezeným, zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Kr. soudu v Českých Budějovicích, spis. zn. 386/C

IČ: 40755592

DIČ: CZ40755592

Osoba jednající: Ing. Zdeněk Mareš, jednatel

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., BÚ 277847271/0100

Telefonické, faxové a e-mailové spojení:

tel. 382 209 111, fax 382 209 128, email: vfu@bbm.cz

Adresa pro doručování korespondence: shodná se sídlem společnosti

Zástupce oprávněný zastupovat ve věcech technických:

Ing. Zdeňka Zítková, konzultant IS, tel, +420 602 378 690, email: zdenka.zitkova@bbm.cz

dále jen „Zhotovitel“

Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu takto:**Definice a pojmy**

IS VFU:	Informační systém Objednatele
iFIS:	Aplikační software Zhotovitele implementovaný v prostředí Objednatele v rozsahu komponent: <ul style="list-style-type: none">• Finanční informační systém v rozsahu modulů: Jádru, Administrace, Účetnictví, Finance, Rozpočet, Majetek, Objednávky, Registr smluv, Sklady, Zakázky a projekty, WebMailer, Manažerské informace, Inventarizace, Tvůrce sestav-Discoverer, a dále: Spisová služba, Centrální registr osob a karet, Saldo studenta, rozhraní SPSL-STAG, Centrální dokumentové úložiště• Informační technologie Oracle pro provoz komponent IS v rozsahu Oracle databáze SE ONE 2CPU a Oracle iAS pro 60 uživatelů• Součástí aplikačního software jsou datová integrační rozhraní podle přílohy č.3 této smlouvy.
Verze Software:	Další Verzi Software se rozumí nový Software nebo Software významným způsobem změněný v technologii řešení nebo v chování směrem k uživateli.
Vydání Software:	Vydáním Software jsou opravy chybných částí Software nebo rozšíření částí Software nebo dílčí úpravy částí Software.
Pracovní doba:	Pracovní dobou se pro účely této smlouvy rozumí pondělí až pátek od 8:00 do 16:00.
Den:	Pracovní den.
Či/den:	Jednotka pracovního výkonu jednoho pracovníka Zhotovitele při plnění předmětu podle této smlouvy po dobu 8 hodin bez rozdílu místa výkonu.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1.** Společnost **BBM spol. s r. o.** je výrobcem aplikačního software **iFIS** a současně jeho Zhotovitelem pro informační systém Objednatele včetně datových rozhraní na okolní systémy podle smlouvy: **F-2403** a následných servisních smluv a jejich dodatků.
- 1.2.** **BBM spol. s r. o.** je držitelem veškerých majetkových práv k aplikacím **iFIS** včetně datových rozhraní na okolní systémy a je dále jediným poskytovatelem **RunTime** licencí technologií **Oracle** k provozu uvedeného software.
- 1.3.** Objednatel je provozovatelem shora uvedeného aplikačního software **iFIS** pro všechny jeho fakulty a součástí a to v rámci integrovaného informačního systému
- 1.4.** Objednatel průběžně zlepšuje **IS VFU** dodávkami nových komponent do integrovaného řešení, výměnou jednotlivých komponent za nové či vyšší verze, výměnou technologického prostředí a systémové infrastruktury a rozšiřováním palety poskytovaných funkcí a implementovaných rozhraní stávajících komponent a za tímto účelem uzavírá tuto smlouvu s níže specifikovaným předmětem plnění se Zhotovitelem označeným v úvodu této smlouvy.
- 1.5.** Smluvní strany uzavřely tuto smlouvu na základě rozhodnutí Objednatele jako zadavatele ve veřejné zakázce malého rozsahu č. **VZ 61/2015 „Servis, údržba a rozvoj aplikačního software iFIS 2016“**.

2. Prohlášení Zhotovitele a Objednatele

- 2.1.** Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené údaje jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 2.2.** Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
- 2.3.** Zhotovitel prohlašuje, že v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., autorským zákonem, ve znění pozdějších předpisů, je oprávněn vykonávat majetková práva k dílu – programovému produktu, jehož poskytnutí Objednateli je mimo jiné předmětem této smlouvy, a že je oprávněn k rozšiřování tohoto díla ve formě rozmnoženiny.
- 2.4.** Zhotovitel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky Objednatelem vymezené pro řádné plnění závazků Zhotovitele plynoucích z této smlouvy.
- 2.5.** Zhotovitel potvrzuje, že překontroloval podklady a dokumentaci, které zabezpečil Objednatel, a že Objednatel mu umožnil před předložením nabídky poskytnutí dodatečných informací a údajů, které

má Objednatel k dispozici a které jsou, popř. by mohly být významné pro řádné plnění této smlouvy. Zhotovitel dále potvrzuje, že Objednatel mu umožnil prohlídku místa budoucího plnění.

- 2.6.** Má se za to, že Zhotovitel se řádně seznámil s doplňujícími údaji a informacemi poskytnutými Objednatel, prověřil si místo budoucího plnění, a tak získal všechny dostupné informace v míře, která ho uspokojí ve vztahu ke stanovení nákladů a doby potřebné k provedení dodávky. Před odevzdáním nabídky se Zhotovitel přesvědčil s ohledem na svoje odborné znalosti a zkušenosti o její správnosti a dostatečnosti včetně cenové specifikace. Zjištění případných nedostatků po podpisu této smlouvy nemá vliv na změnu termínů plnění ani zvýšení ceny.
- 2.7.** Objednatel prohlašuje, že pokud budou zejména v rámci implementace a ostatních souvisejících činností shromažďovány nebo zpracovávány osobní údaje třetích osob, zajistí před zahájením prací potřebný souhlas těchto třetích osob se zpracováním jejich osobních údajů.
- 2.8.** Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

3. Předmět smlouvy

3.1. Předmětem plnění dle této Smlouvy na straně Zhotovitele je provedení a zhotovení díla. Dle se pro účely této Smlouvy rozumí:

- a) poskytování pozáručních servisních služeb (**služby maintenance**) k aplikacím iFIS a souvisejícím datovým rozhraním v rámci IS VFU **od 1.1.2016 do 31.12.2016**. Služby maintenance iFIS zahrnují odstraňování pozáručních vad software a opravy dat způsobených vadou software, dodávky a instalace opravných patch software, dodávky licencí a instalace nových verzí software s úpravami dle požadavků souvisejících právních norem ČR, dodávky elektronické dokumentace k novým verzím a poskytování služby HelpDesk k software (dále jen Služby maintenance iFIS"). Konkrétně se jedná o plnění, jimiž jsou paušální služby podpory a údržby software:
- Finanční informační systém v rozsahu modulů: Jádru, Administrace, Účetnictví, Finance, Rozpočet, Majetek, Sklady, Spisová služba, Centrální registr osob a karet, Registr smluv, Saldo studenta, Inventarizace, rozhraní SPSP-STAG, Centrální dokumentové úložiště.
 - Informační technologie Oracle pro provoz komponent IS v rozsahu Oracle databáze SE ONE 2CPU a Oracle IAS pro 60 uživatelů.

