



Smlouva o poskytování servisní podpory formulářového řešení FORM

(dále jen „Smlouva“)

Číslo smlouvy Poskytovatele
2020_00245

Číslo smlouvy Objednatele
44/160/2020

Mainstream Technologies, s.r.o (dále jen „Poskytovatel“)		ČR - Nejvyšší kontrolní úřad (dále jen „Objednatel“)	
Se sídlem:	Na strži 2097/63, Praha 4, 140 00	Se sídlem:	Jankovcova 1518/2, 170 04 Praha 7
Zastoupený:	Petr Šetka	Jejíž jménem jedná:	PhDr. Radek Haubert
Funkce:	Jednatel	Funkce:	vrchní ředitel správní sekce
Kontaktní osoby:	Jakub Lukeš	Kontaktní osoba:	Mgr. Zdeněk Šír
Funkce:	Account manager	Funkce:	Ředitel odboru informatiky
Tel.:	734 434 005	Tel.:	+420 233 045 209
E-mail:	Jakub.lukes@mainstream.cz	E-mail:	zdenek.sir@nku.cz
IČO:	27404978	IČO:	49370227
DIČ:	CZ27404978	DIČ:	není plátce DPH
Zapsaná v obchodním rejstříku:	U městského soudu v Praze spisová značka C 110101	Zapsaná v obchodním rejstříku:	Nezapsán
Bank. spojení:	Citibank Europe plc, organizační složka, Praha 5 2533740107/2600	Bank. spojení:	Česká národní banka 30027-001/0710
Identifikátor datové schránky:	vv5jtsh	Identifikátor datové schránky:	s3caayq

(společně též „Smluvní strany“)

Smluvní strany uzavírají následující Smlouvu o dílo podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“).

PREAMBULE

Poskytovatel prohlašuje, že se při zpracování nabídky se zadávací dokumentací veřejné zakázky seznámil a považuje ji za dostatečný podklad pro plnění předmětu Smlouvy.

Poskytovatel bere na vědomí, že v informačním systému Objednatele se nachází významný informační systém (dále jen „VIS“) podle zákona 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti. Proto může mít Objednatel zvýšené nároky na bezpečnost při plnění zakázky vyplývající z jeho bezpečnostních opatření k zajištění bezpečnosti informací ve VIS.

I. Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je zajistit provoz, údržbu a rozvoj formulářového řešení provozovaného na platformě MS SharePoint, Nintex Forms, Nintex Workflow a DevEx (dále jen „FORM“) v informačním systému Objednavatele.

II. Předmět a rozsah Smlouvy

- (1) Předmětem Smlouvy je zajištění servisní podpory FORM která sestává z/ze:
- a) zajištění maintenance k produktům Nintex Forms a Nintex Workflow,
 - b) poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM v rozsahu:
 - i. odstraňování havarijních stavů, provozních problémů a vad hlášených Objednavatelem,
 - ii. nahrávání dostupných aktualizací a bezpečnostních balíčků operačního systému, databázového enginu a softwarových platforem Nintex Forms, Nintex Workflow na provozovaném hardwaru FORM,
 - iii. údržba databází FORM, údržba scriptů, včetně funkcí a procedur, nezbytných k zajištění správné funkčnosti a provozu FORM,
 - iv. údržba komunikačních rozhraní a webových služeb FORM s napojenými externími systémy,
 - v. úprava datových struktur formulářů a komunikačních rozhraní FORM dle změn v souvisejících externích systémech,
 - vi. údržba a optimalizace synchronizačních procesů, notifikací, sestav a reportů FORM,
 - vii. údržba a aktualizace dokumentace FORM,
 - viii. konzultace k funkčnosti a optimalizaci FORM, nebo k novým požadavkům Objednavatele,
 - c) realizace rozvojových požadavků nad rámec služeb uvedených výše v odst. b) zadaných zadavatelem v celkovém rozsahu 650 hodin za 12 měsíců, s předpokládaným rozpadem na jednotlivé role:
 - i. Solution Architekt – 50 hodin práce,
 - ii. Business Analytik – 100 hodin práce,
 - iii. Vývojář (Programátor) – 500 hodin práce.
- (2) Servisní podporu FORM bude Poskytovatel zajišťovat v provozním a testovacím prostředí Objednatele.
- (3) Objednatel zajistí Poskytovateli potřebné hardwarové zdroje - servery, operační systém a databázový engine potřebný k provozu FORM.
- (4) Poskytovatel se zavazuje plnit své povinnosti s odbornou péčí, na své náklady a na své nebezpečí, ve stanovených termínech řádně a včas a v požadované kvalitě, v souladu se zájmy Objednatele a svými kvalifikovanými pracovníky.
- (5) Poskytovatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činnosti nebo ohrožení chodu informačního systému Objednatele.
- (6) Součástí servisní podpory FORM jsou i činnosti v tomto článku výslovně nespecifikované, které však jsou k řádné funkčnosti systému nezbytné, a o kterých Poskytovatel vzhledem ke své kvalifikaci a zkušenostem měl nebo mohl vědět.

