

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

SVAZEK 2

Obchodní podmínky

Název veřejné zakázky

„Implementace komplexního informačního systému ve společnosti SZÚ, s.p. s důrazem na řízení zakázek“

Zadavatel veřejné zakázky

Strojírenský zkušební ústav, s.p.
Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno, IČO: 000 01 490

zadavatel dle § 4 odst. 1 písm. e) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

(dále jen „zákon“)

Druh zadávacího řízení

Otevřené nadlimitní řízení podle § 56 zákona

1 Preamble

Obchodní podmínky vymezují budoucí rámec smluvního vztahu. Nabídka dodavatele musí respektovat stanovené obchodní podmínky a v žádné části nesmí obsahovat ustanovení, které by bylo v rozporu s obchodními podmínkami.

Platební podmínky jsou uvedeny v těchto obchodních podmínkách. Pokud zadávací dokumentace výslovně neumožňuje dodavateli předložit návrh výhodnějších platebních podmínek, je dodavatel povinen stanovené platební podmínky respektovat.

Účastníci zadávacího řízení v rámci nabídky předloží následující návrhy smluv respektující obchodní a platební podmínky uvedené v tomto svazku:

- a) smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)
- b) smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)
- c) smlouva na implementaci informačního systému
- d) smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva)
- e) smlouva na nákup hardware a ostatního software

V případě společné nabídky musí být na straně zhotovitele uvedeni všichni dodavatelé, kteří podávají společnou nabídku.

2 Informace o objednateli

Objednatel:

Název zadavatele: Strojírenský zkušební ústav, s.p.
Sídlo: Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno
Zastoupená: Ing. Tomášem Hruškou, ředitelem
IČO: 000 01 490
DIČ: CZ00001490
Bankovní spojení: Swift code: KOMBCZPPXXX

běžný účet - CZK - KB, a.s. - 11207621/0100
IBAN: CZ9301000000000011207621

devizový běžný účet - EUR - KB, a.s. - 27-499690257/0100
IBAN: CZ1701000000270499690257

Osoba oprávněná jednat jménem objednatele:

Osobou oprávněnou činit právní úkony související s touto veřejnou zakázkou a osobou oprávněnou jednat jménem zadavatele je Ing. Tomáš Hruška, ředitel.

Kontaktní osoby objednatele:

Kontaktní osobou zadavatele ve věcech souvisejících s touto veřejnou zakázkou je Ing. Hana Šmardová, 1. zástupce ředitele, e-mail: smardova@szutest.cz, tel.: +420 702 213 904.

3 Předmět smlouvy, místo plnění

Bod 3 **Předmět smlouvy, místo plnění** se týká smluv, vždy v relevantnosti konkrétního obsahu ve vazbě na předmětnou smlouvu:

smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)
smlouva na implementaci informačního systému
smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)
smlouva na nákup hardware a ostatního software
smlouva o technické podpoře – Maintenance (servisní smlouva)

3.1 Předmět smluv

Účastník zadávacího řízení (dále též jen dodavatel) se zavazuje pro zadavatele (dále též jen objednatel) zhotovit dílo pod názvem „**Implementace komplexního informačního systému ve společnosti SZÚ, s.p. s důrazem na řízení zakázek**“ dle cenové nabídky dodavatele uvedené v Příloze č. 1 ke smlouvě a tvoří její nedílnou součást.

Objednatel se zavazuje zaplatit za zhotovení díla cenu podle čl. Cena.

Dodávka komplexního podnikového informačního systému kategorie IS - Enterprise Resource Planning, Plánování podnikových zdrojů nebo též podnikový informační systém (dále jen IS), a příslušné databáze, s důrazem na řízení zakázek a služeb spojených s dodáním licencí, implementací a servisní podporou této aplikace, případných doplňků pro zajištění jeho provozu dle požadavků zadavatele, včetně dodávky potřebného hardwarového a softwarového vybavení. Základní popis činností je uveden ve Svazku 3, Čl. 3. Specifikace těchto požadavků je obsahem Svazku 3, Čl. 2. Server, pracovní stanice a operační systémy (Windows) má zadavatel k dispozici a jejich specifikace je rovněž obsahem Svazku 3, Čl. 1. Současný rozsah uživatelů je definován ve Svazku 3, Čl. 4. Předpokládá se provoz **IS pro 75 současně pracujících uživatelů**.
Ve smlouvách musí být uveden konkrétní název informačního systému, který bude plnit předmět díla.

Realizace zahrnuje sestavení podrobného harmonogramu realizačních prací dodavatelem, zajištění veškerých dodávek a realizací, včetně otestování a uvedení do provozu a zaškolení personálu objednatele v místě plnění. Součástí dodávky bude technická dokumentace v českém jazyce, návod na obsluhu a údržbu v českém jazyce a další dokumenty potřebné k realizaci zakázky.

Součástí dodávky budou veškeré dodávky a činnosti, které nejsou detailně specifikovány, ale které jsou nutné pro zhotovení díla a jeho funkci.