Podrobný rozsah služeb maintenance je specifikován takto:

Služba/Úkon	Je/Není součástí služeb maintenance iFIS a rozsah plnění	
Poskytování služby HelpDesk včetně e-mailových a telefonních konzultací k provozu iFIS, zejména k nestandardnímu chování a při mimořádných situacích.	Ano	Počet konzultací není omezen.
Poskytování užívacích práv ke všem budoucím verzím a vydáním iFIS realizovaných na základě Zhotovitelem akceptovaných požadavků uživatelů iFIS z prostředí veřejných vysokých škol a Akademie věd ČR a na základě změn vynucených změnami právních norem ČR zejména v oblasti účetnictví a DPH. Právo předkládat náměty na změny, rozšíření rozvoj aplikací iFIS.	Ano	Nová verze 1x ročně, Nové vydání dle potřeb
Dodávky provozní a uživatelské dokumentace k novým verzím iFIS.	Ano	1x v elektronické podobě na CD
Údržba a aktualizace Zhotovitelem dodávaných číselníků	Ano	Globální parametry Lokální parametry Číselník sítí Číselník úloh Číselník relací Číselník ek. Jednotek Konstanty-Domény Číselník států Číselník Měn Algoritmus pro DPH Daňové odp. plány Kategorie majetku Dokladové čís. řady
Odstraňování chyb v aplikacích iFIS a opravy dat způsobených chybami v aplikacích iFIS.	Ano	Pro poslední a předposlední uvolněnou verzi Software
Zajištění integračních vazeb na jiné softwarové produkty v rozsahu podle skutečné implementace, a to i pro budoucí verze iFIS.	Ano	
Poskytování užívacích práv k novým verzím a vydáním produktů Oracle	Ano	
Instalace nových Verzí aplikačního Software	Ano	24 hodin ročně
Doškolování Objednatele k novým Verzím a Vydáním	NE	

Software		
Správa a údržba operačních systémů serverů Oracle	ANO	

b) Poskytování dalších zadavatelem vyžádaných služeb údržby a poskytnutí součinnosti při zajištění provozu a udržitelného rozvoje IS VFU (školení, dokumentace a konzultace k provozu a rozvoji IS VFU, úpravy a rozšiřování datových rozhraní, vývoj a dodávky nových či upravených SW funkcí dle specifikace zadavatele, včetně instalace verzí a patch iFIS), které vzhledem k jejich povaze může vykonávat pouze společnost BBM spol. s r. o., dle samostatných objednávek, v rozsahu maximálně 600 hodin ročně, přičemž Objednatel **není povinen** žádné z těchto služeb objednat.

- 3.2.** Požadované služby, úpravy a rozšíření uživatelských práv k software iFIS podle bodu b) budou realizována postupně v rámci jednotlivých dílčích plnění samostatně pro každou dílčí dodávku k této veřejné zakázce, a budou zahájena vždy na výzvu objednatel zaslou formou objednávky, nejpozději 30 kalendářních dnů před požadovaným zahájením prací. Dílčím plněním nebo částí plnění se pro účely Smlouvy bude rozumět taková část plnění, která bude specifikována a plněna na základě jedné samostatné objednávky (dále jen „dílčí plnění“ nebo „část plnění“).
- 3.3.** Předmětem této smlouvy nejsou dodávky operačních systémů, datových sítí ani hardware.
- 3.4.** Produkty a výsledky dodané Zhotovitelem Objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy, specifikace nabídky Zhotovitele a požadavky veškerých zákonných a právních předpisů a podmínek vztahujících se k předmětu této smlouvy.
- 3.5.** Dokumenty uvedené v čl. 3. budou nedílnou součástí této smlouvy, přičemž dohodnutým předmětem plnění Zhotovitele se pro účely této smlouvy rozumí souhrn všech prací, dodávek a souvisejících služeb, jak je vymezují výše uvedené dokumenty jakožto předmět smlouvy, včetně veškerých prací a dodávek nezbytných pro kvalitní splnění smlouvy.
- 3.6.** Součástí předmětu smlouvy jsou také všechny výrobky a služby, z nichž se plnění skládá (z nichž sestává) a kterých bude použito k jeho realizaci, jakož i veškeré práce, dodávky, výkony a služby, kterých je dočasně nebo trvale třeba k řádnému zahájení prací, k provedení, dokončení a předání předmětu plnění a k jeho úspěšnému uvedení do rutinního provozu se zvýšenou podporou v souladu s jeho účelovým určením.
- 3.7.** Zhotovitel se zavazuje, že jím dodaná plnění budou způsobilá pro použití ke smlouvenému účelu, tj., že budou funkční dle veškeré dodané dokumentace a dle specifikací dohodnutých mezi stranami a že si po dobu provozu zachovají smlouvené vlastnosti.
- 3.8.** Předmětem plnění na straně Objednatel je poskytnutí potřebné součinnosti Zhotoviteli, převzetí předmětu plnění a zaplacení ceny.
- 3.9.** Podrobná specifikace předmětu plnění je předmětem Přílohy č. 1 jako nedílná součást této Smlouvy.

4. Termíny plnění, dílčí plnění, místo plnění

4.1. Služby maintenance iFIS

Zhotovitel bude poskytovat služby maintenance iFIS podle bodu 3.1.a) této smlouvy průběžně od **1.1.2016 do 31.12.2016** a to v těchto závazných reakčních termínech:

4.1.1. Opravy chyb aplikačního software a havárií systému

Zhotovitel se zavazuje odstranit chyby podle závažnosti v následujících termínech:

Kat. chyby		Pro hlášení přijatá v pracovní dobu
A	Zahájení odstraňování havárie	Nejpozději do 2 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 4 hodin od nahlášení Do doby na zprovoznění se nezapočítává čas reakce třetích stran, jež jsou vázány k odstraňování havárií podle jiných smluv s Objednatel nebo čas trvání vyšší moci.
B	Verifikace a zahájení odstraňování chyby	Nejpozději do 8 hodin od nahlášení
	Odstranění chyby alespoň náhradním řešením	Nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení
C	Verifikace chyby a stanovení plánu odstranění	Do 3 dnů od nahlášení
	Odstranění chyby	Nejpozději do 10 pracovních dnů
D	Odstranění chyby	V následující Verzi nebo Vydání po přijetí hlášení

Lhůty shora uvedené jsou pro Zhotovitele závazné za podmínky, že Zhotovitel nebude rušen zásahy třetích osob a že Objednatel umožní přístup pracovníkům Zhotovitele vzdálený přístup do informačního systému Objednatel ze servisních pracovišť Zhotovitel při zachování všech požadovatelných bezpečnostních pravidel.

Definice kategorií chyb:

Kategorie chyby		Vymezení	Priorita v HelpDesk
A	Havárie systému	Za havárii systému se považuje stav, kdy nelze systém jako celek vůbec používat.	Havárie
B	Závažná chyba	Závažná chyba zásadně brání používání části Software nebo Objednateli hrozí z důvodu chyby Software nebezpečí ztrát.	Vysoká
C	Lehká chyba	Lehká chyba zásadně nebrání používání systému, působí však provozní obtíže jako např. podstatně zvýšenou pracnost při zpracování dat.	Střední
D	Nevýznamná chyba	Za nevýznamnou chybu se považuje chyba, která zásadně nebrání používání Software ani nepůsobí provozní obtíže.	Běžná

4.1.2. Instalace Vydání IFIS při změně legislativy

Zhotovitel se zavazuje poskytnout příslušné Vydání vynučené změnou legislativy ČR včetně instalace Software v termínu nejpozději ke dni účinnosti právní normy. Při zpětné či okamžité účinnosti od data uveřejnění pak Zhotovitel provede příslušnou úpravu a její instalaci u Objednatele v nejbližším technicky možném termínu.

4.1.3. Poskytování nových a rozšířených verzí IFIS

Zhotovitel poskytne nové a rozšířené Verze IFIS a seznámí Objednatele s rozsahem změn průběžně v termínech uvolnění Verze (1x ročně).