- (7) Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k předmětu plnění dle této Smlouvy a má oprávnění na území České republiky poskytovat za úplatu všechny služby, jejichž poskytnutí je předmětem této Smlouvy.
- (8) Poskytovatel se zavazuje při plnění předmětu Smlouvy dodržovat obecně platné právní předpisy týkající se kybernetické bezpečnosti a plnit požadavky Objednatele vyplývající z jeho bezpečnostních opatření k zajištění bezpečnosti informací ve VIS.

III.

Doba a místo plnění

- (1) Místem plnění je sídlo Objednatele.
- (2) Servisní podpora FORM je prováděna v pracovní dny v době od 8:00 hod. do 16:00 hod. (dále jen „pracovní doba“) prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo v místě provozování FORM. Po dohodě Smluvních stran může být servisní podpora FORM prováděna i mimo pracovní dobu.
- (3) K provádění základní servisní podpory FORM je Poskytovateli umožněn vzdálený přístup do testovacího i produktivního prostředí Objednatele. Poskytovatel bezpodmínečně akceptuje pravidla Objednatele pro poskytování a práci pomocí vzdáleného přístupu, která jsou uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy.

IV.

Zajištění maintenance produktů Nintex Forms a Nintex Workflow

- (1) Objednatel má zajištěnou maintenance produktů Nintex Forms a Nintex Workflow do 15. 2. 2021.
- (2) Poskytovatel zajistí pro Objednatele pravidelnou roční maintenance softwarových komponent u výrobců těchto softwarových komponent (zejména u výrobce softwaru Nintex Forms, Nintex Workflow), které jsou nezbytné pro provoz FORM.
- (3) V případě, že dojde k implementaci nové softwarové komponenty v souvislosti s dalším rozvojem FORM, Poskytovatel zajistí maintenance i pro tyto nové softwarové komponenty.
- (4) Poskytovatel následně provede nahrání a aktivaci licenčního klíče, prodloužení licenčního klíče, nebo ukončení licenčního klíče, v případě, že softwarová komponenta již nebude pro provoz FORM potřebná.

V.

Poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM

- (1) Odstraňováním havarijních stavů, provozních problémů a vad se rozumí lokalizace příčiny a odstranění této příčiny, která způsobila celkovou nebo omezenou funkčnost FORM.
Havarijním stavem se rozumí stav, který znemožňuje fungování FORM.
Provozním problémem se rozumí stav, který znemožňuje řádné fungování určité základní funkce FORM u některého koncového uživatele.
Vadou se rozumí stav, kdy některé funkce FORM fungují omezeně.
- (2) Nahráním aktualizace se rozumí instalace dostupných aktualizací balíčků na provozovaném hardwaru s ohledem na zajištění provozuschopnosti FORM.
- (3) Údržbou databází se rozumí zejména kontrola datové konzistence a integrity databáze, správa log souborů, kontrola indexace.
- (4) Časový rozsah poskytování služeb je zajišťujících provoz a údržbu FORM:

- a) odstraňování havarijních stavů, provozních problémů a vad hlášených Objednatel – bude probíhat průběžně na základě hlášených vad, odstranění vad proběhne dle zjištěné závažnosti a dle termínu uvedených v Příloze č. 1 Service Level Agreement (SLA),
 - b) nahrávání dostupných aktualizací a bezpečnostních balíčků operačního systému, databázového enginu a softwarových platforem Nintex Forms, Nintex Workflow na provozovaném hardwaru FORM – bude probíhat průběžně dle domluvy, minimálně 1 x ročně na základě dostupnosti aktualizací a bezpečnostních balíčků,
 - c) údržba databází FORM, údržba scriptů, včetně funkcí a procedur, nezbytných k zajištění správné funkčnosti a provozu FORM – bude probíhat minimálně 4 x ročně ve stanovených termínech na základě domluvy s Objednatel, a průběžně na základě hlášených vad tak, aby se v budoucnu předešlo těmto hlášeným vadám,
 - d) údržba komunikačních rozhraní a webových služeb FORM s napojenými externími systémy - bude probíhat minimálně 4 x ročně ve stanovených termínech na základě domluvy s Objednatel, a průběžně na základě hlášených vad tak, aby se v budoucnu předešlo těmto hlášeným vadám,
 - e) úprava datových struktur formulářů a komunikačních rozhraní FORM dle změn v souvisejících externích systémech – bude probíhat minimálně 4 x ročně ve stanovených termínech na základě domluvy s Objednatel, a průběžně na základě hlášených vad tak, aby se v budoucnu předešlo těmto hlášeným vadám,
 - f) údržba a optimalizace synchronizačních procesů, notifikací, sestav a reportů FORM – bude probíhat minimálně 4 x ročně ve stanovených termínech na základě domluvy s Objednatel, a průběžně na základě hlášených vad tak, aby se v budoucnu předešlo těmto hlášeným vadám,
 - g) údržba a aktualizace dokumentace FORM – bude probíhat průběžně, dokumentace bude sestavena z těchto částí: dokumentace uživatelská (s popisem uživatelské funkčnosti), dokumentace (s popisem možné konfigurace ze strany administrátora odboru informatiky), technická (s popisem architektury řešení, backup plánu a disaster recovery plánu).
 - h) konzultace k funkčnosti a optimalizaci FORM nebo k novým požadavkům Objednatele - bude probíhat průběžně dle termínu uvedených v Příloze č. 1 Service Level Agreement (SLA).
- (5) Servisním zásahem se rozumí zahájení činností k odstranění havarijního stavu, provozního problému, nahrání aktualizací operačního systému, databázového enginu, údržby nebo úpravy databází, komunikačních rozhraní, sestav a reportů FORM.
 - (6) Objednatel oznamuje požadavek na servisní zásah Poskytovateli telefonicky nebo elektronicky. Poskytovatel je povinen obratem Objednateli potvrdit doručení požadavku na servisní zásah e-mailem.
 - (7) Lhůty pro zahájení a odstranění servisního zásahu jsou uvedeny v Příloze č. 1 Service Level Agreement (SLA).
 - (8) Poskytovatel je povinen přijmout požadavek na servisní zásah i mimo pracovní dobu. V případě doručení požadavku mimo pracovní dobu, běží lhůta pro zahájení práce od 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
 - (9) V odůvodněných případech na základě požadavku Poskytovatele může Objednatel dodatečně poskytnout delší lhůtu pro ukončení servisního zásahu. Poskytovatel je povinen ukončit servisní zásah v co nejkratší době.
 - (10) Ukončení servisního zásahu je definováno jako:

- a) odstranění nahlášeného provozního problému, nebo
 - b) poskytnutí přijatelného náhradního řešení, nebo
 - c) převedení daného problému do nižší kategorie, nebo
 - d) rozhodnutí, že se jedná o nový rozvojový požadavek.
- (11) Pokud Poskytovatel neukončí servisní zásah ani v dodatečně Objednatelem poskytnuté lhůtě má Objednatel právo vyřešit havarijní stav nebo provozní problém prostřednictvím třetí osoby na náklady Poskytovatele. Prodlení s ukončením servisního zásahu bude považováno za podstatné porušení této Smlouvy.