Dodavatel musí garantovat minimálně jeden upgrade systému (přechod na novou verzi systému, přinášející významná vylepšení v jeho funkcionalitě a technologické úrovni) v následujících pěti letech od předání do ostrého provozu v plném rozsahu implementace, pro něhož nebude požadovat po objednateli žádné poplatky za služby spojené s realizací upgrade.

Dodavatel musí garantovat dohled nad realizací měsíčních účetních uzávěrek, inventur a auditů po dobu jednoho roku od předání předmětu díla do ostrého provozu v plném rozsahu implementace v rámci navržené celkové ceny projektu a Maintenance (roční udržovací poplatek), resp. po dobu dalších 4 let (blíže čl. 12, body 12.10 a 12.13)

3.2 Místo plnění

V sídle objednatele na adrese Hudcova 424/56b, Medlánky, 621 00 Brno a v provozovně a organizační složce objednatele:

Tovární 89/5, 466 21 Jablonec n.N.

Štúrova 71A/2947, 949 01, Nitra, Slovensko

4 Termíny plnění

Bod 4 Termíny plnění se týká smluv, vždy v relevantnosti konkrétního obsahu ve vazbě na předmětnou smlouvu:

smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)
smlouva na implementaci informačního systému
smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)
smlouva na nákup hardware a ostatního software
smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva)

4.1 Předpokládaný termín zahájení plnění:

Po podpisu výše zmíněných smluv postupně dle harmonogramu zhotovení díla.

Uvedený termín se nevztahuje na smlouvu a technické podpoře – Maintenance (servisní smlouva), kde bude plnění zahájeno neprodleně po předání díla do ostrého provozu.

4.2 Předpokládaný termín dokončení celého díla vč. uvedení do provozu:

Nejpozději do 30. 4. 2019

Uvedený termín se nevztahuje na smlouvu a technické podpoře – Maintenance (servisní smlouva), kde bude plnění zahájeno neprodleně po předání díla do ostrého provozu.

4.3 Dodací podmínky

Objednatel požaduje rozdělení realizace díla na dvě etapy. Za předpokladu zahájení implementačního projektu nejpozději **14. 7. 2017** Objednatel požaduje pokrytí procesů IS, číslování a popis procesů viz **Svazek 3, Čl. 3** a jeho předání do ostrého provozu dle údajů uvedených v následující tabulce:

	Procesy pokryté IS	Předání do termínu	
1. Etapa – Předání do zkušebního provozu	01 - 10	1. 9. 2018	zkušební provoz
2. Etapa – Předání do ostrého (rutinního) provozu s tříměsíčním dohledem	01 - 10	1. 1. 2019 31.3.2019 do 30.4.2019	ostrý provoz ukončení tříměsíčního dohledu předání díla

Tříměsíčním dohledem je myšlena osobní asistence konzultantů dodavatele nad realizací agendy jednotlivými uživateli, pokud nebude dohodnuto jinak.

Zkušební provoz. Cílem tohoto provozu je ověřit funkčnost systému v reálném prostředí. Tím je myšleno odzkoušení funkcí IS na HW, který bude použit v reálném provozu a dle stanovených požadavků objednatele specifikovaných v Svazek 3, Čl.2. V rámci tohoto zkušebního provozu dojde také k otestování firemních úprav na plné datové základně tak, aby byla vyzkoušena i časová průchodnost navržených procesů a znalost koncových uživatelů. Zkušební provoz bude probíhat za účasti kompetentních konzultantů dodavatele, odpovědných za danou agendu řešenou v rámci IS, nad testovací databází. Na základě zjištěných skutečností se upraví navržené procesy. V této části se finalizují vzhledy tiskových výstupů, sestav, formulářů atd. Na závěr zkušebního provozu se provede integrační test IS – testují se end-to-end scénáře v plné délce. Cílem tohoto kroku je prověřit navržené

procesy ve vzájemných souvislostech nad vybraným vzorkem zkušebních dat. Vybraný vzorek musí obsahovat i anomálie objednatele, které je nutno otestovat. Proběhne simulace ostrého provozu tím způsobem, že se vyzkoušejí všechny navržené procesy v logickém sledu (průchod zakázky systémem) a kontrolují se vzájemné vazby. Na konci testu je rozhodnuto, na základě splnění či nesplnění požadavků objednatele, dle dohodnutého postupu viz Článek 5.3 obchodních podmínek, zda je IS připraven pro spuštění ostrého provozu.

Předání IS do ostrého (rutinního) provozu bude probíhat v souladu s akceptačním řízením viz Článek 5.3 obchodních podmínek.

Předání díla – Dodavatel (zhotovitel) dílo řádně předá objednateli zcela bez vad. Zhotoviteli vzniká nárok na úhradu poslední části až provedením díla, tedy řádným a bezvadným zhotovením a předáním. Nezhotoví-li nebo neimplementuje-li zhotovitel software (dílo) bez vad, není objednatel povinen software převzít. Nebude-li software řádně předán, nevznikne zhotoviteli nárok na úhradu ceny. Předání díla bude probíhat v souladu s akceptačním řízením viz Článek 5.3 obchodních podmínek.