Provádění zhotovení a dodání jednotlivých částí díla, tj. poskytování další vyžádané služby podle bodu 3.1. b) Smlouvy, bude zhotovitelem zahájeno pouze na základě písemné výzvy k poskytnutí plnění objednatel. Plnění uvedené v bodech 3.1. b) Smlouvy se zhotovitel zavazuje v případě výzvy k poskytnutí plnění objednatel poskytnout a provést zhotovení jednotlivých částí díla po celou dobu platnosti Smlouvy a to v režimu samostatných objednávek - výzev k poskytnutí plnění, jak je stanoveno dále:

4.2. Výzva k poskytnutí plnění

4.2.1. Objednatel je povinen předat Zhotoviteli Výzvu k poskytnutí plnění nejpozději **30 kalendářních dnů** před požadovaným zahájením prací formou objednávky. Objednávka musí obsahovat přesnou specifikaci dílčího plnění a požadovaný termín plnění (dále jen Specifikace).

4.2.2. Zhotovitel je povinen nejpozději do **14-ti dnů** po obdržení Výzvy dle bodu 4.2.1. předloženou Specifikaci Objednateli písemně potvrdit nebo specifikaci vrátit zpět Objednateli s požadavkem na upřesnění či doplnění a to i opakovaně.

4.3. Termín zahájení

4.3.1. Zhotovitel je povinen zahájit práce na části každého díla nejpozději v termínu sjednaném a potvrzeném ve Specifikaci akceptované dle odstavce 4.2.

4.4. Termín dokončení

4.4.1. Zhotovitel je povinen řádně dokončit práce na každé části díla v termínech sjednaných v každé Specifikaci akceptované podle odstavce 4.2.

4.5. Dílčí plnění

4.5.1. Zhotovitel realizuje předmět smlouvy postupně po logických celcích dle Specifikací podle odstavce 4.2.

4.5.2. Akceptace dílčích částí předmětu smlouvy probíhá samostatně za každé dílčí plnění. Případné odmítnutí jednoho dílčího plnění není důvodem k odmítnutí ostatních dílčích plnění.

4.6. Místo plnění

Místem všech plnění je sídlo objednatel, tj. areál Veterinární a farmaceutické univerzity Brno, Palackého tř. 1946/1, Brno, PSČ 612 42.

5. Cena díla

Cena díla je sjednána v souladu s ustanovením § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Cena za provedení a zhotovení díla bez DPH (celková cena za celou dobu a celý předmět plnění Smlouvy) předmětu smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po dobu realizace předmětu plnění dle smlouvy.

- 5.2. Podrobnější cenová kalkulace předmětu plnění je uvedena v Příloze č. 1 jako neodílná součást této Smlouvy. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
- 5.3. Pokud zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále též „zákon o DPH“) bude v době uskutečnění zdanitelného plnění změněn, bude se připočítávat k dohodnuté ceně za dodávku daň z přidané hodnoty v procentní sazbě odpovídající zákonné úpravě zákona o DPH k datu uskutečnění zdanitelného plnění.
- 5.4. V ceně předmětu smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele související s provedením a zhotovením díla dle Smlouvy. Součástí cen sjednaných v této smlouvě jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí Zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se předmětu plnění smlouvy. Součástí cen jsou i práce, dodávky a služby, které ve výzvě, v zadávací dokumentaci nebo v této smlouvě uvedeny nejsou a Zhotovitel jakožto odborník o nich vědět měl nebo mohl vědět.

6. Platební podmínky

6.1. Zálohy

- 6.1.1. Objednatel neposkytne Zhotoviteli zálohy.

6.2. Postup plateb a lhůta splatnosti

- 6.2.1. Cena předmětu smlouvy bude hrazena průběžně v korunách českých na základě daňových dokladů (dále jen faktur) vystavených Zhotovitelem v souladu se zák.č. 563/1991 Sb. a zák. 235/2004 Sb. ve znění pozdějších předpisů.
- 6.2.2. Daňový doklad (fakturu) doručí zhotovitel objednateli ve dvou výtiscích nejpozději do 10 dnů ode dne převzetí bezvadného plnění objednatel. Objednatel uhradí cenu plnění dle daňového dokladu (faktury) do 30 kalendářních dnů ode dne jeho prokazatelného obdržení objednatel. Za doručení faktury se považuje den předání faktury do poštovní evidence Objednatele. V pochybnostech se má za to, že doklad byl doručen třetí pracovní den po jeho odeslání. Za den splnění platební povinnosti objednatel se bude považovat den odepsání ceny plnění z účtu objednatel ve prospěch zhotovitel.
- 6.2.3. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat zejména všechny náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a k ceně bude připočtena daň z přidané hodnoty ve výši dle aktuálních předpisů dle data uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.2.4. V daňových dokladech (fakturách) nesmí být fakturovány současně dodávky a s nimi spojené práce a náklady hrazené z investičních a neinvestičních prostředků.
- 6.2.5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit daňový doklad (fakturu), který neobsahuje požadované náležitosti, není doložen požadovanými, nebo úplnými doklady, nebo obsahuje nesprávné cenové údaje.
- 6.2.6. Ve vráceném daňovém dokladu (faktuře) musí objednatel vyznačit důvod vrácení daňového dokladu (faktury). Zhotovitel je povinen vystavit nový daňový doklad (fakturu) s tím, že oprávněným vrácením daňového dokladu (faktury) přestává běžet původní lhůta splatnosti daňového dokladu (faktury) a běží nová lhůta ode dne prokazatelného doručení opraveného a všemi náležitostmi opatřeného daňového dokladu (faktury) objednateli.

7. Práva a povinnosti smluvních stran, součinnost

- 7.1.** Objednatel **není povinen** podle této smlouvy objednat žádné služby a dodávky a tím realizovat dílčí plnění podle bodu 3.1.b). Objednatel má právo objednat služby a dodávky do maximálního sjednaného rozsahu a za sjednané ceny.

V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

- 7.2.** Objednatel bude financovat předmět plnění částečně ze zdrojů projektu. Objednatel si proto vyhrazuje právo, že pokud nezíská finanční prostředky na plné krytí předmětu plnění nebo výdaje na toto plnění budou prohlášeny za nezpůsobilé, je zadavatel oprávněn od Smlouvy bez sankcí a náhrady vzniklé škody odstoupit, případně omezit v odpovídajícím rozsahu předmět plnění dle Smlouvy, tj. nerealizovat plnění či jeho dílčí část. V souvislosti s výše uvedeným důvodem odstoupení Objednatele od Smlouvy nebo omezením předmětu plnění Smlouvy objednatel, nebudou vznikat zhotoviteli vůči objednateli žádné finanční nároky, avšak tímto není nijak dotčeno právo Zhotovitele na úhradu poměrné části sjednané ceny odpovídající práci, kterou již Zhotovitel na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

V případě omezení předmětu plnění zašle objednatel zhotoviteli návrh dodatku ke Smlouvě, kterým se z předmětu této Smlouvy vyjme v odpovídajícím rozsahu dosud nerealizované plnění, ke kterému objednatel finanční krytí nezískal. Cena díla se o cenu tohoto vyjmutého plnění sníží. Zhotovitel se zavazuje dodatek podepsat a doručit ho objednateli ve lhůtě 10 kalendářních dnů poté, co mu byl návrh dodatku doručen.

