



A Bisnode Company

## Smlouva o poskytování systémové podpory

*č. 30495/2012 B*

uzavřená podle § 269 odst. 2. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů,  
mezi:

*Objednatel:*

**ČESKÁ REPUBLIKA - GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL**

se sídlem: Budějovická 7, 140 00 Praha 4 - Michle

zastoupená Ing. Michaelem Lojdou, ředitelem odboru informatiky

IČ: 71214011

bankovní spojení: ČNB Praha 1, č.ú. 5020-1020011/0710

na straně jedné

a

*Poskytovatelem:*

**Česká kapitálová informační agentura, a.s.**

zapsaným v oddílu B, vložce 3038 obchodního rejstříku vedeného Městským soudem v Praze

se sídlem: Siemsenova 2717/4, 155 00 Praha 5 - Stodůlky

zastoupeným místopředsedkyní představenstva Alenou Seoud a členem představenstva Ing. Petrem Molnárem

IČ: 63078201

DIČ: CZ63078201

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic, a.s. Praha 1, č.ú. 1033249018 / 2700

na straně druhé,

(dále též „smluvní strany“ nebo „účastníci“)

### Článek I. Předmět a místo plnění

1. Předmětem plnění podle této smlouvy je povinnost poskytovatele poskytovat objednateli komplexní systémovou podporu k informační databázi a aplikačnímu serveru „Magnusweb Inhouse“, aplikaci MagnusWeb a aplikaci BIZguard (dále jen společně „**informační databáze**“) v rozsahu uvedeném v čl. I., odst. 2. této smlouvy.
2. Plnění zahrnuje:
  - a) technickou podporu funkčnosti přenosu datových přírůstků a změn veřejně dostupných informací do informační databáze od poskytovatele k objednateli,
  - b) softwarovou podporu, tj. reinstalace a rekonfigurace databázového serveru ORACLE, databázového serveru pro provoz informační databáze, https serveru, aplikačního serveru a licencovaných klientských SW, diagnostika chyb, resp. problémů při provozu informační databáze a návrh na jejich řešení, realizace nápravy v případě chyby, za niž je poskytovatel odpovědný nebo realizace nápravy v případě chyby, za niž nese odpovědnost objednatel a poskytnutí součinnosti při nefunkčnosti spojení mezi klientským SW a aplikačním serverem resp. aplikačním a databázovým serverem v rámci interní sítě objednatel a serverem, kde je provozována informační databáze. Podrobný popis činností poskytovatele v rámci softwarové podpory je obsažen v příloze č.2 této smlouvy.

*Cell*

3. Poskytovatel se zavazuje odstraňovat i chyby informační databáze, za něž nese odpovědnost objednatel. Cena za toto plnění bude sjednána tak, že poskytovatel je povinen do jednoho týdne ode dne doručení příslušné objednávky objednatelovi doručit objednateli návrh na cenu za toto plnění poskytovatele. Pokud objednatel návrh poskytovatele dle předchozí věty schválí, považuje se objednávka, jejíž nedílnou součástí je schválený návrh ceny, za závaznou. Ohledně předání plnění dle objednávky tohoto odstavce smluvní strany sepíše protokol, který bude opatřen podpisy pověřených zaměstnanců objednatel.
4. Místem plnění je sídlo objednatel na adrese: Budějovická 7, 140 00 Praha 4 – Michle.

## **Článek II. Způsob a lhůty plnění**

1. Softwarovou podporu se poskytovatel zavazuje provádět následujícím způsobem:
  - a) technik poskytovatele nastoupí k servisnímu zákroku v sídle objednatel v pracovní dny nejpozději do 48 hodin od nahlášení poruchy v rámci města Prahy,
  - b) technik poskytovatele provede v místě instalace informační databáze šetření za účelem jednoznačné identifikace poruchy,
  - c) technik poskytovatele analyzuje poruchu informační databáze a sdělí do 3 pracovních dnů od data provedení identifikace poruchy návrh na její řešení,
  - d) poskytovatel se zavazuje odstranit poruchy v rámci definice softwarové podpory a to v době odpovídající jejich povaze, včetně obnovy informační databáze (tj. obnova databázového serveru, reinstalace aplikačního serveru apod.), nejpozději však do 30 dnů od nahlášení poruchy objednatel v souladu s odst. 7. tohoto článku.
  - e) poskytovatel se zavazuje jedenkrát v kalendářním měsíci provádět diagnostiku informační databáze (tj. kontrola funkčnosti aplikačního, databázového a https serveru, přenosu dat apod.), a to po dohodě na konkrétním termínu s pověřenou kontaktní osobou objednatel.

Podrobný popis činností poskytovatele v rámci softwarové podpory je obsažen v příloze č.2 této smlouvy.

