



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY A ROZVOJE ERP SYSTÉMU HELIOS GREEN

č. SMH20688

uzavřena níže uvedeného dne, měsíce a roku nikoli na řád v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku ve znění pozdějších předpisů (dále jen "občanský zákoník"); (dále jen "Smlouva")

Smluvní strany:

Fond dalšího vzdělávání

zastoupen: Ing. Richardem Ščerbou, MBA, ředitelem
se sídlem: Praha 7, Na Maninách 876/7, PSC 170 00
právní forma: příspěvková organizace
IČO: 00405698
bankovní spojení: Česká národní banka
č. účtu: 1139071 / 0710

(dále jen "Objednatel", na straně jedné

a

Ascco Solutions, a.s.

zastoupen: Ing. Jirím Hubem, místopředsedou představenstva
se sídlem: Zelený pruh 1560/99, 140 02 Praha
právní forma: akciová společnost
IČO: 64949541
DIČ: CZ64949541
společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze sp. Zn B3771
bankovní spojení: ČSOB
č. účtu: 111263671/0300

(dále jen "Poskytovatel", na straně druhé

(společně též jako "smluvní strany" a/nebo samostatně jako "smluvní strana")

2.1. Poskytovatel musí být po celou dobu platnosti smlouvy autorizovaným partnerem Helios Green. Poskytovatel je povinen na požádání Objednatele tuto skutečnost kdykoliv doložit.

2.2. Vyřešení oprávněných reklamací licencí HELIOS Green formou opravy funkcionality, které jsou uplatňovány.

2.3. Legislativní Úprade licencí HELIOS Green spočívající v zajištění shody HELIOS Green s platnými, obecně závaznými právními předpisy České republiky.

2.4. Technologický Úprade HELIOS Green spočívající v zajištění kompatibility HELIOS Green s aktuálně podporovanými verzemi operačního systému a dalších používaných produktů, podpora nových standardů.

2.5. Řešení dotazů a provozních problémů vzniklých Objednateli při užívání Helios Green formou telefonické a e-mailové služby Hotline do maximální délky 15 minut. Komunikace kanály předa Poskytovatel Objednateli die Přílohy č. 1 – Parametry SLA (dále též jen „Příloha č. 1“), která je nedílnou součástí této Smlouvy. Poskytovatel garantuje komunikaci v českém jazyce.

2. Objednatel požaduje po Poskytovateli zajištění následujícího plnění ve formě údržby systému HELIOS Green:

1. Předmětem plnění této Smlouvy je zajištění služeb údržby a rozvoje/ servisu systému Helios Green.

Předmět plnění Smlouvy

článek 1.

2014 – 2020.

a dále z projektů, které budou schváleny a realizovány zadavatelem v programovém období a zaměřenanců v oblasti digitálních kompetencí (reg. č. CZ.03.1.54/0.0/0.0/15_020/0007851) CZ.03.4.74/0.0/0.0/15_025/0007507), Rozvoj systému dalšího vzdělávání zaměstnanců (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_017/0006925), Důstojné pracoviště ve veřejné správě (reg. č. CZ.03.1.54/0.0/0.0/15_016_020/0005634), Místní zblizka: místní rozvoj vedený mezidoborovou spoluprací a učící se komunitou (reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_018/0005872), Zvyšování kvality systému sociálních služeb prostřednictvím vytvoření kvalitního systému dalšího vzdělávání pracovníků v sociálních službách (reg. č. CZ.03.2.63/0.0/0.0/15_018/0005458), Podpora neformálních pečujících II. (reg. č. CZ.03.3.X/0.0/0.0/15_020/0006194), Dobrovolnictví ve veřejné správě (reg. č. CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_123/0002761), Technický a informační rozvoj kariérového poradenství jako nástroje dalšího vzdělávání (reg. č. CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_123/0002762), Vzdělávání praxí pro (reg. č. CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_123/0002746), Cesta státních příslušníků na trh práce (reg. č. CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_123/0007008), Podpora začleňování cizích (reg. č. CZ.03.1.48/0.0/0.0/15_123/0002735), Prohlubování kompetencí pro zvýšení a to konkretně z projektu Prohlubování kompetencí pro zvýšení zaměstnatelnosti (dále jen „OPZ“),

Verjnéna zakázka je spolufinancována z Operačního programu Zaměstnanost (dále jen „OPZ“), Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu jako logický krok následující po výběrovém řízení veřejné zakázky máého rozsahu s názvem „Služby údržby a rozvoje ERP systému Helios Green“ (dále také jen „Veřejná zakázka“ či „Výběrové řízení“).