- 7.3.** Objednatel **není oprávněn** podle této smlouvy provádět žádné zásahy do kódu aplikačního software iFIS, datových rozhraní iFIS ani do databáze aplikace mimo dodaný software iFIS. Porušení tohoto ustanovení je porušením majetkových práv k software Zhotovitele a porušením záručních podmínek na dodávky a služby Zhotovitele.
- 7.4.** Zhotovitel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má Zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
- 7.5.** Zhotovitel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
- 7.6.** Objednatel se zavazuje Zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po Objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li Zhotovitelem požadována po Objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že Objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může Zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
- 7.7.** Odpovědnost za porušení součinnosti je vázána vždy na součinnost v rozsahu stanoveném smlouvou. Vzájemná součinnost musí být jasně formulována, popř. bude popsána v příslušných specifikacích schválených oběma smluvními stranami.
- 7.8.** Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou či faxem nebo osobně prostřednictvím pověřených pracovníků podle oblastí:

Oblast	Pověření pracovníci Objednatele	Pověření pracovníci Zhotovitele
Vedoucí projektu	Ing. Ladislav Žůrek	Ing. Zdeňka Zítková
Správa HW serverů, OS a zálohování	Bc. Petr Čejka Ing. Vojta Skalků	Ing. Michal Horák
Správa sítě a koncových stanic	Správa sítě: Ing. Ondřej Doležal Ing. Vojta Skalků Správa koncových stanic: Adam Sekanina	Ing. Michal Horák
Administrace databáze	Provádí a odpovídá Zhotovitel	Ing. Michal Horák
Administrace iFIS	Ing. Věra Vavřincová	Jaroslav Tučmandl
Objednávání dalších služeb	Ing. Ladislav Žůrek	Ing. Zdeňka Zítková Ing. Tomáš Malkus

- 7.9.** Tito Pověření pracovníci jsou oprávněni předkládat návrhy na změny této smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat veškeré akceptační protokoly v rámci akceptačního řízení.
- 7.10.** Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí Vedoucím projektu druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany.

- 7.11.** Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, byly písemnosti zaslané na původní adresu doručeny řádně.
- 7.12.** V případě změny údajů v seznamu pověřených pracovníků uvedených je po celou dobu účinnosti smlouvy Zhotovitel povinen ihned o takové změně informovat Objednatele.
- 7.13.** Zhotovitel je povinen na místech plnění předmětu této smlouvy udržovat pořádek a čistotu, na svůj náklad odstraňovat odpady a nečistoty vzniklé jeho činností, a to v souladu s příslušnými předpisy, zejména ekologickými a o likvidaci odpadů.
- 7.14.** Zhotovitel odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví osob v prostoru prováděných prací, dodržování bezpečnostních, hygienických a požárních předpisů.
- 7.15.** Budou-li informace poskytnuté Objednatelem, které jsou nezbytné pro plnění předmětu veřejné zakázky obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, je Zhotovitel povinen zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování. Povinnosti se Zhotovitel nemůže zprostit.

8. Sankční ujednání

8.1. Sankce za neplnění dohodnutých termínů

- 8.1.1. V případě prodlení Zhotovitele **se zahájením odstraňování chyby Kategorie A až C** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 500,- Kč** za každou i započatou hodinu prodlení.
- 8.1.2. V případě prodlení Zhotovitele **s odstraněním chyby (alespoň náhradním řešením) Kategorie A až B** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 2000,-Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 8.1.3. V případě **prodlení Zhotovitele s odstraněním chyby Kategorie C** v náhradní lhůtě dvojnásobné od lhůty uvedené v článku 4, odst. 4.1.1. této smlouvy je Objednatel oprávněn účtovat Zhotoviteli smluvní pokutu **ve výši 1000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 8.1.4. V případě prodlení Zhotovitele bez zavinění Objednatele je Objednatel oprávněn vyúčtovat k tíži Zhotovitele smluvní pokutu **ve výši 2000,- Kč** za každý i započatý kalendářní den prodlení **při nedodržení termínů dokončení dílčích plnění dle čl. 4.2.**
- 8.1.5. Oprávněná smluvní strana je oprávněna požadovat i náhradu škody způsobené porušením povinností smluvní strany povinné, na kterou se vztahuje smluvní pokuta.

8.2. Úrok z prodlení

- 8.2.1. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury proti sjednanému termínu, je Zhotovitel oprávněn vyúčtovat k tíži Objednatele úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.

8.3. Lhůta splatnosti sankcí, související náhrada škody

- 8.3.1. Strana povinná je povinna uhradit vyúčtované sankce nejpozději do čtrnácti dnů ode dne obdržení příslušného vyúčtování.
- 8.3.2. Stejná lhůta se vztahuje i na úhradu úroku z prodlení.
- 8.3.3. Celková výše všech sankcí nepřesáhne 50% ceny díla.
- 8.3.4. Zaplacením sankce (smluvní pokuty) není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody způsobené porušením povinností Zhotovitele, na niž se sankce vztahuje a kterou lze vymáhat samostatně, nezávisle i na výši škody. Ustanovení § 2050 obč. zákoníku se nepoužije.

8.4. Ochrana majetku Objednatele

- 8.4.1. Zhotovitel bude chránit majetek Objednatele a bude zodpovědný za škody, které mohou vzniknout z jeho činnosti v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
- 8.4.2. Způsobí-li Zhotovitel při plnění předmětu této smlouvy škodu na majetku Objednatele bude zodpovědný za nápravu takové škody na vlastní náklady. Možnost poskytnutí náhrady cestou pojistného plnění z příslušné pojistky Zhotovitele tím není dotčeno.

9. Provádění díla

9.1. Řízení prací

- 9.1.1. Při provádění předmětu smlouvy postupuje Zhotovitel samostatně. Tímto není dotčeno oprávnění Objednatele kontrolovat provádění služeb a za tím účelem ukládat závazné pokyny. Zhotovitel se zavazuje respektovat veškeré pokyny Objednatele v souladu s touto smlouvou týkající se řádné realizace předmětu smlouvy a upozorňující na možné porušování smluvních povinností Zhotovitele.
- 9.1.2. Zhotovitel je povinen upozornit Objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou (nesprávnou) povahu věcí převzatých od Objednatele nebo na nevhodnost (nesprávnost) pokynů daných mu Objednatelem k provedení předmětu smlouvy, jestliže Zhotovitel mohl tuto nevhodnost (nesprávnost) zjistit při vynaložení veškeré odborné péče, jinak odpovídá za škodu tímto Objednateli způsobenou.

9.2. Ostatní podmínky provádění předmětu smlouvy

- 9.2.1. Zhotovitel bude mít úplnou kontrolu nad plněním smlouvy, bude práce účinně řídit a dohlížet na ně tak, aby zajistil, že plnění bude odpovídat smlouvě. Výlučně bude Zhotovitel zodpovědný za metody, techniky, užití technologie a za koordinaci dílčích činností.
- 9.2.2. Zhotovitel není odpovědný, není-li touto smlouvou stanoveno jinak, za dokumentaci, kterou nezpracovává a nedodává. Za ostatní dokumentaci, kterou Zhotovitel zpracoval nebo dodal a k jejímuž zpracování a dodání je oprávněn nebo povinen podle zákona či této smlouvy, nese plnou zodpovědnost.
- 9.2.3. S ohledem na dodržování harmonogramu podle ustanovení předchozích odstavců se Zhotovitel zavazuje pro všechny fáze provádění prací zajistit dostatečný počet pracovníků tak, aby nebyly zdrženy termíny plnění.
- 9.2.4. Zhotovitel postupuje s odbornou péčí, řídí se právními a ostatními předpisy vztahujícími se na sjednaný předmět plnění včetně platných technických norem. Důsledně chrání práva a oprávněné zájmy Objednatele, které mu jsou nebo by mu mohly být známy. Respektuje ochranu osobních údajů (zejm. zákon č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů).
- 9.2.5. Zhotovitel je povinen průběžně informovat Objednatele o průběhu realizace předmětu plnění ve sjednaných lhůtách, na požádání Objednatele bezodkladně.
- 9.2.6. U dodávky programového vybavení třetích stran platí, že Objednatel je oprávněn počítačový program (licenci) nerušeně užívat po dobu autorskoprávní ochrany. Objednatel z titulu nabyvatele licence není povinen licenci využít.
- 9.2.7. Zhotovitel není oprávněn poskytnout projektovou dokumentaci díla jiné osobě než Objednateli. Tím není myšlena systémová, uživatelská a provozní dokumentace.
- 9.2.8. Zhotovitel je povinen bezodkladně informovat Objednatele o změně údajů týkajících se jeho identifikace, jakož i o změně ostatních údajů rozhodných pro řádné plnění této smlouvy. Obdobně postupuje Objednatel.
- 9.2.9. Zhotovitel je povinen být účasten platného pojištění z odpovědnosti za škodu v minimální výši 10.000.000,- Kč způsobenou při realizaci předmětu plnění a zavazuje se být takto pojištěn po celou dobu platnosti této smlouvy.
- 9.2.10. Objednatel umožní Zhotoviteli nepřerušovaný přístup do informačního systému Objednatele za účelem provádění servisní činnosti formou vzdáleného přístupu komunikačními prostředky.
- 9.2.11. V případě předčasného ukončení Smlouvy má Zhotovitel právo na poměrnou část sjednané ceny odpovídající práci, kterou již na přípravě Díla do doby skončení Smlouvy odvedl.