VI.

Realizace rozvojových požadavků

- (1) Realizace rozvojových požadavků bude reflektovat na plánovaný rozvoj FORM. Rozvojové požadavky budou realizovány podle skutečných potřeb a požadavků Objednatele. Objednatel není povinen vyčerpat všechny stanovené hodiny v průběhu trvání této Smlouvy.
- (2) Objednatel specifikuje rozvojový požadavek popisem požadované funkcionality a elektronicky tento požadavek odešle Poskytovateli. Poskytovatel neprodleně potvrdí přijetí požadavku v elektronické podobě.
- (3) Poskytovatel na základě specifikovaného rozvojového požadavku Objednatele analyzuje rozsah dopadů požadavku na celé řešení FORM, připraví návrh řešení a upřesní dobu potřebnou k realizaci rozvojového požadavku, včetně časové pracovní síly jednotlivých pracovníků Poskytovatele. Do pěti (5) pracovních dnů od potvrzení přijetí požadavku předá Objednateli návrh na řešení rozvojového požadavku.
- (4) Objednatel na žádost Poskytovatele je oprávněn stanovit při podání požadavku delší lhůtu pro reakci Poskytovatele, než je uvedeno v odst. 3 tohoto článku.
- (5) V případě nejasností si obě Smluvní strany poskytnou operativní součinnost.
- (6) Návrh řešení rozvojového požadavku musí Objednatel schválit.
- (7) Realizace, testování a akceptace prací budou probíhat v testovacím systému Objednatele. Nasazení a zprovoznění prací v produktivním systému Objednatele proběhne až po jejich akceptaci.
- (8) Po realizaci prací Poskytovatelem provedou Smluvní strany akceptaci, která bude zaznamenána v protokolu o akceptaci realizaci prací.
- (9) Poskytovatel je povinen úpravy FORM na základě realizovaného rozvojového požadavku evidovat a v návaznosti na to aktualizovat dokumentaci FORM. Aktualizovanou dokumentaci zašle Poskytovatel pověřenému správci IS Objednatele elektronicky nejpozději do 30 dnů od ukončení realizace rozvojového požadavku.
- (10) Nevyčerpané hodiny práce pro realizaci rozvojových požadavků v rámci období 12 měsíců je možné vyčerpat v následujících obdobích.

VII.

Další povinnosti Smluvních stran

- (1) Poskytovatel je povinen zajistit bezpečnost dat a údajů při provádění servisní podpory FORM.

- (2) Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli nezbytnou součinnost k plnění předmětu této Smlouvy a za poskytnutí servisní podpory FORM řádně uhradit Poskytovateli cenu uvedenou v článku VIII.
- (3) Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu způsobenou porušením povinností Poskytovatele stanovených touto Smlouvou.
- (4) Za účelem provádění servisní podpory FORM je Poskytovatel oprávněn užívat vyhrazené prostředky Objednatele, na nichž se Smluvní strany dohodnou, nebo které jsou pro zabezpečení servisní podpory FORM nezbytné.
- (5) Za účelem provádění servisní podpory bude po předchozím odsouhlasení Objednatele umožněn vstup Poskytovateli do objektů Objednatele. Požadavek na vstup do určených objektů je Poskytovatel povinen oznámit Objednateli nejméně 1 pracovní den před vstupem. Objednatel je povinen řádně oznámený vstup Poskytovateli zajistit a umožnit. Při vstupu do objektů Objednatele bude vždy u příslušné servisní podpory FORM přítomen zaměstnanec Objednatele.
- (6) Poskytovatel vede dokumentaci o všech provedených změnách v elektronické podobě na Objednatelem vyhrazeném úložišti se zaznamenáváním historie provedených změn. V případě nedostupnosti úložiště Objednatele předá Poskytovatel dokumentaci prostřednictvím elektronické pošty kontaktní osobě Objednatele.
- (7) Poskytovatel veškeré zdrojové kódy, které byly vyvinuté speciálně pro potřeby Objednatele za účelem plnění předmětu Smlouvy, bezodkladně předá na vyhrazené úložiště Objednatele. V případě nedostupnosti úložiště Objednatele předá Poskytovatel zdrojové kódy Objednateli prostřednictvím CD nosiče. Zdrojové kódy musí být v komentované formě a na základě zdrojových kódů lze skutečně sestavit řešení FORM.
- (8) Smluvní strany jsou povinny navzájem se předem informovat o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění předmětu této Smlouvy.