Preambule



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



- 2.6. Administrativní vyřizování uplatněných reklamací chyb funkcionality HELIOS Green.
 2.7. Předávání informací o změnách funkcionality HELIOS Green provedených v Informačním systému Objednatele cestou Upgrade, Aplikaci Patche a Hotpatche, QuickBuildu a předáním zakázkových dovyvoju (formou předání nebo zveřejnění informací v elektronické podobě).
 2.8. Osobní seznámení Objednatele s Upgrade, Patch, Hotpatch s provedenými změnami a standardním fungováním systému, je-li to Objednatelem vyžadováno. Toto osobní seznámení je poskytovatel povinen zajistit Objednateli formou školení jednou (1) za tři (3) měsíce, nebo dle přání Objednatele, a to v rozsahu čtyř (4) školení ročně, tj. šestnáct (16) školení za dobu trvání Smlouvy. Délka trvání školení je stanovena na čtyři (4) hodiny. Hodina je stanovena na šedesát (60) minut. Přesný termín konání školení bude stanoven dohodou mezi Objednatelem a Poskytovatelem, a to alespoň s čtrnácti (14) denním předstihem před termínem školení v závislosti na potřebách Objednatele.
 2.8.1. Pokud Poskytovatel zruší termín konání školení, je povinen navrhnout Objednateli nejbližší možný náhradní termín, a to takovým způsobem, že poskytne Objednateli seznat termínů, ze kterého si Objednatel vybere. V případě, že si Objednatel nevybere ze seznamu poskytnutých termínů, je na dohodě stran, aby našly společný termín.
 2.8.2. Poskytovatel může zrušit či změnit termín konání školení nejpozději pět (5) dnů před jeho konáním. Pět (5) dní je pro účel této Smlouvy míněno pět (5) celých pracovních dnů kdy má Objednatel k dispozici informaci, že školení v domluveném termínu neproběhne. Sdělení je třeba provést písemnou formou. Písemnou formou se pro účely této Smlouvy míní obdržení dokumentu prostřednictvím poštovních služeb, nebo pomocí elektronického nástroje (e-mailu). Objednatel Poskytovateli písemně potvrdí přijetí informace o zrušení školení. Zrušení či změna termínu je platná až okamžikem, kdy dojde ze strany Objednatele k potvrzení o zrušení či změně termínu školení.
 2.8.3. Objednatel může termín konání změnit či zrušit pět (5) dnů před konáním písemnou formou. V případě, že termín změni či ruší Objednatel, stačí, když tuto zprávu Poskytovateli písemně sdělí, nemusí čekat na potvrzení Poskytovatele.
 2.8.4. Je-li školení bude probíhat v sídle Objednatele, bude to Objednatel, kdo zajistí potřebné prostory a technické vybavení potřebné pro školení. Počet osob účastnících se školení bude Objednatelem upřesněn nejpozději deset (10) dnů před stanoveným termínem školení. Poskytovatel je povinen pro případ kontroly ze strany Objednatele mít k dispozici rozpis a harmonogram školení v daném termínu, aby Objednatel věděl, co přesně se bude školit a kdo bude školitelem.
 3. Objednatel požaduje po Poskytovateli zajištění následujícího plnění ve formě rozvoje/ servisu systému HELIOS Green:
 3.1. Sběr požadavků Objednatele na rozvoj/ servis funkcionality HELIOS Green a jejich předání k posouzení a k zapracování.
 4. Kontaktní osoby pro účely plnění smlouvy:
 4.1. Za Objednatele: Ing. Petr Pastyřík, e-mail: petr.pastyrik@fdv.cz, tel.: +420 728 603 633
 4.2. Za Poskytovatele: Ing. Antonín Janovec, e-mail: antonin.janovec@asssecosol.com, tel.: +420 724 583 998
 5. Další požadavky Objednatele týkající se předmětu plnění jako provozní doba HDS, dostupnost ERP systému, atd. jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.



1. Poskytovatel je povinen dle přílohy č. 1 Objednateli předávat měsíční report o rozvoji/ servisu, a to v písemné podobě. Tento report se předává za uplynulé období kalendářního měsíce a musí obsahovat informace o čerpání a servisních zásazích dle přílohy č. 1 a této Smlouvy.
2. K reportu se musí Objednatel vyjádřit, a to do deseti (10) dnů od jeho obdržení. Objednatel musí Poskytovateli sdělit, zda akceptuje report, a/nebo zda má vyhrady. Po obdržení vyjádření ze strany Objednatele má Poskytovatel lhůtu pět (5) dnů na to, aby reagoval na vyjádření Objednatele.
3. Poskytovatel musí reagovat na vyjádření Objednatele jen v případě, že Objednatel má k reportu vyhrady. V tomto vyjádření musí být Poskytovatelem odůvodněno, co způsobilo, že nebylo Poskytovatelem řádně plněno.
4. Pokud některou z dílčích plnění nebude plně akceptováno Objednatel a/ nebo dojde k akceptaci s uvedením vad, které jsou přípusné, sdělí Objednatel své připomínky písemně Poskytovateli. Pokud Objednatel takové dílčí plnění současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nedsdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost Poskytovatele tuto vadu odstranit, pokud o ni ví, dodatečně jí zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
5. O závěru akceptačního řízení je Poskytovatel informován pomocí akceptačního protokolu vystaveného Objednatel. Ten musí být podepsán pověřenou osobou jak za Objednatele, tak za Poskytovatele. Na základě akceptačního protokolu za plnění ze strany Poskytovatele, dojde ze strany Objednatele k zaplacení fakturované částky.
6. Fakturovaná částka bude propočtena v celé výši, pokud Objednatel akceptuje plnění v plněm rozsahu. V případě, že bude akceptováno s vyhradami, dojde k redukci finančního plnění ze strany Objednatele dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Současně bude Poskytovatel

Akceptace

článek 3.

1. Vzhledem k povaze předmětu plnění se Poskytovatel zavazuje plnit v sídle Objednatele. Adresa sídla Objednatele je uvedena v záhlaví této smlouvy.
2. Doba plnění ve formě údržby systému HELIOS Green je stanovena na čtyři (4) roky od účinnosti Smlouvy.
3. Doba plnění ve formě rozvoje/ servisu systému HELIOS Green počíná běžet od účinnosti Smlouvy a je stanovena následujícím způsobem: Poskytovatel je povinen plnit v rozsahu šest set (600) hodin, a to po dobu platnosti Smlouvy, dokud nedojde k vyčerpání uvedené časové dotace, nebo po čtyři (4) roky tj. po dobu platnosti Smlouvy.
- 3.1. Pokud dojde k vyčerpání doby určené na rozvoj/ servis, tj. k vyčerpání šest seti (600) hodin v průběhu plnění Smlouvy, není to důvodem k ukončení platnosti Smlouvy pro plnění týkající se údržby. Smlouva v rozsahu plnění týkající se údržby zůstává v platnosti.

Doba a místo plnění

článek 2.