2. V rámci komplexní softwarové podpory provozuje poskytovatel hot-line k softwarovým a datovým problémům objednatel, a to v pracovních dnech v časovém rozmezí od 8.30 hodin do 17.00 hodin na telefonních číslech:
  - a) 274 000 410, 274 000 404 pro podporu v rámci obsahu informační databáze,
  - b) 274 000 416, 274 000 415, 606 626 835, 602 395 561 pro podporu v rámci funkčnosti software, resp. celé SW,

nebo e-mailem na adrese: [hotline@ceklia.cz](mailto:hotline@ceklia.cz).

3. Poskytovatel, resp. jím pověřená třetí strana (zpravidla provider služeb připojení Internetu nebo jiný poskytovatel telekomunikačních služeb) realizují technickou podporu k přenosovému kanálu na základě poruch nahlášených objednatel. Taková porucha spočívá zpravidla v neobdržení dávkového aktualizacího souboru SW připraveného poskytovatelem. Technická podpora spočívá v prověření funkčnosti kanálu ve všech možných aspektech a nalezení řešení zabezpečujícího opětovný bezporuchový přenos. Pro tento druh chyby poskytovatel díky nutné součinnosti třetích stran negarantuje lhůty podle odst. 1. tohoto článku, zavazuje se však v případě neodstranění poruchy přenosového kanálu zajistit nejpozději do 24 hodin od nahlášení poruchy náhradní přenosový kanál pro přenos informací.
4. Objednatel se zavazuje zabezpečit v rámci pracovní doby objednatel fyzický přístup k administraci systému pověřeným osobám poskytovatele.
5. Poskytovatel neodpovídá za závady způsobené neodborným zásahem zaměstnanců objednatel nebo třetích stran a tím vzniklý ušlý zisk nebo jakoukoliv jinou ztrátu.
6. Objednatel uhradí poskytovateli účelně vynaložené náklady na výjezd k servisní činnosti zaviněný prokazatelně chybným nahlášením poruchy, poruchou způsobenou neodborným zásahem zaměstnance objednatel, neposkytnutím součinnosti při řešení poruchy v sídle objednatel, případně jinak zaviněné objednatel, s tím, že cena za tato plnění nebo způsob jejího určení bude samostatně sjednána mezi smluvními stranami po zjištění takové skutečnosti poskytovatelem.

7. Požadavek na servisní zákrok k odstranění technické nebo softwarové poruchy oznámí pověřený zaměstnanec objednatele:
- v pracovní dny telefonicky na telefonních číslech:
    - od 8.30 hodin do 17.00 hodin: 274 000 416, 274 000 404 nebo 274 000 400,
    - od 17.00 hodin do 18.00 hodin: 606 626 835, 602 395 561,
  - požadavek bude obratem potvrzen faxem na faxové číslo: 224 238 185 nebo e-mailem na adresu: [hotline@cekia.cz](mailto:hotline@cekia.cz),
  - požadavek musí obsahovat datum a čas nahlášení poruchy a její stručný popis.

V případě nedodržení výše uvedeného postupu ohlášení technické nebo softwarové poruchy objednatelem, není poskytovatel vázán časovým harmonogramem plnění služeb podle tohoto článku.

8. Poskytovatel se zavazuje dodávat a implementovat objednateli v rámci technické podpory bezplatně všechny nové verze informační databáze, a to nejpozději do 90 dnů od jejich nasazení na trh ze strany výrobce případně distributora.
9. Pověřenými zaměstnanci objednatele jsou: mjr. Bc. Jan Doležal tel: 261 333836, mob: 724 331 410, mail: [j.dolezal@cs.mfcr.cz](mailto:j.dolezal@cs.mfcr.cz). Objednatel je oprávněn jednostranně změnit svého pověřeného zaměstnance. Taková změna nabývá účinnosti dnem doručení oznámení objednatele o změně pověřeného zaměstnance poskytovateli.