VIII.

Cenové a platební podmínky

- (1) Celková cena za poskytování servisní podpory FORM je stanovena jako nejvýše přípustná. V celkové ceně jsou zahrnuty úplné a veškeré náklady Poskytovatele na splnění předmětu plnění této Smlouvy. Žádné další ani související náklady nebudou Objednatelem uhrazeny, s výjimkou změny sazby DPH.
- (2) Celková cena za poskytování služeb zajišťujících servisní podporu FORM na období 48 měsíců činí 4 495 928,00 Kč bez DPH, 5 440 072,88 Kč včetně DPH. Objednatel je oprávněn čerpat služby zajišťující servisní podporu až do finanční částky 4 500 000 Kč bez DPH.
- (3) Cena za zajištění maintenance k produktům Nintex Forms a Nintex Workflow na období 48 měsíců činí 499 928,00 Kč bez DPH, 604 912,88 Kč včetně DPH, cena za zajištění maintenance k produktům Nintex Forms a Nintex Workflow na 1 rok (12 měsíců) činí **124 982,00 Kč bez DPH, 151 228,22 Kč včetně DPH.**
Finanční částka za zajištění maintenance k produktům Nintex Forms a Nintex Workflow bude hrazena paušálně 1 krát ročně (na období 12 měsíců) a bude činit 124 982,00 Kč bez DPH, 151 228,22 Kč včetně DPH.

- (4) Cena za poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM na období 48 měsíců činí 456 000,00 Kč bez DPH, 551 760,00 Kč včetně DPH, cena za poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM na 1 měsíc činí 9 500,00 Kč bez DPH, 11 495,00 Kč včetně DPH.
Finanční částka za poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM bude hrazena Objednatelům paušálně 1 krát čtvrtletně za předchozí 3 měsíce poskytování služeb (leden – březen, duben – červen, červenec – září, říjen – prosinec) a bude činit **28 500,00 Kč bez DPH, 34 485,00 Kč včetně DPH.**
- (5) Cena za realizaci rozvojových požadavků FORM za 1 hodinu práce pracovníků Poskytovatele v roli:
- Solution Architect činí **1 900,00 Kč** bez DPH, **2 299,00 Kč** včetně DPH,
 - Budiness Analytik činí **1 650,00 Kč** bez DPH, **1 996,50 Kč** včetně DPH,
 - Vývojář (programátor) činí **1 250,00 Kč** bez DPH, **1 512,50 Kč** včetně DPH.
- Cena za realizovaný rozvojový požadavek bude hrazena po provedení akceptace Objednatelům.
- (6) Objednatel bude hradit cenu za poskytování servisní podpory FORM na základě daňového dokladu - elektronických faktur vystavovaných Poskytovatelem. Faktura bude obsahovat číslo Smlouvy Objednatelů a údaje dle právních předpisů. V případě že se jedná o realizaci:
- poskytování služeb zajišťujících provoz a údržbu FORM, přílohou faktury bude i protokol potvrzující provedení požadovaných služeb, kde protokol bude obsahovat minimálně datum provedení služby, příjmení a jméno osoby provádějící poskytování služby a popis poskytované služby, včetně stavu řešení služby,
 - rozvojového požadavku, přílohou faktury bude i Protokol o akceptaci změnového požadavku.
- (7) Splatnost faktury je sjednána na 15 kalendářních dnů od data předání faktury Objednatelům. Dnem úhrady se rozumí den, kterým je fakturovaná částka odepsaná z účtu Objednatelů ve prospěch účtu Poskytovatele. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatelů.
- (8) K ceně bude účtována DPH ve výši stanovené platnými právními předpisy.
- (9) Faktura bude obsahovat číslo Smlouvy Objednatelů a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a dále údaje ve smyslu ustanovení § 435 občanského zákoníku. Faktura bude zaslána elektronicky do datové schránky Objednatelů nebo na e-mailovou adresu: podatelna@nku.cz.
- (10) V případě, že elektronická faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v této Smlouvě a/nebo stanovené právními předpisy, bude-li obsahovat nesprávné údaje nebo nebudou-li k elektronické faktuře doloženy požadované přílohy nebo bude obsahovat jiné cenové údaje, je Objednatel oprávněn elektronickou fakturu vrátit Poskytovateli k opravě, či novému vystavení. V takovém případě lhůta splatnosti v celé sjednané délce začne plynout až dnem doručení elektronické faktury obsahující správné údaje a všechny náležitosti podle této Smlouvy Objednatelům.
- (11) V případě nezaplacení elektronické faktury ve lhůtě splatnosti ani po předchozím písemném upozornění na prodlení, má oprávněná Smluvní strana nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši, která se stanoví dle ustanovení § 1802 a násl. občanského zákoníku.

