

Smlouva o technické podpoře č. GŘC/SY//12

uzavřená dle ust. § 269 odst. 2 a přiměřeně § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb.,
Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“)

ČESKÁ REPUBLIKA – Generální ředitelství cel (dále jen „GŘC“)

Se sídlem : Budějovická 7, PSČ 140 96, Praha 4
IČ : 71214011
Bankovní spojení : ČNB Praha 1
Numer.směr. kód : 0710
Číslo účtu : 5020-1020011/0710
Zastoupené : Ing. Michaelem Lojdou
ředitelem odboru 12 – Informatiky
Spojení: tel.: +420 261 332 601
fax.: +420 261 332 600
e-mail: lojda@cs.mfcr.cz

Na straně jedné (dále jen objednatel),

a

SYSCOM SOFTWARE spol. s r.o.

Se sídlem : Praha 9, Kytlická 818/21a
IČ : 61 49 80 84
DIČ : CZ 61 49 80 84
Bankovní spojení : ČSOB Praha 1
Numer. směr. kód : 0300
Číslo účtu : 576984073
Zastoupené : Ing. Vladimírem Němcem
prokuristou společnosti
Spojení: tel.: +420 286 582 975
fax.: +420 286 892 961
e-mail: vladimir.nemec@ssw.cz

na straně druhé (dále jen zhotovitel),

se dohodli na následujícím znění Smlouvy o technické podpoře
k provozovanému programovému vybavení AVIS^{ME} (dále jen „Smlouva“):

Lojda

1 Úvodní ustanovení

Tato Smlouva o technické podpoře (dále jen „TP“) stanoví podmínky pro poskytování placených služeb, které jsou blíže specifikovány v předmětu této Smlouvy.

2 Předmět plnění

Předmětem této Smlouvy je:

A. **Závazek zhotovitele** poskytovat TP pracovníky zhotovitele objednateli pro rutinní provoz jednotlivých modulů v rámci provozovaného Automatizovaného vnitřního informačního systému (**AVIS^{ME}**), dále jen také jako programové vybavení či informační systém, vytvořeného zhotovitelem dle oboustranně dohodnutých termínů v následujícím rozsahu:

2.1 Profylaktická kontrola je pravidelný preventivní dohled nad chodem předaného programového vybavení, který zajišťuje zhotovitel v rozsahu činností:

- Kontrola prostředí – kontrola nastavení prostředí pro provoz předaného informačního systému dle konfiguračního předpisu a konzistence databází.
- Kontrola informačního systému – kontrola podmínek funkčnosti aplikace pro jednotlivé moduly (kontrola nastavení parametrů, apod).
- Kontrola databáze – kontrola provedení, servis packů a opravných skriptů¹.

Profylaktická kontrola bude prováděna dálkovým přístupem, v případě potřeby i na místě nebo dotazovými skripty. Součástí profylaktické kontroly je vyhodnocení zjištěného stavu, které zhotovitel předloží objednateli s návrhem, kde je nutné provést profylaktickou kontrolu zásahem zhotovitele přímo na místě.

Profylaktická kontrola zhotovitele bude objednateli poskytována takto:

- V pravidelném oboustranně odsouhlaseném termínu, zpravidla 1x za měsíc, odešle zhotovitel dotazový skript provádějící nastavení dle konfiguračního předpisu a databázovou konsistenci.
- Po doručení reportů z dotazovacího skriptu zhotovitel vyhodnotí stav zjištění a předloží objednateli návrh míst, na kterých bude nutné provést profylaxi zásahem zhotovitele na GŘC. Osobní kontrola na místě bude realizována 1x za měsíc v rámci paušálu TP, tj. v ceně uvedené v článku 6 odst. 6.2 této smlouvy; v případě dalších výjezdů se bude postupovat dle bodu 6.5. Smlouvy.

2.2 Hot-line služby

- Vedení registru hlášení v modulu Hot-Line (pravidla pro zasílání, přijímání a zpracování hlášení, včetně výstupů jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, která je nedílnou součástí této Smlouvy);
- Telefonické konzultace;
- Detekce prokázaných chyb;
- Osobní konzultace

¹ Podmínkou poskytování profylaktické kontroly dle bodu 2.1 této smlouvy je pravidelné zasílání reportů z instalací na adresu reporty@ssw.cz

Cell.