### **Článek III. Cena plnění a platební podmínky**

- Celková cena za plnění poskytovatele byla stanovena dohodou smluvních stran a činí 16.000,- Kč měsíčně bez DPH v platné výši s výjimkou plnění dle čl. I., odst. 3) a čl. II., odst. 6) této smlouvy. Cena za plnění dle čl. I., odst. 3) a čl. II., odst. 6) této smlouvy bude stanovena na základě počtu odpracovaných hodin dle Protokolu o provedeném zásahu potvrzeném objednatelem a ceny za hodinu práce poskytovatele ve výši 1.200,- Kč bez DPH v platné výši, s tím, že cena tohoto plnění ze strany poskytovatele nepřekročí maximální částku 50.000,- Kč bez DPH za kalendářní rok.
- Cena plnění dle odst. 1) tohoto článku je splatná čtvrtletně zpětně na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem nejdříve k prvnímu dni následujícího kalendářního čtvrtletí. Cena za plnění dle čl. I., odst. 3) a čl. II., odst. 6) této smlouvy je splatná na základě faktury – daňového dokladu vystavené nejdříve v den akceptace Protokolu ohledně poskytnutí plnění dle čl. I., odst. 3) a čl. II., odst. 6) této smlouvy oběma smluvními stranami. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je den akceptace tohoto Protokolu.
- Splatnost faktur - daňových dokladů je 30 kalendářních dnů od jejich doručení objednateli. Závazek objednatele k úhradě ceny ve výši stanovené touto smlouvou se považuje za splněný dnem poukázání částky odpovídající této částce na účet poskytovatele uvedený na příslušné faktuře.
- Daňový doklad bude obsahovat náležitosti stanovených v § 28 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, obchodního zákoníku a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů a dále jako přílohu též Protokol – přehled o provedených zásazích ze strany zhotovitele za příslušné kalendářní čtvrtletí, jehož vzor tvoří přílohu č.3 této smlouvy. V případě, že daňový doklad bude postrádat některou z těchto náležitostí, je objednatel oprávněn jej vrátit poskytovateli, a to až do lhůty splatnosti. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného daňového dokladu. Daňové doklady bude poskytovatel zasílat elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem:

ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: 7puaa4c.

### **Článek IV. Povinnosti objednatele**

- Objednatel zajistí dostatečné technické prostředky nutné k provozu informační databáze a bude je v závislosti na vývoji informačních technologií účelně obnovovat. V tomto smyslu se objednatel zavazuje zajistit pravidelnou technickou podporu k operačnímu systému RedHat a databázi Oracle Database.
- Objednatel se zavazuje v návaznosti na svá interní pravidla provozu každou změnu konfigurace zařízení a příslušného software používaného při provozu informační databáze, na němž je provozována, konzultovat s poskytovatelem a neprodleně oznámit faktické provedení této změny.

*Kell*

3. Objednatel zajistí k provozu informační databáze řádně proškolený odborný personál a poskytne poskytovateli při místním šetření (diagnostice problému) v sídle objednatele potřebnou součinnost definovanou jako zajištění pověřeného a o závadě informovaného zaměstnance a zajištění fyzického přístupu k zařízením, jež jsou k provozu informační databáze používány.

#### **Článek V. Smluvní pokuty**

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě plnění podle čl. II., odst. 1. písm. a) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou hodinu prodlení, v případě prodlení poskytovatele ve lhůtě podle čl. II., odst. 1. písm. c) ,d) a e) je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý den prodlení, a to v celkové výši až do 100 % sjednané roční ceny plnění podle čl. III., odst. 1.
2. V případě prodlení objednatele ve lhůtě k úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Smluvní pokutou není dotčeno právo poškozené strany na náhradu škody.

#### **Článek VI. Mlčenlivost**

Poskytovatel se zavazuje zajistit, že jeho zaměstnanci, jakož i zaměstnanci případných subposkytovatelů, pověřených poskytovatelem, kteří se na plnění podle této smlouvy budou podílet, zachovají mlčenlivost o všech skutečnostech, se kterými se u objednatele seznámí. Povinnost mlčenlivosti je omezena na dobu tří let od ukončení platnosti této smlouvy.

#### **Článek VII. Výpověď a odstoupení**

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.12.2012. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
2. Za porušení podstatných smluvních povinností zakládající právo smluvních stran na okamžité odstoupení od smlouvy se považuje:
  - a) ze strany poskytovatele: - porušení ustanovení čl. VI.,
    - prodlení ve lhůtách podle čl. II., odst. 1., písm. a) o více než 24 hodin, ve lhůtě podle písm. c) o více než 2 dny.
  - b) ze strany objednatele: - prodlení v úhradě daňového dokladu o více než 15 dnů
3. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíce od doručení výpovědi poskytovateli.
4. V případě zániku účinnosti této smlouvy z důvodů porušení povinností ze strany poskytovatele má objednatel právo na vrácení odměny předplacené dle čl. III, odst. 1). Výše vrácené předplacené odměny bude určena jako alikvotní část odměny odpovídající zbývajícimu počtu dnů od data zániku účinnosti této smlouvy do konce předplaceného období

#### **Článek VIII. Závěrečná ustanovení**

1. Tuto smlouvu je možno měnit a doplňovat pouze na základě vzájemné dohody obou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami, resp. osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany.
2. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené smlouvou se řídí ustanoveními obchodního zákoníku v platném znění.
3. Je-li anebo stane-li se kterékoli ustanovení této smlouvy neplatným či neúčinným, pak tato skutečnost nezpůsobí neplatnost nebo neúčinnost jiného ustanovení této smlouvy za předpokladu, že je toto ustanovení oddělitelné od ostatních ustanovení smlouvy. Smluvní strany se zavazují neplatné nebo neúčinné ustanovení smlouvy nahradit ustanovením svým obsahem a účelem nejbližším takovému neplatnému nebo neúčinnému ustanovení.