5 Způsob provádění díla

Bod **5 Způsob provádění díla** se týká smluv, vždy v relevantnosti konkrétního obsahu ve vazbě na předmětnou smlouvu:

smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)

smlouva na implementaci informačního systému

smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)

smlouva na nákup hardware a ostatního software

5.1 Dodávka prací a služeb spojených s implementací a zprovozněním Díla, včetně případného HW, bude realizována průběžně dle předem odsouhlaseného harmonogramu zhotovení Díla (dále jen Harmonogram). HW bude objednateli předáván vždy před zahájením prací, které jej nezbytně vyžadují.

5.2 Dodavatel se zavazuje:

5.2.1 sestavit Harmonogram celého projektu realizace Díla a tento si nechat písemně odsouhlasit objednatelem, Harmonogram bude jako příloha, nedílnou součástí smluv: o provedení předimplementační analýzy (Harmonogram předimplementační analýzy - úvodní studie) a smlouvy na implementaci informačního systému (Harmonogram implementace informačního systému);

5.2.2 řídit celý projekt realizace Díla formou metodiky Řízení projektu (projektového řízení) např. PRINCE 2 či podobné metody;

5.2.3 dílo nebo jeho části předávat k akceptační proceduře v termínech stanovených v souladu s Harmonogramem a v takové podobě, aby byly splněny podmínky akceptačního řízení stanovené v odstavci 5.3;

5.2.4 odstranit jakékoli vady, jež má Dílo či jeho část k okamžiku akceptace dle harmonogramu, nebo které se vyskytnou v záruční době dle čl. 8 této části zadávací dokumentace;

5.2.5 zajistit proces aktualizace příslušné technické dokumentace dle uskutečněných dílčích změn v IS nebo jiném plnění, a to nejpozději v den akceptace takové změny a její implementace do produkčního prostředí objednatele;

5.2.6 vést ke všem požadovaným plněním elektronickou dokumentaci a předávat ji bez zbytečného odkladu v logických celcích objednateli;

5.2.7 v maximální míře využívat k poskytování plnění vzdáleného přístupu, a to v souladu s odst. 12.9 obchodních podmínek.

5.3 Smluvní strany sjednávají, že práce a služby (výsledky práce, služeb) poskytnuté dodavatelem objednateli v rámci každé jednotlivé etapy (stanovené v Harmonogramu plnění Díla) budou vždy podrobeny tzv. akceptačnímu řízení definovaného níže. Výstupem akceptačního řízení je akceptační protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Okamžikem podpisu akceptačního protokolu se považuje dílčí plnění ze strany dodavatele za řádně předané a ze strany objednatele za převzaté a schválené. V případě, že nedojde k podpisu Akceptačního protokolu ze strany objednatele, není dílčí plnění ze strany dodavatele považováno za řádně předané a ze strany objednatele za řádně převzaté a schválené.

5.3.1 Postup akceptačního řízení

Akceptační řízení bude probíhat dle následujícího postupu:

- stanovení dodavatelem a odsouhlasení objednatelem, harmonogramu akceptace v podobě samostatného dokumentu, který obsahuje věcné a časové vymezení postupu a obsahu akceptace;
- kontrola úplnosti dodávky Díla či jeho části, proti požadavkům objednatele specifikovaných v Svazku 3, Čl.2; v případě plnění, které má charakter programového kódu, také instalace na akceptačních pracovištích;
- zpracování a podpis akceptačního protokolu.

5.3.2 Akceptační protokol

Bude obsahovat minimálně následující údaje:

- Jména a funkce zástupců objednatele a dodavatele
- Datum
- Předmět akceptace
- Výstup akceptace v podobě
 - a) akceptace bez výhrad
 - b) akceptace s výhradami – oprávněné výhrady, které musí dodavatel na své náklady odstranit do dohodnutého termínu
 - c) neakceptace
- V případě akceptace či akceptace s výhradami pak podpisy zástupců objednatele a dodavatele

- 5.4 Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků dodavatele účelnou součinnost při realizaci díla, zejména tím, že odpovědné zástupce dodavatele bude včas informovat o všech organizačních změnách, poznatcích z kontrolní činnosti, podnětech vlastních zaměstnanců a dalších skutečnostech významných pro plnění předmětu zakázky.

V případě, že dojde k ukončení smluvního vztahu s dodavatelem a následně k výběru nového poskytovatele odlišného od dodavatele, v obdobném rozsahu plnění stávajícího předmětu smlouvy, zavazuje se dodavatel dle pokynů objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelem a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele. Dodavatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí plnění novým poskytovatelem.

6 Cena, Platební podmínky

6.1 Cena

Celková cena za provedení díla (v rozsahu A+B) bude uvedena v Kč bez DPH, samostatně vyčíslené DPH platné v době podání nabídky a cena v Kč vč. DPH. Bližší specifikace ceny bude uvedena v příloze ve struktuře uvedené v př. č. 3 Svazku 1.