10. Předání výsledků plnění smlouvy, akceptační řízení

- 10.1. O převzetí předmětu plnění nebo jeho části bude sepsán předávací protokol. Požadované výstupní dokumenty k jednotlivým dílčím plněním jsou: Licenční list (je-li součástí dílčího plnění dodávka softwaru) a Akceptovaný výkaz služeb.
- 10.2. Objednatel není povinen převzít dílo, které vykazuje vady a nedodělky.
- 10.3. Zhotovitel je oprávněn předat dílo nebo jeho část i před sjednaným termínem a Objednatel se zavazuje takové plnění převzít.
- 10.4. Zhotovitel oznámí Objednateli dokončení každé jednotlivé části díla
- 10.5. Zhotovitel je povinen vyzvat Objednatele nejméně 2 pracovní dny předem k převzetí každé jednotlivé části díla nebo dílčího plnění a nejméně 3 pracovní dny předem k převzetím kompletně dokončeného Díla.
- 10.6. Objednatel stvrdí převzetí části díla, dílčího plnění nebo kompletního díla podpisem předávacího protokolu, v němž bude uveden seznam předávaných částí díla, dílčího plnění nebo kompletního díla, dokumentů a potvrzení, že byla předvedena funkčnost a kompletnost předávaného díla, dílčího plnění nebo jeho části.
- 10.7. Objednatel je oprávněn převzít pouze bezvadné jednotlivé části díla, dílčí plnění nebo bezvadné kompletně dokončené dílo, tj. bez vad a nedodělků. Pokud část díla, dílčí plnění nebo kompletně

dokončené dílo bude obsahovat vady a nedodělky je zhotovitel povinen provést nápravu nejpozději do 10 pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou výslovně jinak.

11. Záruka za jakost díla

11.1. Odpovědnost za vady

- 11.1.1. Vadou pro účely této smlouvy rozumí odchylná funkce software od oboustranně odsouhlaseného písemného zadání.
- 11.1.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí také jakékoliv chování systému, které neumožňuje provozovat krátkodobě či dlouhodobě některou úlohu systému nebo způsobuje chování systému, které je v rozporu s obvyklou praxí nebo způsobuje nesprávné výsledky. Vadou se rozumí i odezva systému delší než odezva uživatelsky přijatelná pro rutinní práci.
- 11.1.3. Zhotovitel se své odpovědnosti zproští, prokáže-li, že vada byla způsobena poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem nebo neodborným zásahem do dat, softwaru, hardwaru či systémového prostředí ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí případ když:
 - 11.1.3.1. Objednatel umožní přístup do systému neproškolenému uživateli, správci nebo cizí osobě,
 - 11.1.3.2. Objednatel umožní zápis do dat mimo aplikace a nástroje dodané a výslovně schválené Zhotovitelem,
 - 11.1.3.3. při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.

11.2. Délka záruční doby

- 11.2.1. Zhotovitel poskytne Objednateli záruku na všechny dodávky a služby v délce **12 měsíců**. Záruční doba počíná běžet dnem protokolárního převzetí předmětu smlouvy nebo jeho části, bez vad a nedodělků.

11.3. Způsob uplatnění reklamace

- 11.3.1. Objednatel je povinen vady písemně reklamovat u Zhotovitele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění. Písemná forma je dodržena i v případě použití elektronické pošty, elektronické služby HelpDesk, faxu nebo poštovní služby. Oznámení (reklamaci) odešle na adresu Zhotovitele uvedenou v oddíle Smluvní strany uvedené v úvodu této smlouvy. V reklamaci musí být vady popsány nebo musí být uvedeno, jak se vady projevují. Dále v reklamaci Objednatel uvede, jakým způsobem požaduje sjednat nápravu.
- 11.3.2. Zhotovitel je povinen si popis výkladu závady ověřit u odpovědné osoby Objednatele tak, aby byla vyloučena jiná interpretace popisované závady.
- 11.3.3. Reklamaci lze uplatnit nejpozději do posledního dne záruční lhůty, přičemž i reklamace odeslaná Objednatelem v poslední den záruční lhůty se považuje za včas uplatněnou.

11.4. Podmínky odstranění reklamovaných vad

- 11.4.1. Zhotovitel je povinen bezodkladně nastoupit k odstranění reklamované vady po obdržení reklamace, a to i v případě, že reklamaci neuznává. Náklady na odstranění reklamované vady nese Zhotovitel i ve sporných případech až do rozhodnutí. V případě, že se prokáže, že se nejednalo o vadu, za níž je odpovědný Zhotovitel, nese náklady Objednatel.
- 11.4.2. V případě vady předmětu plnění, kterou nezpůsobil svým jednáním Objednatel a tato vada způsobí nefunkčnost předmětu plnění nebo jeho části, se Zhotovitel zavazuje realizovat na vlastní náklady náhradní zpracování v místě instalace díla s cílem minimalizovat ztráty vzniklé Objednateli a nahradit mu vzniklou škodu.
- 11.4.3. Bude-li zjištěna neodstranitelná vada Díla, která představuje podstatné porušení povinností stanovených touto smlouvou, ale zároveň Objednatel nevyužije svého práva od této smlouvy odstoupit, má Objednatel právo na přiměřenou slevu z ceny.
- 11.4.4. Objednatel je povinen uplatnit nárok na odstranění vad na Díle bez zbytečného odkladu.
- 11.4.5. Zhotovitel zaručuje, že předané Dílo nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Zhotovitel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Zhotovitele podle této smlouvy, pokud Objednatel:
 - 11.4.5.1. oznámí Zhotoviteli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
 - 11.4.5.2. neuzná sám předmětný nárok,
 - 11.4.5.3. zplnomocní Zhotovitele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,

- 11.4.5.4. neučiní bez předchozí konzultace se Zhotovitelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.
- 11.4.6. Zhotovitel ručí za soulad předmětu plnění s platnou legislativou v okamžiku předání díla.
- 11.4.7. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Zhotovitele přístup do informačního systému a do prostor nezbytných pro odstranění vady. Pokud tak neučiní, není Zhotovitel v prodlení s termínem nastoupení na odstranění vady ani s termínem pro odstranění vady.