1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řadně a včasně poskytnuté plnění odměnu v souladu s tímto článkem Smlouvy. Celková nabídková cena představuje cenu za realizaci celého plnění předmětu této Smlouvy, která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele nezbytné pro řadně plnění Smlouvy (dále také jen „*Celková cena*“). Veškeré ceny uvedené jsou uváděny vyhradně v korunách českých (Kč).
2. Celková cena je tvořena následovně:
 - 2.1. Nabídková cena bez daně z přidané hodnoty (DPH) 1.991.160,- Kč
 - 2.2. DPH 21 %; tj. 418.144,- Kč
 - 2.3. cena včetně DPH 2.409.304,- Kč
3. Celková cena je zpracována v souladu se zadávacími podmínkami Veřejné zakázky. Cena vychází z cenové struktury, která je Přílohou č. 2 Smlouvy (dále též jen „Příloha č. 2“), a je stanovena jako cena nejvýše přípustná vyjma změny zákonných sazeb daně z přidané hodnoty (DPH). V takovém případě je možné cenu změnit (zvýšit/snížit) o částku odpovídající legislativní změně (zvýšení/snížení) sazby DPH. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění Smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu Smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve Smlouvě s DPH a Poskytovatel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke Smlouvě. Odpovědnost za správnost stanovení sazby DPH, tj. že je stanovena v souladu s platnými právními předpisy, nese Poskytovatel.

Odměna za poskytování služeb

článek 4.

7. V akceptačním protokolu musí být uvedeny alespoň následující údaje:
 - Číslo akceptačního protokolu
 - Datum realizace rozvoje/ servisu
 - Čas strávený realizací
 - Předmět realizace
 - Datum a místo sepsání akceptačního protokolu
 - Informace, zda bylo plnění akceptováno bez výhrad, nebo zda měl Objednatel výhrady k plnění ze strany Poskytovatele. V případě, že měl Objednatel výhrady, je potřeba uvést, o jaké výhrady se jednalo.
 - Jméno a podpis zástupce Objednatelů i Poskytovatele
8. Akceptační protokol se vyhotovuje ve třech (3) stejnopisech, z nichž jeden (1) obdrží Objednatel, jeden (1) Poskytovatel a jeden (1) bude tvořit přílohu faktury.



1. Smluvní strany se zavazují poskytovat si navzájem veškerou nezbytnou součinnost pro zajištění plnění dle této Smlouvy a vzájemně se informovat o všech relevantních skutečnostech nezbytných pro řádné plnění Smlouvy.
2. Pokud Poskytovatel, resp. kontaktní osoba ve věci plnění Smlouvy, od Objednatelce obdrží písemně pozvání k projednání věci nutných pro řádné plnění této Smlouvy, je povinen se takového jednání zúčastnit, případně za sebe poslat odpovídající náhradou zmocněnou

Práva a povinnosti smluvních stran

článek 6.

1. Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli cenu za plnění dle této Smlouvy, a to na základě řádných daňových dokladů – faktur (dále také jen „faktura“ či „faktury“) vystavených Poskytovatelem následujícím způsobem.
 2. Cena za údržbu systému Helios Green bude poskytovatelem fakturována čtvrtletně.
 3. Cena rozvoje/servisu bude fakturována dle skutečného plnění, jakmile dojde ze strany Objednatelce k akceptaci tohoto plnění, a to na základě akceptačního protokolu. Pokud Objednatelcem bude plnění akceptováno bez vyhrad, může dojít k okamžitému vystavení faktury. Pokud Objednatel nebude akceptovat bez vyhrad, dojde k redukci fakturované částky dle přílohy č. 1 Smlouvy.
 4. Každá faktura bude obsahovat veškeré zákonné a Objednatelcem požadované náležitosti. Faktura musí vedle veškerých náležitostí řádného účtěního a daňového dokladu ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů, dále obsahovat název Veřejné zakázky „Služby údržby a rozvoje ERP systému Helios Green“ a číslo Smlouvy Objednatelce.
 5. Doba splatnosti řádně a včas vystavených faktur je stanovena na třicet (30) kalendářních dnů ode dne jejich doručení Objednateli.
 6. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti dle relevantních zákonných ustanovení a/nebo této Smlouvy, popř. v ní budou uvedeny nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu vrátit Poskytovateli s uvedením vyhrad. V takovém případě je bñ původní lhůty splatnosti ukončen a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury Objednateli.
 7. Platby učiněné dle této Smlouvy se uskutečňují bankovním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za zaplacenou dnem odesání předeměně částky z účtu Objednatelce ve prospěch účtu Poskytovatele. Veškeré platby budou probíhat vyhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v Kč.
 8. Pro případ prodlení Objednatelce s úhradou fakturované částky se sjednává zákonný úrok z prodlení za každý byt započatý den prodlení ve výši stanovené místně a věcně platnými právními předpisy.
 9. Objednatel neposkytuje zálohové platby. Poskytovatel není oprávněn započíst žádné další pohledávky proti nárokům Objednatelce, pokud se strany nedohodnou jinak.

Platební podmínky

článek 5.