Cena je cenou nejvýše přípustnou, určenou podle rozpočtu, a může být změněna pouze za níže uvedených podmínek:

- Pokud po podpisu smlouvy dojde ke změnám sazeb DPH,
- Pokud se při provádění díla vyskytnou zcela mimořádné a nepředvídatelné okolnosti nezaviněné dodavatelem, které nebyly v době sjednání smlouvy známy, dokončení díla podstatně ztěžují a tyto skutečnosti mají prokazatelný vliv na sjednanou cenu.

Maintenance (roční udržovací poplatek za období jednoho roku – C) bude uvedena v Kč bez DPH, samostatně vyčíslené DPH platné v době podání nabídky a cena v Kč vč. DPH. Bližší specifikace ceny je uvedena Svazku 1, Čl. 8.

6.2 Platební podmínky jednotlivých smluv:

- a) Smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)
 - 50% do 10 dní po podpisu předmětné smlouvy
 - 50% po akceptaci / předání díla dle předmětné smlouvy
- b) Smlouva na implementaci informačního systému
 - 20% do 10 dní po podpisu předmětné smlouvy
 - 20% po akceptaci harmonogramu (projektu)
 - 25% po zahájení zkušebního provozu
 - 35% po akceptaci / předání díla
- c) Smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)
 - 10% po instalaci produktu/licenci
 - 40% po zahájení zkušebního provozu
 - 50% po akceptaci / předání díla, smlouvy o implementaci informačního systému
- d) Smlouva na nákup hardware a ostatního software
 - 100% po předání hw a sw
- e) Smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva)
 - 100% po předání díla do ostrého provozu – roční poplatek.

Předání jednotlivých etap se řídí postupem specifikovaným v Článku 5.3 obchodních podmínek. Veškeré faktury na dodávky produktů a služeb budou vystavovány se splatností 30 dní od data vystavení faktury. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. Fakturace za jednotlivé etapy a jejich uvedené milníky bude realizována na základě oboustranné písemné akceptace – Předávací protokol.

6.3 Náležitosti daňového dokladu

Faktura dodavatele musí formou a obsahem odpovídat zákonu o účetnictví a zákonu o dani z přidané hodnoty a musí obsahovat

- označení účetního dokladu a jeho pořadové číslo
- identifikační údaje objednatele včetně DIČ
- identifikační údaje dodavatele včetně DIČ
- název služby nebo dodávky
- datum vystavení
- datum splatnosti
- datum uskutečnění zdanitelného plnění
- výši ceny bez DPH celkem
- sazbu DPH
- výši DPH celkem zaokrouhlenou dle příslušných předpisů
- cenu celkem včetně daně
- podpis odpovědné osoby dodavatele
- číslo projektu (v případě získání dotace)

V případě, že dodavatel bude v době splatnosti faktury označen jako nespolehlivý plátce podle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty nebo bude na faktuře uveden jiný než tzv. určený účet podle § 96 zákona o DPH, je objednatel oprávněn uhradit daň z přidané hodnoty z fakturovaných plnění zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109 odst. 3 cit. zákona.

Platba je uskutečněna připsáním částky na účet dodavatele.

7 Vlastnické právo k dílu a nebezpečí škody na něm

Bod 7 **Vlastnické právo k dílu a nebezpečí škody** na něm je vázáno na jednotlivé smlouvy vždy v relevantnosti konkrétního obsahu ve vazbě na předmětnou smlouvu:

smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)

smlouva na implementaci informačního systému

smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)

smlouva o technické podpoře - maintenance (servisní smlouva)

- 7.1 Vlastnické právo k dílu a nebezpečí škody na něm přechází na objednatele dnem převzetí díla uvedeným v zápise o řádném předání a převzetí díla podle čl. 9 těchto obchodních podmínek.
- 7.2. Práva získaná v rámci plnění předmětu zakázky přechází i na případného právního nástupce objednatele. Případná změna v osobě dodavatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci tohoto plnění předmětu zakázky dodavatelem objednateli.
- 7.3 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení veškerých licencí k autorským dílům, které jsou součástí předmětu plnění podle čl. 3, je zahrnuta v ceně plnění podle čl. 6 těchto obchodních podmínek.

8 Záruční podmínky

Bod 8 **Záruční podmínky** se týká smluv, vždy v relevantnosti konkrétního obsahu ve vazbě na předmětnou smlouvu:

smlouva na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)

smlouva na implementaci informačního systému

smlouva na nákup informačního systému (licenční smlouva)

smlouva na nákup hardware a ostatního software

smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva)

- 8.1 Dodavatel poskytne objednateli záruku v délce třicetšest (36) měsíců na hardware.
- 8.2 Dodavatel poskytne záruku, že výsledek poskytovaného plnění a plnění jako celek mají ke dni jejich akceptace dle čl. 4 Termíny plnění a dále po dobu čtyřicet osm (48) měsíců ode dne akceptace poslední akceptované části Díla, funkční vlastnosti stanovené v dodané dokumentaci a dokumentaci vzniklé v průběhu realizace předmětu zakázky. Dokumentací vzniklou v průběhu realizace zakázky se rozumí všechny, objednatelům odsouhlasené dokumenty, které mají vliv na funkce a vlastnosti IS (či jeho součástí) a jejichž vznik si vyžádala realizace předmětu této zakázky
- 8.3 Záruka se nevztahuje na závady vzniklé nehodou, nedbalým nebo neodborným zacházením, zásahem do technického vybavení, provozováním v nevhodných podmínkách, dodatečnou montáží dalšího vybavení či živelnou pohromou nebo působením nepředvídatelných událostí.
- 8.4 Dodavatel se zavazuje nastoupit k odstranění závady v místě plnění ve smluvním čase (nezapočítává se sobota, neděle a dny státních svátků), od nahlášení závady objednatelům, dle následující tabulky:

Tabulka reakčních dob

Kategorie A V případě nezávažné vady – se rozumí vada, která nemá přímý vliv na funkčnost IS systému či jeho součástí, ale omezuje komfort jeho užívání a nepředstavující pro objednatel výrazné zvýšení nákladů či rizika vzniku dalších vad.	Do 72 hodin
Kategorie B V případě závažné vady – se rozumí vada omezující kontinuitu výroby, produkce služeb, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatel a představující pro objednatel zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.	Do 48 hodin
Kategorie C V případě kritické vady – se rozumí úplná nefunkčnost IS systému či jeho součástí, tj. stav, kdy není možné zajistit kontinuitu výroby, produkce, výdej nebo prodej zboží a služeb společnosti objednatel.	Do 24 hodin

- 8.5 Náhradní řešení vady kategorie A se považuje za nahlášenou vadu kategorie B a náhradní řešení vady kategorie B se považuje za nahlášenou vadu kategorie C, přičemž náhradní řešení vady je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit
- 8.6 Pokud objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení vady není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost dodavateli a vada se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako vada původní (vyšší) kategorie s tím, že dodavatel je povinen tuto vadu odstranit v původně stanovené lhůtě.
- 8.7 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 8.8 Dodavatel se zavazuje bezplatně odstranit všechny skryté vady dodaného produktu po dobu čtyřicetism (48) měsíců od předání do ostrého provozu.
- 8.9 V případě nesplnění termínů, specifikovaných v Článku 5 obchodních podmínek, se dodavatel zavazuje k úhradě poloviny nákladů, spojených s legislativní údržbou stávajícího systému, které mu objednatel přefakturuje na základě řádně vystaveného daňového dokladu. Pokud nebude dohodnuto jinak.
- 8.10 Dodavatel se zavazuje zaručit naprostou mlčenlivost, s vítězným dodavatelem bude sepsána samostatná smlouva před podpisem smlouvy – smlouva **na provedení předimplementační analýzy (Úvodní studie)**, o všech skutečnostech souvisejících s dílem a udržovat v tajnosti veškerou svěřenou dokumentaci.
- 8.11 Dodavatel se zavazuje zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů na vlastní náklady.
- 8.12 Dodavatel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané v rámci předmětu zakázky bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním dodavatele, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání IS či některé jeho části anebo součástí, zavazuje se dodavatel zajistit ve spolupráci s objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na sjednanou cenu plnění, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky objednatele na náhradu škody.
- 8.13 Objednatel je oprávněn kdykoliv do uplynutí záruční doby k systému požádat dodavatele o posouzení objednatelem zamýšlené změny systému. Dodavatel se v takovém případě zavazuje bez zbytečného odkladu posoudit zamýšlenou změnu systému z hlediska zachování řádné funkčnosti ostatních součástí systému a systému jako celku. Provede-li objednatel změnu systému nad rámec posuzovaný dodavatelem, v rozporu s instrukcemi dodavatele a/či bez předchozího posouzení změny dodavatelem, záruka za vady systému provedením změny systému zaniká.

9 Splnění závazku dodavatele – předání a převzetí

- 9.1 Po zhotovení díla (každé dílčí etapy) vyzve dodavatel objednatele 3 pracovní dny předem k jeho předání a převzetí v místě plnění dle podmínek specifikovaných v Článku 5, odst. 5.3 obchodních podmínek.
- 9.2 O průběhu výsledku předávacího řízení, jehož součástí je provedení akceptačního řízení dle podmínek stanovených v Článku 5, odst. 5.3 obchodních podmínek sepíše obě smluvní strany oboustranně podepsaný zápis, v jehož závěru objednatel výslovně uvede, zda dílo přejímá nebo ne a pokud ne, z jakých důvodů včetně stanovení dalšího postupu.
- 9.3 V případě úspěšného předání a převzetí díla objednatelem, dle bodu 9.2. se považuje závazek dodavatele za splněný.