12. Výkon a převod majetkových práv

12.1. Licence software

- 12.1.1. Je-li součástí zakázky dílo nebo vznikne-li při plnění zakázky dílo podléhající ochraně podle zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), přecházejí práva užití k tomu dílu na Objednatele dnem jeho protokolárního předání Objednateli v rozsahu sjednaném dále v této smlouvě. Ostatní majetková práva spojená s tímto dílem na Objednatele nepřecházejí.
- 12.1.2. Objednatel předáním a převzetím díla nebo jeho části se stává Nabyvatelem licence a získává nevýhradní právo na užití díla časově a teritoriálně neomezené, právo na užití díla výhradně pro provoz v rámci svého informačního systému, právo provádět záložní a kopie díla a kopie díla pro účely školení uživatelů a testování díla.
- 12.1.3. Objednatel není oprávněn dílo dále šířit, půjčovat, rozmnožovat, pronajímat nebo postoupit výkon majetkových práv k tomuto dílu na jinou třetí osobu.

12.2. Zdrojové tvary software

- 12.2.1. Za situace, kdy je Zhotovitel v prodlení se splněním nějaké povinnosti podle této smlouvy déle než 90 dnů a nespočívá-li překážka pro splnění povinnosti v okolnostech vylučujících odpovědnost Zhotovitele, nebo kdy byl na Zhotovitele prohlášen konkurz, nebo kdy se Zhotovitel ocitl v likvidaci, vstupuje v účinnost následující ujednání: Zhotovitel přenechává bezplatně Objednateli **zdrojové tvary aplikací IFIS** s právem toto dílo jakkoli měnit, nebo od něj odvozovat vlastní díla, a to výhradně pro vlastní potřebu.

13. Změna smlouvy

13.1. Forma změny smlouvy

- 13.1.1. Jakákoliv změna nebo doplnění smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za Objednatele a Zhotovitele jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými.
- 13.1.2. Změny (doplnění) smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením podle pořadového čísla příslušné změny (doplnění) smlouvy.
- 13.1.3. Předloží-li některá ze smluvních stran návrh na změnu formou písemného dodatku ke smlouvě, je druhá smluvní strana povinna se k návrhu vyjádřit nejpozději do patnácti dnů ode dne následujícího po doručení návrhu dodatku.

13.2. Převod práv a povinností ze smlouvy (smluvní cesse)

- 13.2.1. Zhotovitel není oprávněn převést svoje práva a povinnosti z této smlouvy vyplývající na jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

14. Platnost a účinnost smlouvy, ukončení

14.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od **1.1.2016** do **31.12.2016** včetně.

14.2. Smluvní vztah lze předčasně ukončit:

- 14.2.1. dohodou,
- 14.2.2. Objednatel může uzavřenou smlouvu kdykoliv vypovědět. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé straně.
- 14.2.3. Odstoupením kterékoliv ze smluvních stran z dále uvedených důvodů podstatného porušení smluvních povinností druhé strany. Účinky odstoupení nastávají okamžikem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

14.3. Důvody odstoupení:

- 14.3.1. ze strany Zhotovitele:

- 14.3.1.1. Zhotovitel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění po dobu delší než 30 dnů.
- 14.3.1.2. Objednatel se dopustí prokazatelného závažného porušení smluvních povinností a poté nedokáže do 30 dnů od obdržení písemného oznámení Zhotovitele takové porušení napravit, přičemž závažným porušením Smlouvy ze strany Objednatele se pro účely výkladu této Smlouvy považuje prodlení Objednatele s úhradou dlužných částek o více než 60 dní a úhrnné prodlení Objednatele s poskytováním součinnosti více než 60 dní.
- 14.3.1.3. Porušení povinnosti ze strany Objednatele chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho Zhotoviteli větší újma.
- 14.3.2. ze strany Objednatele:
- 14.3.2.1. Zhotovitel je v prodlení s dílčím plněním déle než 3 měsíce.
- 14.3.2.2. Zhotovitel opakovaně realizuje plnění dle této Smlouvy v rozporu se standardy a normami, které jsou relevantní pro plnění dle této Smlouvy a Objednatel na tuto skutečnost opakovaně a bezvýsledně písemně upozorňoval.
- 14.3.2.3. Objednatel nemůže z důvodů vylučujících odpovědnost pokračovat v plnění po dobu delší, než 30 dnů.
- 14.4. V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran vyřeší strany stávající závazky vzájemnou dohodou.
- 14.5. V případě předčasného ukončení této Smlouvy způsobem stanoveným touto Smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Zhotovitele týkající se poskytování služeb záručního servisu, které se týkají systému/řešení dodaného na základě této Smlouvy.
- 14.6. Doručování písemností týkajících se předčasného ukončení smlouvy se řídí ustanovením § 46 a násl. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád ve znění pozdějších předpisů.


15. Ochrana informací, Ochrana osobních údajů a Informací

- 15.1. Žádná ze smluvních stran nesmí zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění předmětu smlouvy získala od druhé smluvní strany v souvislosti se smlouvou. To neplatí, mají-li být za účelem plnění předmětu smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům nebo jejich členům, kteří se podílejí na plnění dle smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v tomto článku, a to vždy jen v rozsahu zcela nezbytně nutném pro řádné plnění smlouvy, či naplnění jejího účelu.
- 15.2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž zhotovitel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 15.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu
- 15.4. Za důvěrné informace jsou dle smlouvy považovány veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být dle vůle příslušné smluvní strany utajeny. Za důvěrné informace jsou dále dle smlouvy považovány software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace Zhotovitele, Objednatele nebo Zhotovitelů jejich licencí. Za důvěrné informace jsou považovány **přílohy č. 1 a 3 této smlouvy**. V této smlouvě Zhotovitel považuje za důvěrné informace odstavce **č. 5.1**.
- 15.5. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 15.6. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu neurčitou, tedy i po ukončení smlouvy.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1.** Tato smlouva, jakož i práva a povinnosti z ní vzniklé nebo s ní související, se řídí českým právním řádem. Právní vztahy týkající se licence k počítačovému programu se řídí zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském a o právech souvisejících s právem autorským (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Ostatní právní vztahy ze smlouvy o dílo vznikající, vyplývající nebo s ní související se řídí zejména § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.2.** Smluvní strany řeší případné spory především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, řeší spory věcně příslušný soud.
- 16.3.** Podle § 147a odst. 1 písm. a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, bude tato smlouva zveřejněna na profilu zadavatele vyjma odstavce 5.1., přílohy č.1 a přílohy č.3, ve shodě s odstavcem 15.4. této smlouvy
- 16.4.** Smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž každá strana obdrží dvě vyhotovení.
- 16.5.** Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran.
- 16.6.** Nedílnou součástí smlouvy se stanou samostatné dokumenty:
- Příloha č.1 Specifikace předmětu plnění a cen
 - Příloha č.2 HelpDesk, popis služby
 - Příloha č.3 Seznam aktivních vazeb iFIS na jiné systémy

V Brně, dne 22-12-2015V Písku, dne 17-11-2015


Prof. MVDr. Ing., Pavel Suchý, CSc.
rektor VFU Brno
za Objednatele


Ing. Zdeněk Mareš
jednatel BBM spol. s r. o.
za Zhotovitele

BBM spol s r.o.
Sociální 5/130
302 01 Písek
ČZ/0755592
IČ: 253 000 000, zř. 385/C



BBM HelpDesk

Popis služby, srpen 2015

1. Definice pojmů

V tomto dokumentu jsou použity následující pojmy ve specifickém významu:

Dodavatel	Společnost BBM s.r.o., servisní pracoviště a pracovníci podpory produktů společnosti BBM nebo jejích subdodavatelů
Zákazník	Objednatel uvedený v servisní smlouvě
Klient	Pracovník pověřený realizací servisní smlouvy na straně zákazníka
Uživatel	Pracovník objednatele rutinně užívající SW aplikace definované v servisní smlouvě
Produkt	SW aplikace nebo prvky IT definované v servisní smlouvě

2. Určení služby BBM Helpdesk

Při provozování informačního systému (produktu) se zákazník může z nejrůznějších důvodů setkat s potřebou servisní podpory. Klíčovým momentem spojeným s poskytováním servisní podpory je kvalita komunikace zákazníka a dodavatele. Kvalitu takové komunikace určují zejména následující parametry: jednoduchost, spolehlivost, dostupnost, rychlost, průkaznost, přehlednost

BBM HelpDesk umožňuje právě tyto výše uvedené parametry komunikace výrazně zlepšit.