4. Přílohy uvedené ve smlouvě tvoří její nedílnou součást.
5. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží jeden.

**Příloha:**

Příloha č. 1 – Technická specifikace databázového serveru a přenosového systému.

Příloha č. 2 - Činnosti poskytovatele v rámci technické podpory

Příloha č. 3 – Protokol o provedeném technickém zásahu - vzor

V Praze dne:

Za poskytovatele:



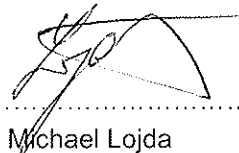
.....  
Ing. Petr Molnár  
člen představenstva  
Česká kapitálová informační agentura, a.s.



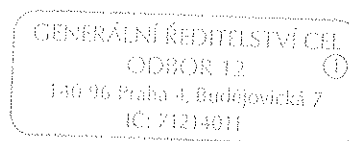
.....  
Alena Seoud  
místopředseda představenstva  
Česká kapitálová informační agentura, a.s.

V Praze dne:

Za objednatele:



.....  
Ing. Michael Lojda  
ředitel odboru informatiky



*Seoud*

**Příloha č. 1: Technická specifikace databázového serveru a  
přenosového systému**

**Databázový server**

Operační systém  
RedHat 5.0, 64 bit

Běžící služby a verze SW:  
Oracle Database 10g Release 10.2., 64 bit

**Změnové soubory pro aktualizace databáze (replikace) :**

Replikační soubory ukládány na FTP server poskytovatele nebo objednatele. Nahrání dat bude prováděno obsluhou objednatele, případně automaticky za podpory poskytovatele.



## Příloha č. 2: Činnosti poskytovatele v rámci technické podpory

### 1) Databázový server :

#### Support serveru Oracle 10G

Základní služby:

Instalace, reinstalace SW Oracle Database 10g Release 10.2. na platformě RedHat 5.0

Údržba databáze:

- instalace upgrade (opravných balíčků) Oracle za předpokladu objednávky technické podpory k SW Oracle Database 10g a novějším verzím ze strany objednatele
- denní generování reportů o stavu systému (databáze) v součinnosti s obsluhou objednatele
- průběžná kontrola systému

V rámci této služby bude poskytovatel provádět zejména tyto služby:

- kontrola stavu systému
- kontrola indexů a optimalizačního běhu databáze
- kontrola diskového prostoru (v souladu s objednatelem)
- správa uživatelů a jejich zabezpečení
- ladění a optimalizace databáze
- obnova databáze v případě havárie (v součinnosti s objednatelem)
- implementace bezpečnostních oprav (v souladu s objednatelem)

#### Support operačního systému RedHat 5.0

Základní služby:

Instalace, reinstalace SW RedHat 5.0

Údržba databáze:

- instalace upgrade (opravných balíčků) RedHat za předpokladu objednávky technické podpory k SW RedHat 5.0 a novějším verzím ze strany objednatele
- průběžná kontrola systému

#### Další činnosti

- poskytnutí nezbytné další součinnosti při řešení problémů s napojením jednotlivých datových typů a komunikaci databáze Magnusweb Inhouse a databáze objednatele případně databáze Magnusweb Inhouse s aplikacemi objednatele





A Bisnode Company

**Protokol o provedeném technickém zásahu - VZOR**

v rámci systémové podpory k informační databázi a aplikačnímu serveru „Magnusweb Inhouse“, aplikaci MagnusWeb a aplikaci BIZguard poskytované na základě Smlouvy o poskytování systémové podpory ze dne 1.8.2012

*Objednatel:*

**GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ CEL**

se sídlem: Budějovická 7, 140 00 Praha 4 - Michle  
na straně jedné

a

*Poskytovatel:*

**Česká kapitálová informační agentura, a.s.**

se sídlem: Siemensova 2717/4, 155 00 Praha 5 - Stodůlky  
na straně druhé

**potvrzují,**

že v průběhu ..... čtvrtletí roku ..... byly na pracovišti: Budějovická 7, 140 00 Praha 4 – Michle  
**provedeny následující technické zásahy :**

<b>Datum</b>	<b>Popis technického zásahu</b>	<b>Délka trvání zásahu</b>
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

*Potvrzení za poskytovatele:*

*Potvrzení za objednatele:*

Jméno: .....

Jméno: .....

Podpis: .....

Podpis: .....