10 Smluvní pokuty

- 10.1 Nedodržení termínů specifikovaných v Článku 4 Termíny plnění, zaviněné dodavatelem, bude penalizováno ze strany objednatele sazbou 5 000 Kč za každý započatý den nad rámec dohodnutého termínu dokončení s tím, že sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není jakkoli dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
- 10.2 Nedodržení termínů specifikovaných v Článku 12.6 Servisní služby, Tabulka dob reakce této smlouvy, bude penalizováno, za každý započatý den, sazbou dle následující tabulky:

Kategorie A	1 000 Kč
Kategorie B	2 500 Kč
Kategorie C	5 000 Kč

- 10.3 Sjednáním ani zaplacením smluvní pokuty není jakkoli dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
- 10.4 Nedodržení dohodnutých termínů nástupu řešení závad uvedených v Článku 8.4, bude penalizováno, v případě Kategorie C sazbou 5 000 Kč, v případě Kategorie B sazbou 2 500 Kč a v případě Kategorie A sazbou 1 000 Kč za každý započatý den nedodržení garantovaných časů s tím, že sjednáním ani zaplacením pokuty není, jakkoliv dotčen nárok objednatele na náhradu škody.
- 10.5 V případě prodlení objednatele s placením faktur, přísluší dodavateli právo na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,1 % z fakturované částky s DPH za každý den prodlení.
- 10.6 Objednatel žádá o poskytnutí dotace a upozorňuje dodavatele na vznik škody v případě prodlení s termínem plnění, které by vedlo ke ztrátě dotace.

11 Plnění předmětu smlouvy prostřednictvím poddodavatelů

- 11.1 V případě, že dodavatel plní dílo nebo jeho část prostřednictvím poddodavatelů, odpovídá za jejich činnost tak, jako by dílo prováděl sám. Dodavatel je povinen zabezpečit ve svých smlouvách se poddodavateli splnění všech povinností vyplývajících dodavateli ze smlouvy.

12 Servisní služby

Bod 12 Servisní smlouvy se týká smluv: Smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva).

- 12.1 Dodavatel se zavazuje bezplatně poskytnout v obvyklé pracovní době od 8:00 hod. do 17:00 hod. telefonickou konzultaci objednateli v případě technických nebo provozních problémů se systémem – hot-line.
- 12.2 Dodavatel se zavazuje k poskytování aktualizovaných verzí dodaného IS včetně legislativního vývoje České republiky a Slovenské republiky.
- 12.3 Součástí dodávky aktualizovaných verzí budou nové nebo doplňující verze uživatelské dokumentace v písemné i elektronické podobě.
- 12.4 Dodavatel bezúplatně umožní objednateli zadávat servisní požadavky formou portálového řešení – Helpdesk s možností on-line sledování doby, průběhu vyřizování, hodnocení spokojenosti objednatelem, jeho požadavku.
- 12.5 Poskytování technické podpory a servisu – dodavatel zajistí v rámci plnění této služby část technické podpory a servisu. Podrobné vymezení rozsahu činností požadovaných po dodavateli je popsáno dále v textu.

Technická podpora a servis budou řízeny pomocí nástroje Helpdesk zajištěného dodavatelem. Helpdesk umožní zejména:

- Příjem událostí hlášených uživateli systému, nebo subjekty podílejícími se na rozvoji a provozu systému. Dodavatel zajistí příjem:
 - uživatelských dotazů,
 - oprávněných požadavků na změnu funkcionalit nebo vlastností systému,
 - hlášení provozních událostí,
 - hlášení provozních incidentů.
- Evidenci, kategorizaci a prioritizaci výše uvedených událostí. Události budou zaznamenány dle objednatelem nastavených kategorií viz Článek 12.6. Dodavatel umožní objednateli náhled do evidence událostí a zajistí pravidelný reporting týkající se řízení událostí.
- Poskytování informací o stavu a průběhu řešení události.
- Přímou podporu uživatelů systému v případě uživatelských dotazů k aplikaci a službám systému. Dodavatel poskytne uživatelům systému podporu spočívající v zodpovězení dotazů týkajících se používání systému, a to alespoň v rozsahu daném aplikační a metodickou návodou k systému.

Provádění servisních služeb

- Řešení nestandardních a poruchových stavů/incidentů a požadavků v denním provozu. Odstraňování incidentů na úrovni provozu systému.

Aktualizace provozního prostředí, řízení změn a release management:

- Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí systému s ohledem na minimalizaci nedostupnosti systému (prostožů). Upgrade vyvinutých komponent na nové verze, instalace patchů a hot-fixů.
- Upgrade IS na nové verze, instalace patchů a hot-fixů v součinnosti s výrobcem standardizovaného SW).
- Provádění kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků. Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart a koordinace činností pro minimalizaci dopadů.

Podpora při rozvoji:

- Nasazení nové verze nebo rozšíření systému do testovacího prostředí

- Účast při akceptačních testech nových verzí a rozšíření systému – zajištění verifikace vlivu na provoz celého systému.
- Úprava pravidel a parametrů provozu v souvislosti se zaváděním nových verzí a rozšíření systému.
- Nasazení nových verzí nebo rozšíření do provozního prostředí po ukončení testování a akceptaci ze strany objednatele.
- Správa knihovny verzí a rozšíření systému.

Dodavatel je povinen poskytnout součinnost v podobě vyřešení podnětů a zajištění činností, za které odpovídá a poskytovat v rámci nástroje Helpdesk a průběhu takové penzum informací, které umožní objednateli jeho činnost monitorovat.