- k zastupování kontaktů osoby v plném rozsahu. Plnou moc musí zmocněná osoba předložit Objednateli.
3. Poskytovatel je při výkonu své činnosti povinen řídit se příslušnými platnými a účinnými právními předpisy ČR.
 4. Poskytovatel je povinen veškeré plnění této Smlouvy poskytovat svědomitě, řádně, včas a v náležitě kvalitě dle požadavků Objednatele. Poskytovatel je povinen postupovat s odbornou péčí a potřebnými odbornými znalostmi, na vlastní odpovědnost a nebezpečí, v souladu s obecně závaznými předpisy.
 5. V případě vadného plnění ze strany Poskytovatele, na které se nevztahují sankce uvedené v této Smlouvě ani finanční redukcce dle přílohy č. 1, se postupuje dle § 2099 a násl. občanského zákoníku.
 6. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem mu může vzniknout škoda.
 7. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním úplného znění této Smlouvy Objednatelům na profilu Objednatele ve smyslu zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, dále po podpisu smlouvy v Registru smluv, a na esfc.r.cz..
 8. Postoupit práva, povinnosti a závazky vyplývající z této Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám je Poskytovatel oprávněn pouze a vyhradně po předchozím písemném souhlasu Objednatele. Postoupení práv a povinností se řídí úpravou § 1895 a násl. občanského zákoníku.
 9. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění odpovídajícím minimálně celkové ceně dle čl. 4 odst. 3. Smlouvy. Kopii pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen na vyžádání Objednatele předložit tomuto bez zbytečného odkladu (nejpozději následující pracovní den).
 10. Doručování písemností mezi smluvními stranami se uskutečňuje na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy. Smluvní strana má povinnost oznámit nejpozději do deseti (10) dnů druhé smluvní straně změnu svého sídla nebo jiné kontaktní adresy, popř. jiných relevantních údajů. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná až okamžikem, kdy se o ní prokazatelně dozví.
 11. Povinnost oznámit do deseti (10) dnů změnu kontaktních údajů neplatí pro změnu kontaktních údajů pro poskytování podpory dle čl. 1 odst. 2.5 Smlouvy a dle přílohy č. 1. V tomto případě je Poskytovatel povinen změnu kontaktních údajů Objednateli nahlásit neprodleně a nechat si potvrdit, že Objednatel respektive kontaktní osoba Objednatele změnu kontaktních údajů obdržela, akceptuje ji a dále již budou používány jen nově obdržené kontaktní údaje. V případě, že Poskytovatel neprodleně Objednatele neinformuje o změně kontaktních údajů, vystavuje se uložené sankce dle čl. 9 odst. 6.



1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy.
2. Poskytovatel nesmí ani z nedbalosti zpřístupnit třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získal od Objednatel. To neplatí, mají-li být za účelem plnění této Smlouvy potřebné informace zpřístupněny zaměstnancům, orgánům smluvních stran nebo jejích členům a subdodavatelům Poskytovatele podléhajících se na plnění této Smlouvy za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám, a to jen v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění Smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že se zánikem této Smlouvy předá Objednateli veškerá data, jak v elektronické, tak v tištěné podobě, která od Objednatel v průběhu platnosti Smlouvy obdržel k plnění, a to ve všech kopiích, a takovým způsobem, aby po ukončení této Smlouvy Poskytovatelem neustáli žádné informace, které od Objednatel obdržel za účelem plnění Smlouvy. Toto ustanovení je závazné i pro subdodavatele Poskytovatele. Poskytovatel je povinen zajistit, aby i jeho subdodavatelé předali veškeré informace. Pokud tak neučiní, přebírá veškerou odpovědnost namísto subdodavatele.
4. Za důvěrné informace se považují veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích, a se kterými se smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti se smlouvou.
5. Za důvěrné informace se pro účely Smlouvy rovněž považují jakékoliv další skutečnosti, které si smluvní strany bezprostředně po podpisu Smlouvy jako „důvěrné informace“ vydefinovaly a vzájemně písemně odsouhlasily, ostatní skutečnosti pak smluvní strany považují za informace, které nemají povahu důvěrných informací.
6. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
 - Poskytovatel prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobil on sám;
 - Poskytovatel prokáže, že měl tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění Objednatel, a že jí nenabyl v rozporu se zákonem;
 - Poskytovatel obdržel písemný souhlas Objednatel zprístupňovat danou informaci;
 - Je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu;
 - Smluvní strana sdělí osobě vázané zákonou povinností mlčenlivostí (např. *advokátovi nebo daňovému poradci*) za účelem uplatňování svých práv.
7. Poskytovatel se zavazuje, že informace a poznatky získané při plnění této Smlouvy, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti, nebude využívat při poskytování služeb třetím osobám. Tím není dotčena možnost Poskytovatel uvádět činnost dle této Smlouvy jako svou referenci ve svých nabídkách v zákonem stanoveném rozsahu, popřípadě v rozsahu stanoveném Objednatel.
8. Poskytovatel se zavazuje nakládat s důvěrnými informacemi, které mu byly poskytnuty

Ochrana informací, mlčenlivost

článek 7.



3. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
2. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi zisk.
1. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí, aby předcházeły vzniku škod a v případě, že škodě nejsou schopni zabránit, aby došlo k vyvinutí maximálního úsilí a minimalizaci škody. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Poskytovatel plně odpovídá za plnění předmětu této Smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby, tj. subdodavatele. Nahrazuje se skutečně vzniklá škoda a úšlý zisk.

Odpovědnost za škodu, prodlení, ujednání o smluvních pokutách, sankce

článek 9.

3. Poskytovatel se zavazuje neposkytnout výsledek plnění či licenci dle předchozího odměna za poskytnutí licence již zahrnutá v ceně uvedené v této Smlouvě.
2. Objednatel není povinen licenci využít, avšak kdyby se Objednatel licenci rozhodl využít je uvedené v § 12 Autorského zákona.
1. V případě, že v rámci školení či jiné aktivity, která je předmětem této smlouvy, dojde ke vzniku díla ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "Autorský zákon"), kde lze udeřit licenci (dále jen "Dílo"), je Poskytovatel povinen tuto licenci bezplatně poskytnout. A to na všechny způsoby užití díla

Licenční ujednání

článek 8.

11. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádné ustanovení Smlouvy nepodléhá z jeho strany o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a ustanovení § 219 Zákona, ale i dle rozhodnutí Objednatel.
 10. Povinnost ochrany důvěrných informací a osobních údajů dle čl. 10 této Smlouvy, ke kterým Poskytovatel a jeho subdodavatelé mohli mít v průběhu plnění Smlouvy přístup, trvá bez ohledu na ukončení účinnosti či platnosti Smlouvy.
 9. Poskytovatel se zavazuje, že poučí své zaměstnance, statutární orgány, jejich členy a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy.
- Objednatel, nebo je jinak získal v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabráňující jejich zneužití či prozrazení.