Služba BBM Helpdesk je určena pro ty zákazníky společnosti BBM, kteří jsou oprávněni čerpat služby BBM Helpdesk na smluvním základě (servisní smlouva).

Službu BBM Helpdesk jsou oprávněni použít pouze pověřeni pracovníci uživatele určení v servisní smlouvě (klient).

Reakční doby pro poskytování služby BBM Helpdesk jsou určeny v servisní smlouvě.

Služba BBM Helpdesk je poskytována prostřednictvím internetového připojení.

3. Přehled služeb BBM Helpdesk

Prostřednictvím služby BBM Helpdesk mohou být klientem prováděny následující úkony:

3.1 Koncept hlášení

Tuto službu klient může, ale nemusí využít pro přípravu nového hlášení, nebo pro evidenci hlášení od koncových uživatelů, které vyřizuje klient bez pomoci dodavatele. Koncepty hlášení nevstupují do procesu zpracování služeb BBM Helpdesk a jsou pouze v kompetenci klienta. Klient může koncept hlášení kdykoliv uzavřít nebo převést do stavu běžného hlášení a předat ke zpracování dodavateli.

3.2 Hlášení chyby

Tuto službu klient využije, pokud dojde k závěru, že produkt obsahuje vadu, nebo že produkt způsobil chybu v datech zákazníka.

Hlášení chyby provede klient zápisem nového záznamu k produktu s kategorií hlášení „CHYBA“. O postupu zpracování je klient informován. Veškerá komunikace stran je dokumentována, postup řešení je přehledný a průkazný.

3.3 Konzultace

Klient zařadí hlášení do kategorie „KONZULTACE“ v případě, kdy požaduje konzultaci k aplikacím iFIS*.

3.4 Ostatní hlášení

3.4.1 Založení požadavku

Jestliže klient navrhuje vytvoření nové funkčnosti produktu nad rámec stávající funkčnosti, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „POŽADAVEK“. Dodavatel posoudí předložený požadavek a informuje zákazníka o možnosti zařazení požadavku do plánu vývoje standardu produktu, o možnosti realizace jako zakázkového rozšíření produktu, nebo o odložení požadavku do stavu „Námět“. Požadavky ve stavu „Námět“ jsou evidovány v samostatném sloupci na hlavní stránce „Statistika hlášení“ a dodavatel je v případě realizace přesune zpět do plánu vývoje standardu produktu, nebo jako zakázkové rozšíření produktu.

3.4.2 Objednání zakázkové služby

Jestliže klient požaduje poskytnutí ostatních služeb nad rámec servisní smlouvy, založí nový záznam k produktu s kategorií hlášení „ZAKÁZKOVÁ SLUŽBA“. Dodavatel navrhne zákazníkovi podmínky realizace zakázkové služby.

3.5 Doplnění hlášení

Tuto službu klient využije, je-li vyzván dodavatelem nebo na základě vlastního rozhodnutí. Doplnění hlášení provede klient přidáním další zprávy k původnímu hlášení nebo změnou některého z parametrů původního hlášení.

3.6 Opětné podání

Tuto službu klient využije, je-li hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby dodavatel odmítnuto a klient tuto odpověď neakceptuje.

3.7 Uzavření hlášení

Tuto službu klient využije v těchto případech:

- po ověření, že chyba byla odstraněna, nebo
- po ověření, že požadavek/konzultace/zakázková služba byla realizována, nebo
- hlášení bylo dodavatelem odmítnuto a klient tuto odpověď akceptuje, nebo
- hlášení chyby/požadavku/konzultace/zakázkové služby bere klient zpět

4. Přístup na BBM Helpdesk

Přístup na službu BBM Helpdesk je realizován výhradně prostřednictvím internetového připojení na internetovou adresu <https://helpdesk.bbmcz>. Přístup do systému je otevřen 24 hodin 7 dní v týdnu. Zpracování nových hlášení pak probíhá v pracovní dny v době 8-16 hodin.

Přihlašovací jméno a heslo klienta pro využívání služby BBM Helpdesk je vázáno na konkrétního pracovníka zákazníka podle servisní smlouvy a je nepřenosné. Po prvním přihlášení zákazníka na BBM Helpdesk si klient musí změnit své přihlašovací heslo.

Služba BBM Helpdesk obsahuje on-line aktuální informace o stavu řešení jednotlivých hlášení přijatých od všech klientů příslušného zákazníka v třídění podle produktů, typu hlášení a stavu řešení.

O postupu řešení jednotlivých hlášení je klient informován automaticky generovanými e-mailovými zprávami.

4.1 Postup při zápisu nového hlášení

Tento postup se použije při zakládání nového záznamu u všech typů hlášení.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
1.	Přihlásí se na BBM Helpdesk uvedením svého jména a hesla.	Po úspěšném přihlášení se zobrazí informace o přístupových právech klienta, menu funkcí a přehled počtu registrovaných hlášení podle produktů a stavu řešení hlášení („Statistika hlášení“)
2.	Vybere v menu volbu „Nové hlášení“. Ve formuláři „Nové hlášení“ postupně vyplní/vybere z nabídky následující údaje:	Zobrazí se formulář pro zápis nového hlášení s některými předvyplněnými údaji podle preferencí klienta.
2.a)	Produkt (z nabídky v seznamu)	Seznam obsahuje jména produktů instalovaných u zákazníka, k nimž má klient právo přístupu. Povinné pole.
2.b)	Instalace (z nabídky v seznamu)	Seznam s verzí aktuálně instalovaných systémů u zákazníka, typicky jediná instalace. Povinné pole.
2.c)	Předmět – anotace (stručný a výstižný popis pro rychlé dohledání)	Povinné pole.
2.d)	Kategorie hlášení (z nabídky v seznamu) podle pravidel v kapitole 3.	Seznam obsahuje přípustné typy hlášení. Povinné pole. V případě změny kategorie hlášení je zákazník upozorněn e-mailovou notifikací.
2.e)	Část produktu (z nabídky v seznamu). Pole vyplní povinně při hlášení chyby.	Seznam obsahuje seznam modulů a jejich částí vybraného produktu. Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné části produktu.
2.f)	Místo výskytu: Vyplní povinně číslo funkce nebo číslo reportu v případě hlášení chyby.	Údaj je významný pro následné vyhledávání hlášení ke stejné funkci produktu.
2.g)	Ekonomické jednotky (označením v seznamu): V případě instalace s více ekonomickými jednotkami označí povinně ty ekonomické jednotky, jichž se hlášení týká.	Seznam obsahuje ekonomické jednotky implementované u zákazníka na produktu.
2.h)	Navrhovaná priorita (z nabídky v seznamu): Vybere prioritu pro hlášení chyby podle kategorizace v servisní smlouvě nebo podle významnosti ostatních hlášení z pohledu zákazníka.	Seznam obsahuje definici priority společně pro všechny zákazníky. Údaj je významný pro sledování doby reakce. Údaj může být následně revidován.