- – v sídle zhotovitele neomezeně v ceně uvedené v článku 6 odst. 6.2 této smlouvy
- v sídle objednatele do 40 hod./rok v ceně uvedené v článku 6 odst. 6.2 této smlouvy (tj. max. 12 výjezdů do jednoho kalendářního roku); v ostatních případech se bude postupovat dle bodu 6.5. Smlouvy.

2.3 Odstranění vad a chyb zhotovitelem dle termínů plnění stanovených v článku 5 této smlouvy.

2.4 Zapracování nových požadavků a případné opravy pozáručních vad do celkového maximálního počtu 110 hod. měsíčně. Uvedená pracnost je vypočítávána dle kalkulačního vzorce (viz. Příloha č. 3 této Smlouvy).

Pro účely této Smlouvy je definován následující přepočít: 1 člověko – měsíc (člkm) je 20 pracovních dní (člkd) a představuje 160 pracovních hodin (člkh).

2.5 Doškolení pracovníků objednatele, tj. opakování školení funkčního celku, v rozsahu 80 hodin ročně. Termín školení stanoví objednatel měsíc předem, v ostatních případech se termín stanoví po dohodě se zhotovitelem.

2.6 Upgrade systémového SW - objednatelem objednané úpravy předaného programového vybavení, vynucené v důsledku přechodu na vyšší verze systémového software na serverech (Windows NT Server, Microsoft SQL Server apod.) nebo pracovních stanicích (operační systém) do celkového maximálního počtu 80 hod ročně. Uvedená pracnost je vypočítávána dle kalkulačního vzorce (viz. Příloha č. 3 této Smlouvy).

B. **Závazek objednatele** v souladu s ustanoveními smlouvy za řádnou a včasnou realizaci díla zhotoviteli zaplatit v souladu s ustanovením článku 6. Cena díla a splatnost ceny.

3 Povinnosti objednatele

3.1 Objednatel písemně oznámí zhotoviteli do 7 dnů po podpisu Smlouvy odpovědnou osobu na straně objednatele, která je oprávněna vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu Smlouvy. Zároveň může jmenovat další pověřené pracovníky objednatele za jednotlivé oblasti.

4 Povinnosti zhotovitele

4.1 Zhotovitel písemně oznámí objednateli do 7 dnů od podpisu Smlouvy odpovědnou osobu na straně zhotovitele, která je oprávněna vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu Smlouvy. Zároveň může jmenovat další pověřené pracovníky zhotovitele za jednotlivé oblasti.

5 Termíny plnění

Termíny pro odstranění vad a chyb, které jsou definovány objednatelem a vyhodnoceny:

- H – (havárie) – takový výskyt vady nebo chyby, bránící funkčnosti inf. systému
- kdy reakce zhotovitele se započítáním prací je do 4 hodin s uvedením způsobu a termínu řešení, pokud je H hlášena během pracovní doby (pracovní dny do 16:30 hod.), v ostatních případech den následující. Vedle informace v modulu Hot-line informuje zhotovitel o způsobu a termínu řešení odesílatele hlášení a vedoucího referátu podpory IS AVIS ještě telefonicky, případně faxem nebo e-mailem. V případě, že je zhotovitel přesvědčen, že se nejedná o havárii, informuje touto cestou o přehodnocení hlášení.
- CH1 – (chyba 1) – chyba bránící funkčnosti modulu
- Kdy reakce zhotovitele se započítáním prací je do 24 hodin s uvedením způsobu a termínu řešení, pokud je CH1 hlášena během pracovní doby (pracovní dny do 16:30 hod.), v ostatních případech den následující.
- CH2 – (chyba 2) – chyba nebránící funkčnosti modulu
- zhotovitel vadu nebo chybu odstraní dle dohody obou smluvních stran

Jedná se o pracovní hodiny za podmínek dle čl. 7.6. Smlouvy, tzn. že vada nebo chyba nahlášená mimo pracovní dobu uvedenou v čl. 7.6. této Smlouvy se považuje za nahlášenou v 8 hodin nejbližšího následujícího pracovního dne.

Termíny pro zapracování nových požadavků a případné opravy pozáručních vad a objednatelem objednané úpravy programového vybavení dle článků 2.4 a 2.6. této smlouvy budou dohodnuty samostatně mezi objednatelem a zhotovitelem.