13. Smluvní pokuty a nároky na náhradu škody jsou splatné do třiceti (30) dnů ode dne, kdy budou smluvní stranou oprávněnou vůči smluvní straně povinně se nároku na náhradu škody v plně výši.
12. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv smluvní pokuty nezabývá povinnou smluvní stranu povinností splnit své závazky a povinnosti dle této Smlouvy a nedotýká se nároku na náhradu škody v plně výši.
11. Smluvní strany se dohodly, že v případě vzniku nároku Objednatel na více smluvních pokut uložených Poskytovateli podle této Smlouvy se takové pokuty sčítají.
10. V případě prodloužení smlouvy s předložením pojistné smlouvy dle čl. 6 odst. 9, zaplatí Poskytovatel Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy dva tisíce korun českých) za každý i započatý den prodloužení, a to opakovaně až do okamžiku splnění požadované povinnosti.
9. Poruší-li Poskytovatel závazek přijmout taková opatření, která zabrání neoprávněnému získání informací a osobních údajů získaných v souvislosti s plněním této Smlouvy, má Objednatel právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši sto tisíc korun českých (100.000,- Kč) za každé jednotlivé porušení závazku.
8. Poskytovatel je povinen zabezpečit ochranu veškerých údajů Objednatel, se zvláštním zřetelem na ochranu osobních údajů, v souladu s platnou legislativou.
7. V případě porušení povinností mlčenlivosti Poskytovatele vyplývajících z ochrany důvěrných informací dle čl. 7 této Smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši třicet tisíc korun českých (30.000,- Kč) za každý jednotlivý případ porušení takové povinnosti. Jednotlivým případem se pro účel této Smlouvy rozumí vyzrazení jedné informace, kterou má Poskytovatel k dispozici pro plnění této Smlouvy. V případě, že dojde k vyzrazení většího počtu informací, obdrží Objednatel sjednanou smluvní pokutu ve výši násobku počtu informací, u kterých došlo k vyzrazení.
6. Pokud Poskytovatel nedostojí povinnosti nahlasit Objednateli změnu kontaktních údajů dle čl. 6 odst. 11, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši dva tisíce korun českých (2.000,- Kč) za každý i započatý den, dokud nedojde k nápravě a akceptaci změny kontaktních údajů ze strany Objednatel.
5. V případě, že Poskytovatel řádně Objednateli nesdělí zrušení termínu konání školení, a to pět (5) dní před termínem konání v písemné podobě dle čl. 1 odst. 2.8.2, má se za to, že tento termín platí. V případě, že Poskytovatel školení neprovede, zaplatí Objednateli smluvní pokutu ve výši padesát tisíc Kč (50.000,- Kč). Zaplacením smluvní pokuty nedochází k propadnutí školení. Poskytovatel je povinen provést školení v náhradním termínu.
4. Pokud v důsledku porušení povinností Poskytovatele stanovených Smlouvou nebude Objednateli uhrazen finanční podíl z OPZ na projektu, případně bude Objednateli v důsledku porušení smluvních povinností Poskytovatele zkrácena výše této dotace, bude Poskytovatel povinen uhradit Objednateli takto vzniklou škodu (celý podíl z OPZ na projektu, případně zkrácená výše této dotace, která bude vyčíslena Poskytovatelem dotace a písemně sdělena Objednatelem Poskytovateli).
- z této Smlouvy nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.



7. Poskytovatel nemá právo nakládat s osobními údaji koncových uživatelů žádným způsobem nad rámec této smlouvy a není oprávněn poskytovat je třetím stranám. Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy dostatečná organizační a technická opatření zabránující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost při implementaci Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
5. V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů Poskytovatelem, či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů Poskytovatelem, je Poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit Objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
4. Poskytovatel je povinen počínat si tak, aby v souvislosti s osobními údaji, které má v souvislosti s plněním Smlouvy k dispozici, nedošlo k újmě na právech a zasahování do soukromého a osobního života koncových uživatelů.
3. Poskytovatel je povinen zajistit ochranu osobních údajů dle ZOOÚ, které v souvislosti s plněním Smlouvy zpracovával i po zániku Smlouvy.
2. Poskytovatel je oprávněn k činnosti s osobními údaji Objednatele jen pro potřebu plnění této Smlouvy, v rozsahu nezbytně nutném.
1. S ohledem na předmět této Smlouvy smluvní strany předpokládají, že při plnění smlouvy bude Poskytovatel pracovat s osobními údaji a přijde do kontaktu s citlivými údaji (dále jen "osobní údaje"), jenž jsou součástí systému. Proto je podstatnou součástí této Smlouvy i ujednání o spravování osobních údajů uzavřené dle § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "ZOOÚ").

Ochrana osobních údajů a důvěrných informací

článek 10.

14. Smluvní strany se dohodly na tom, že pokud bude Objednatel od kontrolního orgánu (např. finančního úřadu, Úřadu pro ochranu hospodářské soutěže, Úřad pro ochranu osobních údajů, aj.) uložena pokuta v důsledku porušení povinností Poskytovatele vyplývajících mu z této Smlouvy má Objednatel nárok uplatnit vůči Poskytovateli regresní nárok.
 15. Smluvní strany se dohodly, že jakoukoliv smluvní pokutu či vzniklou škodu vyjadřitelnou v penězích je Objednatel oprávněn jednostranně započíst formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv pohledávce (splatné či nesplatné) Poskytovatele proti Objednateli z titulu úhrady části ceny plnění dle Smlouvy.
- uplatněny.

Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Záměstnanost



Fond
dalšího
vzdělávání

8. Odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatel nesmí být spojeno s uložení jakékoli sankce ze strany Poskytovatele k tíži Objednatel.
7. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že bude zřizovatelem narižen nový systém plně funkční. Přechod na jiný systém. V takovém případě bude Smlouva trvat jen do doby, než bude Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že bude zřizovatelem narižen nový systém plně funkční.
6. Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy, pokud je na majetek Poskytovatele vedeno insolvenční řízení a/nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele, dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů.
5. Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení Poskytovatelem. Za toto podstatné porušení se považuje zejména, nikoli však vylučně:
 - Poskytovatel v průběhu smlouvy přestane být autorizovaným partnerem Helios Green a/nebo nebude v přiměřené lhůtě Objednateli schopen doložit a prokázat, že je autorizovaným partnerem Helios Green.
 - Pokud bude Poskytovatel při plnění této Smlouvy postupovat v rozporu s platnými právními předpisy.
 - Porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 7 této Smlouvy, či pokud Poskytovatel jednal v rozporu s jakýmkoli závazným právním předpisem či podstatně porušil pokyny Objednatel.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli v případě předčasného ukončení Smlouvy nezbytnou součinnost tak, aby Objednateli nevznikla škoda.
- 3.1. Uplnutím doby, na kterou byla uzavřena.
- 3.2. Písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy dle odst. 5 tohoto článku Smlouvy.
- 3.3. Odstoupením od Smlouvy ve smyslu § 2001 a násl. občanského zákoníku.
- 3.4. Vypovědi bez udání důvodu ze strany Objednatel. Vypovědní doba činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemně vyhotovení vypovědi Smlouvy prokazatelně doručeno Poskytovateli.
2. Účinnost této Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran, jejíž nedílnou součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
3. Účinnost této Smlouvy zaniká také:
 - 3.1. Uplnutím doby, na kterou byla uzavřena.
 - 3.2. Písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy dle odst. 5 tohoto článku Smlouvy.
 - 3.3. Odstoupením od Smlouvy ve smyslu § 2001 a násl. občanského zákoníku.
 - 3.4. Vypovědi bez udání důvodu ze strany Objednatel. Vypovědní doba činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemně vyhotovení vypovědi Smlouvy prokazatelně doručeno Poskytovateli.
1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnou se Smlouva stane okamžikem uveřejnění v Registru smluv (§ 6 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv). Smlouva se uzavírá na dobu určitou dle čl. 2 Smlouvy.

Účinnost Smlouvy, ukončení Smlouvy

článek 11.

8. Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci i další osoby podílející se na jeho straně na plnění předmětu Smlouvy, byli v souladu s platnými právními předpisy poučení o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti.



1. V případě, kdy v průběhu realizace Smlouvy vznikne Objednatel požadavky či připomínky, které nejsou ve Smlouvě či jejích přílohách obsaženy, mohou se smluvní strany dohodnout na jejich realizaci formou výcepráce či změny závazku ze smlouvy na veřejnou zakázku dle příslušných ustanovení Zákona.
2. Pokud by se kterékoli ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným z důvodu rozporu s kogentními ustanoveními obecně závazných právních předpisů, pak tato skutečnost nezpůsobí neplatnost této Smlouvy než onoho konkrétního ustanovení, pokud je oddělitelné od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takové neplatné ustanovení nahradit dohodou svým obsahem nejbližší duchu takového neplatného ustanovení respektující požadavky kogentních ustanovení právních předpisů.
3. Nestanoví-li tato Smlouva něco jiného, je možné ji měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě vzestupně číslovaných dodatků této Smlouvy. Podpisy osob oprávněných za smluvní strany dle této Smlouvy musí být na jedné straně téže listiny. Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyžaduje, na právní nástupce smluvních stran.
4. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu, v rámci něhož je veřejná zakázka hrzena, provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této Smlouvy, a to po dobu danou právními předpisy ČR.
5. Poskytovatel se zavazuje řádně uchovávat veškerou dokumentaci související s plněním této Smlouvy, včetně originálů účetních dokladů, v souladu s článkem 90 Nařízení Rady (ES) č. 1083/2006 nejméně po dobu 10 let od ukončení financování příslušného projektu, z něhož Objednatel zajišťuje financování předmetu plnění Smlouvy, a pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší než v evropských předpisech, musí být pro účelovou použitá delší lhůta. Po stejné době je Poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících

Závěrečná ustanovení

článek 12.

10. Smluvní strany se dohodly, že zánikem účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato nebo přijato být mělo a mohlo před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění včetně náhrady přiměřených a prokazatelně odůvodněných nákladů Poskytovatele.
11. Odstoupení od Smlouvy je účinné dnem doručení písemného projevu oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, a Smlouva tak zaniká dnem doručení takového oznámení. Nezanikají však ustanovení, která mají podle zákona nebo této Smlouvy trvat i po zrušení Smlouvy, zejména ustanovení týkající se náhrady škody, smluvních pokut, ochrany informací a řešení sporů.
9. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě jejího podstatného porušení Objednatel. Za toto podstatné porušení se považuje prodlení Objednatel s úhradou Poskytovatelem řádně vystavené faktury o více než třicet (30) dnů po splatnosti, pokud Objednatel nesjedná nápravu ani do deseti (10) dnů od doručení písemného oznámení Poskytovatele o takovém prodlení se žádostí o jeho nápravu.



.....
 Petr Hampl
 prokurista

 Dušan Drechsler
 prokurista

 za Asseco Solutions, a.s.