- 12.6 Dodavatel se zavazuje k následující době reakce a vyřešení požadavku. Dobou reakce se rozumí doba mezi prokazatelným přijetím požadavku a začátkem poskytování služby kdy začátkem poskytování služby se rozumí předložení časového a obsahového návrhu řešení požadavku objednatel, dodavatelem, a dobou vyřešení požadavku se rozumí zprovoznění systému a/či odstranění problému nebo vyřešení požadavku odběratele. Do doby vyřešení požadavku se nezapočítává doba reakce. Do doby reakce se nezapočítává sobota, neděle a dny státních svátků.

Tabulka dob reakce a vyřešení požadavku

Kategorie požadavku	Doba reakce	Doba vyřešení požadavku v pracovní dny	Doba vyřešení požadavku mimo pracovní dny
Kategorie A V případě nezávažného požadavku – Nezávažným požadavkem se rozumí požadavek, který nemá přímý vliv na funkčnost IS systému či jeho součástí, ale omezuje komfort jeho užívání a nepředstavující pro objednatele výrazné zvýšení nákladů či rizika vzniku dalších vad.	Max do 48 hodin Kritérium hodnocení	Individuálně v závislosti na volné kapacitě dodavatele po předchozí dohodě s odběratelem	Individuálně v závislosti na volné kapacitě dodavatele po předchozí dohodě s odběratelem
Kategorie B V případě závažného požadavku – Závažným požadavkem se rozumí zásadní omezení kontinuity výroby, produkce služeb, výdeje nebo prodeje zboží a služeb společnosti objednatele a představující pro objednatele zvýšení nákladů či zvýšení rizika vzniku dalších vad.	Max do 24 hodin Kritérium hodnocení	101 hodin	336 hodin (14 dní)
Kategorie C V případě kritického požadavku – Kritickým požadavkem se rozumí úplná nefunkčnost IS systému či jeho součástí, tj. stav, kdy není možné zajistit kontinuitu výroby, produkce, výdej nebo prodej zboží, služeb společnosti objednatele a neschopnost IS plnit legislativní požadavky dané zákonem	Max do 12 hodin Kritérium hodnocení	21 hodin	48 hodin (2 dny)

- 12.7 Náhradní řešení požadavku kategorie A se považuje za nahlášený požadavek kategorie B a náhradní řešení požadavku kategorie B se považuje za nahlášený požadavek kategorie C, přičemž náhradní řešení požadavku je výjimečným postupem a dodavatel je povinen je objednateli řádně písemně zdůvodnit
- 12.8 Pokud objednatel dodatečně dojde k závěru, že ve stanovené lhůtě poskytnuté náhradní řešení požadavku není akceptovatelné, oznámí tuto skutečnost dodavateli a požadavek se od tohoto okamžiku opět klasifikuje jako požadavek původní (vyšší) kategorie s tím, že dodavatel je povinen tento požadavek vyřešit v původně stanovené lhůtě.
- 12.9 Reakční doby, a doby vyřešení požadavku, zmíněné v tabulce dob reakce, budou objednateli poskytnuty v rámci ceny Maintenance (roční udržovací poplatek).
- 12.10 Dodavatel se zavazuje, že po dobu 5 let od předání předmětu zakázky, nepřistoupí ke zvýšení cen Maintenance (roční udržovací poplatek) a poskytovaných služeb, bez předchozího souhlasu objednatele.
- 12.11 Dodavatel se zavazuje k bezúplatnému poskytnutí služby vzdálené správy – možnost připojení k objednateli přes terminálové prostředky a řešení jeho požadavků bez nutnosti jeho osobní přítomnosti u objednatele. Každé takové připojení musí být předem objednatelům odsouhlaseno v písemné či elektronické podobě.
- 12.12 V případě, že dojde k výběru nového poskytovatele služeb odlišného od dodavatele, zavazuje se dodavatel dle pokynů objednatele poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelům a novým poskytovatelem za účelem plynulého a řádného převedení plnění či jeho příslušné části na nového poskytovatele. Dodavatel se zavazuje součinnost dle tohoto odstavce poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí plnění novým poskytovatelem.
- 12.13 Smlouva o technické podpoře - Maintenance (servisní smlouva) se uzavírá na dobu určitou a je účinná dvanáct měsíců od data zahájení Ostrého provozu IS. (tj. od data uvedeného v oboustranně odsouhlaseném zápise o zahájení Ostrého provozu IS). Tato smlouva se prodlužuje automaticky vždy o dalších dvanáct měsíců, pokud jedna ze smluvních stran nesdělí druhé, nejméně 30 dnů před uplynutím dvanáctiměsíční lhůty, že na dalším plnění z této smlouvy nemá zájem. Toto sdělení musí být učiněno písemně, a musí být prokazatelně doručeno druhé straně, jinak je neplatné.

13 Součinnost a vzájemná komunikace

- 13.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění předmětu zakázky.
- 13.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z plnění předmětu zakázky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 13.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, definovaných v čl. 2 obchodních podmínek, Kontaktní osoby zadavatele, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.
- 13.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k plnění předmětu zakázky, nebo která mají být učiněna na základě tohoto plnění, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce Svazku 1, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost smluv, připouští se též doručení prostřednictvím e-mailu adresy uvedené v Článku 2 obchodních podmínek. Dodavatel je oprávněn komunikovat s objednatelem prostřednictvím datové schránky.
- 13.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří pracovních dnů.
- 13.6 Dodavatel se zavazuje ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti objednatele o výměnu oprávněné osoby dodavatele podílející se na plnění předmětu zakázky, s níž objednatel nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.