6 Cena díla a splatnost ceny

- 6.1 Veškeré ceny dle této Smlouvy jsou smluvní a jsou uváděny bez DPH a s DPH.
- 6.2 Zhotovitel bude fakturovat jednotlivé paušální platby ve výši 200.000,- Kč bez DPH a 240.000,- Kč s DPH měsíčně vždy k poslednímu dni příslušného měsíce s tím, že tento poslední den je datem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3 Smluvní cena za technickou podporu poskytovanou dle čl. 2 této Smlouvy bude rozdělena následovně.
- Cena celkem za rok 2012 bude činit 1.800.000,-Kč bez DPH (2.160.000,-Kč včetně DPH 20%) a cena za rok 2013 bude činit 600.000,-Kč bez DPH (tj. 720.000,-Kč včetně DPH 20%).
- Cena celkem činí 2 400 000,-Kč bez DPH (tj. 2 880 000,-Kč včetně DPH).
- 6.4 Daňový doklad (faktura) bude zhotovitelem vystaven v souladu s ustanovením § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a §13a, OBZ a zákona č. 563/1991 SB., o

účetnictví ve znění pozdějších předpisů, nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Faktura musí být zaslána elektronicky – cestou datové schránky s následujícím parametrem:

ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: 7puaa4c

- 6.5 Odsouhlasenou částku uhradí objednatel na účet zhotovitele vždy nejpozději do 30 dnů od data doručení faktury objednateli, přičemž za den zaplacení se rozumí den připsání prostředků na účet zhotovitele.
- 6.6 Specifikací faktury jsou zakázkové listy schválené a podepsané odpovědnými osobami dle článku 3. a 4. této Smlouvy.

7 Způsob plnění předmětu smlouvy a jeho kontrola

- 7.1 Veškeré služby či úpravy programového vybavení, které bude zhotovitel započítávat do sjednaných limitů, musí být uvedeny na zakázkovém listu (viz Příloha č. 2 této Smlouvy) a podepsány určeným způsobem objednatele. Službu objedná objednatel (odpovědná osoba objednatele dle čl. 3 Smlouvy) mailem, případně faxem. Zhotovitel (kontaktní osoba zhotovitele dle čl. 4 Smlouvy) zajistí podpis příjemce (odpovědného pracovníka objednatele) úkonu, či služby na zakázkovém listu a do 3 pracovních dnů předloží zakázkový list faxem objednateli na GŘC. Objednatel je povinen do 5 pracovních dnů od obdržení kopie zakázkového listu předložit zhotoviteli případné připomínky. V případě, že zhotovitel tyto připomínky v uvedené lhůtě neobdrží, je službu vykázanou v zakázkovém listu oprávněn fakturovat. Originál zakázkového listu předloží zhotovitel objednateli vždy s příslušnou fakturou.
- 7.2 Objednatel se zavazuje poskytovat zhotoviteli potřebnou součinnost nezbytnou pro řádné plnění závazků zhotovitele dle této Smlouvy.
- 7.3 Odpovědné osoby objednatele a zhotovitele jsou uvedeny v pravidelně aktualizovaném seznamu vydaném samostatně objednatelem i zhotovitelem a nazvaném „Odpovědné osoby objednatele (zhotovitele) pro projekt AVIS^{ME}“. Změny bude objednatel zhotoviteli i zhotovitel objednateli oznamovat neprodleně. V případě neoznámení odpovědných osob ze strany objednatele je odpovědnou osobou automaticky vedoucí referátu podpory IS AVIS^{ME} a ze strany zhotovitele vedoucí projektu IS AVIS^{ME}.
- 7.4 Při podpisu této Smlouvy předá zhotovitel objednateli adresu pro poštovní styk, adresu elektronické pošty (e-mail) a telefonní a faxové číslo kontaktního místa zhotovitele pro náhradní doručování požadavků a chyb pro případ nefunkčnosti modulu Hot-line. Změny bude zhotovitel objednateli oznamovat neprodleně.
- 7.5 Kontaktní místo zhotovitele – oddělení Hot-line – je povinno přijmout veškerá nahlášení objednatele, která mají veškeré náležitosti dané touto Smlouvou a zajistit jejich řešení ve stanovených lhůtách.
- 7.6 Nahlášené vady a požadavky budou přebírány v pracovních dnech od 08:00 do 16:30 hod.

V případě naléhavé potřeby zajistí zhotovitel svými pracovníky příjem nahlášení i v době svátků či pracovního volna a následně jejich řešení. Požadavek na využití této služby musí objednatel nahlásit zhotoviteli 72 hod. předem.