V Praze dne 29.3.2018

.....
 Ing. Richard Ščerba, MBA
 Ředitel

 za Fond dalšího vzdělávání

V Praze dne 27-04-2018

- podmínek, což stvrzují svými podpisy.
11. Smluvní strany výslovně prohlašují, že si Smlouvu přečly, že byla sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle a nebyla ujednána v tísní, nebo za nápadně nevyhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.
 - 10.2. č. 2: Cenová struktura
 - 10.1. č. 1: Parametry SLA
 10. Přílohami a nedílnými součástmi Smlouvy jsou:
 9. Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) vyhotoveních s platností originálu, z nichž tři (3) vyhotovení obdrží Objednatel a jedno (1) vyhotovení Poskytovatel.
 8. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení, a to zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo jiných osob oprávněných za strany jednat. Nedohodnou-li se smluvní strany na způsobu řešení vzájemného sporu, je kterákoli smluvní strana oprávněna předložit takový spor u věcně a místně příslušného soudu ČR.
 7. Práva a povinnosti vzniklé na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní se řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
 6. Poskytovatel se zavazuje dodržovat pravidla pro publicitu OPZ (více na www.esfcr.cz; OBEČNÁ ČÁST PRAVIDEL PRO ZADATELE A PŘÍJEMCE V RÁMCI OPERAČNÍHO PROGRAMU ZAMĚSTNANOST, kapitola 20).
- s plněním Smlouvy. O ukončení financování z příslušného projektu bude Poskytovatel Objednatelům informován.



Evropská unie
 Evropský sociální fond
 Operační program Zaměstnanost



Príloha č. 1

Parametry SLA

Obsah

1.1.	ZODPOVĚDNOST POSKYTOVATELE	4
1.2.	ZODPOVĚDNOST OBJEDNAVATELE	4
1.3.	MODULY A LICENCE OBJEDNAVATELE	4
1.4.	KOMUNIKAČNÍ KANÁLY	4
1.4.1.	Provozní doba HDS	5
1.4.2.	Pracovní doba	5
1.5.	DOSTUPNOST ERP SYSTÉMU	5
1.5.1.	Maximální doba výpadku	5
1.5.2.	RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat	5
1.5.3.	Provozní doba ERP systému	5
1.5.4.	Plánované odstavení	6
1.6.	POŽADAVKY NA SLA	6
1.6.1.	Maximální reakční doba	6
1.6.2.	Maximální doba pro odstranění incidentu	6
1.6.3.	Reporting SLA	7
1.6.4.	Redukce dlouhodobého výpadku systému	8
1.	POŽADAVKY SLA	4

Seznam zkratek

Zkratka	Popis
SLA	Dohoda o úrovni poskytování služeb (Service Level Agreement).
PD	Provozní doba aplikace.
MFD	Mimo pracovní dobu.
RPO	Maximální akceptovatelná ztráta dat z časového hlediska (Recovery Point Objective).
HDS	Kontaktní pracoviště Poskytovatele, sloužící pro příjem požadavků a incidentů od Objednavatele.
Objednatel	Fond dalšího vzdělávání, příspěvková organizace Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV).
Provozovatel	Subjekt, který službu provozuje na hardwarových prostředcích (Objednatel).
ERP systém	Aplikace ERP specifikovaná Objednatelem.
Poskytovatel	Subjekt, který ERP systém poskytuje v rámci plnění definovaných parametrů.
NBD	Next business day, neboli následující pracovní den.

1. Požadavky SLA

Požadavky SLA specifikují hodnoty dostupnosti ERP systému, kontaktního pracoviště Poskytovatele a sankce plynoucí z porušení definovaných hodnot po implementaci ERP systému Objednavatelem. Na finální podobě hodnot specifikovaných v rámci SLA se může Objednavatel s Poskytovatelem dohodnout.

1.1. Zpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel zodpovídá za bezproblémový provoz ERP systému, z pohledu softwarových prostředků. Za plnou kompatibilitu nové verze ve všech funkcích a modulech jako verze předchozí zodpovídá Poskytovatel.

1.2. Zpovědnost Objednavatele

Objednavatel zodpovídá za dostupnost a bezproblémový běh veškerých hardwarových a softwarových prostředků, na kterých je ERP systém provozován. Zároveň odpovídá za dostatečnou kapacitu těchto prostředků pro bezproblémový chod ERP systému. Objednavatel udržuje ERP systém na podporované verzi. V případě vzniku incidentu z důvodu hardwarových prostředků nenese Poskytovatel žádnou odpovědnost.

1.3. Moduly a licence Objednavatele

Objednavatel disponuje následujícími funkčními moduly:

- Mzdy a Personalistiky
- Ekonomika a provozní moduly
- Finanční plánování
- Spisová služba

Moduly jsou využívány v rozsahu licencí:

- 20 konkurenčních uživatelů
- 7 externích licencí

1.4. Komunikační kanály

Tabulka níže specifikuje komunikační kanály kontaktního centra Poskytovatele určené pro Objednavatele, které Poskytovatel uvede ve své nabídce a sdělí Objednavateli.

Název	Popis
Telefon	Telefonní spojení na Poskytovatele pro příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem.

Web	Webová adresa Centrálného systému pro příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem.
Email	Emailové spojení na Poskytovatele příjem a řešení incidentů hlášených Objednavatelem.

1.4.1. Provozní doba HDS

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná dostupnost podpory skrze všechny komunikační kanály pro Objednavatele.

Požadavek: Pracovní doba, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek)

1.4.2. Pracovní doba

Definuje standardní časové období, pro rozlišení doby reakce a odstranění incidentu, při jejich řešení.

Označení	Dny	Hodiny (každý den)
Pracovní doba (PD)	pondělí – pátek	08:00 – 17:00

1.5. Dostupnost ERP systému

1.5.1. Maximální doba výpadku

Definuje maximální možnou dobu, po kterou může být ERP systém či jeho komponenty nedostupné za období jednoho měsíce v rámci korektivního plnění smlouvy. Do této doby se nepočítá doba plánovaného odstavení ERP systému.

Požadavek Objednavatele: maximálně 8 hodin.

1.5.2. RPO – maximální akceptovatelná ztráta dat

Vyjadřuje do jakého stavu (bodů) v minulosti Objednatel akceptuje ztrátu dat.

Požadavek Objednavatele: maximálně 1 den.

Požadovaná doba, do kdy musí být data Poskytovatelem obnovena: maximálně 8 pracovních hodin.

1.5.3. Provozní doba ERP systému

Definuje časové období, ve kterém je požadována plná funkcionality ERP systému.