14 Ukončení smluvního vztahu

- 14.1 Smluvní vztah je možno ukončit oboustrannou dohodou nebo jednostranným odstoupením od smlouvy. Odstoupení od smlouvy je možné z důvodů zákonných nebo z důvodů smluvních.
- 14.2 Za podstatné porušení smlouvy ze strany dodavatele, zakládající právo objednatele od této smlouvy odstoupit, se považuje:
- prodlení s plněním díla včetně jednotlivých milníků déle než 15 kalendářních dní,
 - neumožnění objednateli provádět kontrolu provádění díla,
 - provádění díla v rozporu s technickými podmínkami a podmínkami stanovenými ve Svazku 1,2,3
- 14.3 Objednatel si vyhrazuje právo na jednostranné ukončení smluvního vztahu v případě, že:
- dodavatel v nabídce uvedl nepravdivé údaje a tato skutečnost mohla mít vliv na výběr nejvhodnější nabídky,
 - dodavatel pozbyde základních, profesních a technických kvalifikačních předpokladů pro plnění zakázky,

15 Všeobecné smluvní podmínky

15.1 Dodavatel se zavazuje:

- 15.1.1 upozorňovat objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění předmětu zakázky nezbytné;
- 15.1.2 neprodleně oznámit písemnou formou objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu zakázky a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu zakázky;
- 15.1.3 upozornit objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 15.1.4 i bez pokynů objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této zadávací dokumentace, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu zakázky nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných dodavatelem, má dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;
- 15.1.5 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 15.1.6 postupovat při poskytování plnění předmětu zakázky s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 15.1.7 informovat objednatele o plnění svých povinností podle této zadávací dokumentace a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 15.1.8 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této zadávací dokumentace, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy objednatele, s nimiž objednatel dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 15.1.9 chránit práva duševního vlastnictví objednatele a třetích osob;
- 15.1.10 upozorňovat objednatele na možné či vhodné rozšíření či změny plnění za účelem jeho lepšího využívání v rozsahu předmětu zakázky;
- 15.1.11 upozorňovat objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost zadání a pokynů objednatele;
- 15.1.12 dodavatel ručí za virovou čistotu všech jím dodaných či používaných produktů, elektronických dokumentů a technických zařízení (počítač, tablet, mobilní telefon apod.), které se mohou stát zdrojem virové nákazy objednatele a které jsou použity pro plnění Díla, či poskytovaných prací a služeb.

16 Ostatní ujednání

- 16.1 O průběhu zhotovení díla, pokud se vyskytne potřeba, dodavatel spolu s objednatelem zaznamenají všechny nastalé skutečnosti formou oboustranně odsouhlaseného zápisu.
- 16.2 V případě způsobení škod na vlastnictví veřejném, soukromém, či díle samém jeho prováděním, je tyto škody dodavatel povinen odstranit v co nejkratším termínu na vlastní náklady a vlastními prostředky, a to nejpozději do 15 dnů ode dne způsobení škody. Nebezpečí škody na zhotovovaném díle nebo nebezpečí jeho zničení přechází na objednatele dnem úspěšného předání a převzetí díla.
- 16.3 Dodavatel je podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Dodavatel je povinen minimálně do 30. 4. 2029 (pokud české právní předpisy nestanoví dobu archivace delší) poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (CRR, MMR ČR, MF ČR, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy a dalších oprávněných orgánů státní správy) a je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost. Dodavatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let od ukončení plnění této smlouvy, minimálně však do 30. 4. 2029, pokud české právní předpisy nestanovují dobu archivace delší. Po tuto dobu je dodavatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektů provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy.
- 16.4 Objednatel požaduje po dodavateli před podpisem smlouvy předložení dokumentu, dokladujícího uzavření platné pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou dodavatelem třetí osobě s výší pojistného plnění minimálně v objemu dvojnásobku celkového finančního plnění předmětu zakázky.
- 16.5 Zahájení plnění povinností vyplývajících z uzavřených smluv je podmíněno přidělením dotačních prostředků. Objednatel si vyhrazuje právo od smlouvy odstoupit v případě, že tyto finanční prostředky nebudou poskytnuty nebo budou kráceny, pokud se strany nedohodnou jinak.
- 16.6 V případě, že bude Objednateli přiznána dotace z Integrovaného regionálního operačního programu je dodavatel povinen dodržovat pravidla publicity poskytovatele dotace.
- 16.7 Dodavatel souhlasí se zveřejněním údajů podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.8 Práva o povinnosti smluvních stran výslovně smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- 16.9 Veškeré změny nebo doplňky smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou formou se souhlasem a podpisem obou stran.
- 16.10 Smlouvy budou vyhotoveny ve třech stejnopisech, z nichž dvě vyhotovení obdrží objednatel a jedno dodavatel.
- 16.11 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.