8 Smluvní sankce

8.1 Objednatel může účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši:

- 6.000,- Kč denně při nedodržení termínů dle čl. 5 této Smlouvy – odstavec Havárie,
- 1.000,-Kč denně v případě nedodržení termínů dle článku 5 této Smlouvy - odstavec Chyba 1,
- 200,-Kč denně v ostatních případech, kdy nebudou dodrženy domluvené termíny (neodstranění chyby 2 (CH2), nedodržení termínů dohodnutých dle článků 2.4 až 2.6) dle čl. 5 této Smlouvy,

nejvýše však do celkové výše 5 % z ceny TP za daný kalendářní měsíc.

8.2 Zhotovitel je oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,025% z dlužné částky za každý den prodlení s opožděným placením faktury, nejvýše však 5% dlužné částky.

8.3 Objednatel musí uplatnit právo na případnou smluvní pokutu písemnou formou do sídla zhotovitele nejpozději do 30-ti kalendářních dnů od okamžiku vzniku nároku na smluvní pokutu dle této Smlouvy. Neučiní-li tak v této lhůtě, nárok na smluvní pokutu zaniká.

9 Záruka a odpovědnost za vady díla

9.1 V případě, že výsledkem poskytování technické podpory zhotovitelem objednateli bude zapracování nových požadavků dle článku 2.4 nebo 2.6. této Smlouvy, poskytuje zhotovitel na takto definované dílo záruku za jakost v délce 12 měsíců. Záruční doba se počítá ode dne převzetí díla objednatel. Odpovědnost zhotovitele za vady díla se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku. Pro odstranění vad, na které se vztahuje záruka, platí termíny uvedené v čl. 5 této Smlouvy včetně čl. 8.1 této smlouvy

10 Závěrečná ustanovení

Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, tj. do 31. 3. 2013.

10.1 Tato Smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž dva obdrží objednatel a dva zhotovitel.

10.2 Veškeré dodatky a změny této Smlouvy musí být učiněny výhradně písemnou formou a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran na téže listině.

10.3 V případech, které tato Smlouva neřeší, budou smluvní strany postupovat dle obecně platných právních předpisů, zejména dle obchodního zákoníku.


11 Podpisová část

Objednatel i zhotovitel shodně prohlašují, že tato Smlouva odpovídá jejich svobodné vůli, nebyla učiněna v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek a svými vlastnoručními podpisy stvrzují pravost obsahu této Smlouvy.

V Praze dne 27.3.2012

Objednatel:
Česká republika –
Generální ředitelství cel

3.4.2012

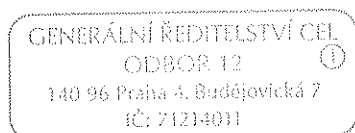


Ing. Michael Lojda
ředitel odboru 12 - Informatiky

Zhotovitel:
SYSCOM Software, spol. s r.o.



Ing. Vladimír Němec
prokurista



Příloha č. 1

Zpracování požadavků a chyb na HOT-LINE

1. Přijetí hlášení:

- hlášení je přednostně zpracováno v modulu Hot-line (H-L), zhotovitel je povinen přijmout i faxovou (286892961) nebo e-mailovou zprávu (avis.hotline@ssw.cz).

Každý dokument, jímž se vada nahlašuje musí obsahovat následující náležitosti:

- v rámci jednoho nahlášení smí být uvedena pouze jedna chyba či požadavek týkající se jednoho modulu;
- název útvaru (celní ředitelství; GŘC)
- datum vzniku závady či požadavku;
- pořadové číslo nahlášení/kód útvaru
- modul Vnitřního informačního systému;
- verze – číslo aktuální instalované verze, ve které došlo k chybě;
- odeslal – jméno odpovědné osoby;
- podpis odpovědné osoby (u faxu či písemném hlášení);
- číslo databáze;
- pro účely specifikace hlášení se užívá: **H, Ch1, Ch2, Po** (požadavek), **D** (dotaz) a **I** (informace);
- nutná odezva – vyplňuje se pouze pro **D** (pro ostatní specifikaci hlášení je odezva pevně dána). Nebude-li tato položka vyplněna, bude odezva považována za „nežádána“;
- přílohy – doplnit počet příloh, pokud existují;
- podpis – vlastní podpis zprávy, je-li v listinné podobě.
- kompletní reporty, pokud je chybová akce umožní vytvořit

V případě, že dokument, kterým byla vada nahlášena, nebude obsahovat všechny uvedené náležitosti, může být zhotovitelem nahlášení vady vráceno odesílateli k doplnění s patřičným upozorněním. V tomto případě bude hlášení zaevidováno, budou prováděna pouze předběžná opatření a za správné nahlášení se pak považuje okamžik doplnění.