Požadavek: 24 hodin 7 dní v týdnu.

Je nezbytně nutná doba, kdy je ERF systém uveden mimo provoz. Plánované odstavení ERF systému je vždy projednáno s Objednavatelem a musí být schváleno minimálně 14 kalendářních dní před jeho provedením.

1.5.4. Plánované odstavení

1.6. Požadavky na SLA

1.6.1. Maximální reakční doba

Maximální reakční doba	8 pracovních hodin	2 pracovních dní	20 pracovních dní
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C

Definuje dobu, do kdy Poskytovatel musí přijetí požadavku Objednavatele. Tato doba začíná běžet ve chvíli, kdy Objednatel odešle požadavek. V případě telefonického předání požadavku se tato doba nepočítá, jelikož je nulová. Pracovní hodinou, či dnem se rozumí časový interval pracovní doby, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek). Mimo pracovní dobu je reakční doba pozastavena.

Kategorie	Popis
A	Služba nebo její část není použitelná ve svých základních funkcích: administrace služby, interakce, konzumace, vytváření a modifikace obsahu. Tento stav znemožňuje běžný provoz služby.
B	Funkčnost služby nebo její část je ve stavu, ve kterém je omezen běžný provoz služby. Omezením běžného provozu se rozumí stav, ve kterém je hůře použitelná část hlavních funkcí služby.
C	Ostatní drobné vady, které nespádají do kategorií A, B.

1.6.2. Maximální doba pro odstranění incidentu

Maximální doba odstranění poruchy	16 pracovních hodin	20 pracovních dní	40 pracovních dní
	Kategorie A	Kategorie B	Kategorie C

Služba poskytovateľa, vedúci k príme lokalizácii a následnému odstránení incidentu, at' už nahradní službou nebo odstránením poruchy. Doba trvaní, respektive odstránení incidentu začíná běžet okamžikem zpětného kontaktování Objednatele Poskytovatelem, prostřednictvím telefonního spojení. Pracovní hodinou, či dnem se rozumí časový interval pracovní doby, tj. od 8h do 17h (pondělí – pátek). Mimo pracovní dobu je doba pro odstránení incidentu pozastavena.

1.6.3. Reporting SLA

Poskytovatel bude poskytovat Objednateli měsíční report o stavu vyčerpaní kapacity a stavu servisních zásahů.

Ze strany Objednatele bude na základě měsíčního reportu a definovaných parametrů SLA, prováděna akceptace. Die výsledku akceptace bude vypočtena cena za provoz ERP systému ve vyhodnocovaném období. Cena bude vypočtena pomocí míry redukce (viz tabulka níže) v případě neplnění definovaných SLA parametrů. Mira redukce je uvedena pro každý parametr zvlášť.

Název parametru	Mira redukce	Popis výpočtu
1. Obnova dat	3,0 %	Za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru (ztráta dat); Za každý započatý pracovní den přes stanovenou hodnotu parametru (doba obnovy dat).
2. Doba reakce u kat. A	2,0 %	Za každý započatý pracovní den nad stanovenou hodnotu parametru.
3. Doba reakce u kat. B	1,0 %	Za každé započaté 2 pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru.
4. Doba reakce u kat. C	0,5 %	Za každé započaté 4 pracovní dny stanovenou hodnotu parametru.
5. Doba odstránení incidentu kat. A	2,0 %	Za každý započatý den přes hodnotu parametru.
6. Doba odstránení incidentu kat. B	1,0 %	Za každé 2 započaté pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru.
7. Doba odstránení incidentu kat. C	0,5 %	Za každé započaté 4 pracovní dny nad stanovenou hodnotu parametru.

Pokud dojde k situaci, kdy systém nebude plně funkční v pracovní době, která je stanovena v bodě 1.4.2, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli částku ve výši 1694 Kč včetně DPH za každou započatou hodinu, v níž systém nebyl funkční.

Vyšše zmíněná redukce se vztahuje pouze na chyby kategorie A dle bodu 1.6.1. Redukci lze uplatnit při překročení limit dle bodu 1.6.2.

1.6.4. Redukce dlouhodobého výpadku systému

Příloha č. 2 – Cenová struktura

Oblast	Maximální cena	Maximální cena za 4 roky (trvání smlouvy)	Nabídková cena (DOPLNÍ ÚČASTNÍK)					Nabídková cena za 4 roky (trvání smlouvy) (DOPLNÍ ÚČASTNÍK)			Poznámka
			bez DPH/rok	DPH	včetně DPH/rok	bez DPH	DPH	včetně DPH	bez DPH	DPH	
Údržba a podpora systému dle přílohy č. 1 a Smlouvy	252.540,- Kč bez DPH/rok	1.010.160,- Kč bez DPH	252 540 Kč	53 033 Kč	305 573 Kč	1 010 160 Kč	212 134 Kč	1 222 294 Kč	Podrobněji specifikováno v příloze č. 1 Smlouvy a ve Smlouvě		
			bez DPH/hodina	DPH	včetně DPH/hodina	bez DPH	DPH	včetně DPH			
Služby rozvoje/servisu (hodinová sazba, člověkohodin a)	1.635,- Kč bez DPH (hodinová sazba = 60 minut)	981.000,- Kč bez DPH	1 635 Kč	343 Kč	1 978 Kč	981 000 Kč	206 010 Kč	1 187 010 Kč	Cena za 1 člověkohodinu při max. počtu 600 člověkohodin/ Smlouva		
			bez DPH	DPH	včetně DPH	bez DPH	DPH	včetně DPH			
Cena celkem	1.991.160,- Kč bez DPH	1.991.160,- Kč bez DPH	254 175 Kč	53 376 Kč	307 552 Kč	1 991 160 Kč	418 144 Kč	2 409 304 Kč			
			bez DPH	DPH	včetně DPH	bez DPH	DPH	včetně DPH			

* = DOPLNÍ ÚČASTNÍK