Krok	Činnost klienta	Reakce systému
2.i)	Vaše označení: Vyplní v případě návaznosti na vlastní číselnou řadu hlášení evidovanou u zákazníka.	Informace je součástí předmětu všech generovaných e-mailových zpráv.
2.j)	Požadovaný termín: Vyplní navrhované datum realizace služby případě ostatních hlášení.	
2.k)	Pouze koncept ? Označí nebo ponechá prázdné.	Hlášení označená jako „Koncept“ se nezahrnují do zpracování na straně dodavatele.
2.l)	Podrobný popis: Povinné pole. Vyplní podrobnou specifikaci hlášení chyby nebo rozsah objednaných služeb či požadavku na rozšíření funkcionality. Specifikace chyby obsahuje: Poskytnout co nejdůležitější popis problému: - popis vadného chování - popis činnosti, postupů a situací, které vedou k vzniku problému - zda problém lze nebo nelze uměle navodit, pokud ano, pak jakým postupem - zda se problém vyskytne i po přihlášení pod jiným uživatelem a na jiných na jiných pracovních stanicích - případně jakékoli další informace, které by mohly urychlit řešení	Text v původním znění bude trvale archivován a může být změněn pouze doplněním upřesňujícího textu.
2.m)	Připojit soubory Jsou-li součástí hlášení opisy obrazovek či podrobná specifikace zadání jiné služby, lze vložit soubory příloh.	Přílohy jsou trvale uloženy v systému. U každé komunikace lze vložit i více příloh.
3.	Uloží nové hlášení tlačítkem pro uložení.	Po vyplnění všech povinných polí a uložení záznamu systém - přidělí identifikační číslo hlášení - přidělí stav „Zapsáno“ - zobrazí přehled všech hlášení k produktu a zákazníkovi včetně nového hlášení - předá k vyřízení pracovníkům dodavatele

4.1.1 Formulář Nové hlášení

Statistika

Přehled

► Nové

Vyhledávání

CRP SIT-F 2013

CRP 2014

CRP 2015

O aplikaci

Přehled úprav

:: Nové hlášení :: Uložit

* **Produkt:** internetFIS

Předmět - anotace

* **Kategorie hlášení:** Chyba aplikace

Místo výskytu

Navrhovaná priorita: Běžná

Vaše označení

Požadovaný termín

Pouze koncept

Podrobný popis

Připojit soubory

+

Ek. jednotky
- všechny -

4.2 Stavby řešení

Klient je průběžně informován o stavu řešení všech hlášení formou zpráv elektronické pošty s možností on-line přístupu do systému BBM Helpdesk. Hlášení se generují automaticky při změně stavu řešení:

4.2.1 Zapsáno

Stav zapsáno znamená, že hlášení od klienta bylo systémem BBM Helpdesk zaevidováno a čeká na převzetí od obsluhy na straně dodavatele. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.2 Námět

Stav námět znamená, že požadavek klienta je evidován k pozdějšímu zařazení do plánu vývoje standardu produktu, nebo k realizaci jako zakázkového rozšíření produktu. Zpráva se klientovi negeneruje.

4.2.3 V řešení

Stav v řešení znamená, že pracovník Helpdesku dodavatele přijal hlášení a zahájil jeho zpracování. Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č.____ Hlášení bylo převzato k řešení“

4.2.4 K doplnění

Stav k doplnění znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval jako úplné a vyžaduje od klienta jeho doplnění či upřesnění. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Po doplnění hlášení bude následovat stav zapsáno.

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č.____ Bylo vyžádáno doplnění zadání“

4.2.5 Odmítnuto

Stav odmítnuto znamená, že dodavatel hlášení neakceptoval a navrhuje jeho vyřazení. Zpracování na straně dodavatele je přerušeno a řízení je předáno zpět na stranu zákazníka. Na straně zákazníka lze hlášení doplnit a znovu podat (stav zapsáno) nebo akceptovat návrh dodavatele na vyřazení (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č.____ Hlášení bylo odmítnuto“

4.2.6 Vyřešeno

Stav vyřešeno znamená, že dodavatel opravu/službu realizoval a předává zákazníkovi k ověření skutečnosti. Na straně zákazníka lze řešení odmítnout a znovu podat (stav zapsáno) nebo potvrdit (stav uzavřeno).

Klientovi se generuje zpráva „HelpDesk: č.____ Hlášení bylo vyřešeno/předáno“

4.2.7 Uzavřeno

Stav uzavřeno znamená, že zákazník zpracování procesu definitivně ukončil. Pokud operaci „uzavření“ neprovádí klient ale pracovník dodavatele, generuje se klientovi zpráva: „HelpDesk: č.____ Hlášení bylo předčasně uzavřeno“

4.3 Náhradní komunikace

Pro případy výpadku, nedostupnosti či údržby systému BBM Helpdesk jsou zřízeny tyto záložní komunikační kanály pro hlášení chyb a ostatních hlášení:

4.3.1 E-mailová schránka

hotline@bbm.cz

4.3.2 Telefonicky, faxem

Písek: 382 209 111, fax 128, Praha: 255 700 852, fax dtto., Ostrava: 597 464 365, fax 366

4.4 Eskalace problémů

Pro případy hrozících škod způsobených pozdní reakcí služby BBM Helpdesk oproti termínům stanoveným v servisní smlouvě jsou stanoveny 3 úrovně eskalace (tj. urgency vyřízení):

4.4.1 Eskalace 1. úrovně

Provádí se e-mailem na adresu hotline@bbm.cz. Zprávu obdrží všichni pracovníci dodavatele zapojení do služby Helpdesk. Urgence musí obsahovat:

- heslo „1. ESKALACE“ a
- číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk.

4.4.2 Eskalace 2. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 1. úrovně a to e-mailem na adresu vedoucího oddělení zákaznické podpory tomas.malkus@bbm.cz. Urgence musí obsahovat:

- a) heslo „2. ESKALACE“ a
- b) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- c) kopii neúspěšné eskalace 1. úrovně.

4.4.3 Eskalace 3. úrovně

Provádí se po neúspěšné eskalaci 2. úrovně a to všemi dostupnými komunikačními prostředky na adresu jednatele společnosti: Ing. Zdeněk Mareš, Zdenek.Mares@bbm.cz, mobil: 602 436 215, adresa: 397 01 Písek, Kocínova 5. Urgence musí obsahovat:

- d) heslo „3. ESKALACE“ a
- e) číslo hlášení ze systému BBM Helpdesk a
- f) datum provedení neúspěšné eskalace 2. úrovně.

4.5 Ochrana informací

Každé obdržené hlášení zákazníka je uloženo v původním tvaru a není jej možno měnit. Tatož zásada platí pro další doplňování informací. Ke každému hlášení může prostřednictvím služby BBM Helpdesk jak dodavatel, tak zákazník provádět doplňování informací, ale nelze již dříve uložené informace jakkoliv měnit. Veškeré další informace jsou ukládány pod stejným identifikačním číslem jako původní hlášení s uvedením data a času uložení.

Každé hlášení se považuje za privátní, tzn., že nebude zpřístupněno jinému zákazníkovi. V případě, že hlášení jednoho zákazníka spravuje více klientů, mají všichni klienti jednoho zákazníka přístupy k záznamům ostatních klientů téhož zákazníka (s omezeními podle přístupu klientů k produktům).

Dodavatel má v odůvodněných případech právo vybrané záznamy (vybraná hlášení a vybrané komunikace) zveřejnit všem zákazníkům a zapojit tak více zákazníků zejména do diskusí o obsahu a rozvoji produktů.