2. Přehodnocení klasifikace H-L hlášení

- změnu klasifikace (H, Ch1, Ch2, Po a D) v H-L hlášení může provést pověřený pracovník zhotovitele a současně je povinen o této změně informovat autora hlášení emailem s kopií vedoucí referátu podpory IS AVIS. Součástí informace musí být zdůvodnění změny klasifikace. O změně též informuje odpovědnou osobu objednatele a zhotovitele výše uvedeným způsobem. Případný rozpor řeší určené odpovědné osoby smluvních stran. Do doby vyřešení rozporu zhotovitel řeší chybu na úrovni překlasifikace, kterou navrhl, případná sankce je však udělována dle konečné klasifikace (dle rozhodnutí odpovědných osob).

Příloha č. 2

Tiskopis Zakázkového listu



Kytlická 818/21a, 190 00 Praha 9
tel.: (+420) 286 582 975
(+420) 286 581 857
fax/zázn.: (+420) 286 892 961
e-mail: posta@ssw.cz

ZAKÁZKOVÝ LIST č.

Provedené práce pro (organizace)	
Datum	
Zakázka – projekt	Číslo objednávky
Garant zakázky za SSW	
Zakázku hradí	

Servisní smlouva	Implementace	Školení	Technická podpora
------------------	--------------	---------	-------------------

Jízda autem	Počet ujetých km	Hodiny strávené na cestě	Parkovné
-------------	------------------	--------------------------	----------

Pracovník	Vykazovaná práce	Hodin	Jméno objednatele	Podpis objednatele	Podpis zást. plátce

Handwritten signature

Příloha č. 3

Kalkulační vzorec (vzor výpočtu)

modul (činnost)	řízení projektu	analýza	Programování			zkoušební provoz	testování	hot line	dokumentace	smluvní čílověko měsíce
			vlastní vývoj	lidi	měsíci					
	=	=				=	=	=	=	
Kalkulační vzorec pro výpočet požadavků dle smlouvy o TP s GŘC	analýza + programování + testování (děleno)	programování (děleno)	lidi	měsíci	2 celk.měs.	vlastní vývoj (děleno)	programování	vlastní vývoj (děleno)	vlastní vývoj (děleno)	
děleno koeficientem	4	3			2			4	4	
činnost	0,88	0,50	1,00	1,00	1,00	0,50	1,50	0,00	0,00	4,38
Legenda:										
	- uvedeno z jakých hodnot a jakým způsobem se daná položka v daném sloupci automaticky vypočítává									
	- jediné hodnoty, které se do KV zadávají přímo (ostatní hodnoty se v dané řádce automaticky vypočítávají)									
	- položky hotline a dokumentace jsou dosazeny vždy každá jako čtvrtina vlastního vývoje									
<u>Poznámka:</u>	Do celkového součtu (smluvní čílověko/měsíce) se sčítají pouze <i>podtržené položky</i>									

Popis kalkulačního vzorce:

Kalkulační vzorec (dále jen KV) slouží pouze k výpočtu vývojových (programátorských) prací vyšších než 5 ČLKH vlastního vývoje, ostatní práce (servisní zásahy a pod se započítávají do TP dle času stráveného u zákazníka). U prací do 5-ti ČLKH (včetně) vlastního vývoje bude započítán pouze čas na analýzu, vývoj a test.

Do KV se zadávají hodnoty skutečného času potřebného pro programování úkolu (tj. položky „vlastní vývoj – lidi x měsíce“ – ve vzorovém příkladě je uveden jeden programátor a jeden měsíc jeho práce). Na základě této pracovní jistoty jsou propočítány další náklady (koeficient je v řádku „děleno koeficientem“) které jsou nutné ke splnění zadání. Položka „Řízení projektu“ zahrnuje režii s vedením zakázky, položka „analýza“ náklady na analytický rozbor a zadání práce programátorovi, položka „testování“ test v průběhu vývoje a položka „zkoušební provoz“ zahrnuje náklady na konečné kompilace, závěrečné odzkoušení souvisejících funkcí a expedici k zákazníkovi.

Položka „Hotline“ bude u této Smlouvy vždy nulová.

Položka „Dokumentace“ bude vyplněna pouze v případě, že objednatel bude dokumentaci požadovat, jinak bude nulová.