- (12) Pokud Objednatel obdrží od Poskytovatele elektronickou fakturu se všemi náležitostmi a požadovanými přílohami po 15. prosinci příslušného roku, prodlužuje se lhůta splatnosti takovéto elektronické faktury z 15 kalendářních dnů na 90 kalendářních dnů.
- (13) V případě, že se Objednatel ocitne v platební neschopnosti z důvodu rozpočtového provizoria, má se za to, že není v prodlení s plněním peněžitých závazků splatných v době rozpočtového provizoria. Splatnost všech daňových dokladů se v případě vzniku rozpočtového provizoria posouvá na patnáctý (15.) den po uvolnění rozpočtových prostředků pro rozpočtovou kapitolu Objednatele, nejpozději však do 30. června příslušného kalendářního roku.
- (14) V případě nezaplacení faktury ve lhůtě splatnosti ani po předchozím písemném upozornění na prodlení má oprávněná smluvní strana nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši, která se stanoví dle ustanovení § 1802 a násl. občanského zákoníku.
- (15) Úrok z prodlení v případě prodlení jedné ze smluvních stran s úhradou peněžité částky bude ve výši stanovené Nařízením vlády č. 351/2013 Sb., v platném znění.
- (16) Cena za plnění předmětu smlouvy se bude vždy k 1. lednu příslušného kalendářního roku upravovat o částku odpovídající vývoji inflace/deflace, vyjádřené průměrným ročním indexem příslušných spotřebitelských cen v České republice (dále jen „index“) za kalendářní rok bezprostředně předcházející roku, ve kterém je cena za předmět upravena, avšak pouze pokud se index po 1. 1. 2021 nebo předchozí úpravě ceny předmětu smlouvy dle tohoto bodu změní o více než dva procentní body. Úpravu ceny předmětu plnění smlouvy uplatní Poskytovatel písemným oznámením Objednateli o úpravě s uvedením částky, o kterou se cena za předmět plnění smlouvy mění. Oznámení o úpravě musí obsahovat přesné procentní vyjádření změny indexu a přesnou finanční částku nové ceny.
- (17) Záloha nebude Poskytovateli poskytnuta.

IX. Kontaktní osoby

- (1) Smluvní strany určují pro vzájemnou komunikaci v jednotlivých oblastech působnosti kontaktní osoby (příp. službu) a kontaktní údaje. Tyto jsou uvedeny na seznamu kontaktů, který je přiložen ke Smlouvě. Každá Smluvní strana je povinna aktualizovat své kontaktní údaje a kontaktní osoby. Taková změna, písemně druhé Smluvní straně sdělená, není změnou Smlouvy a nevyžaduje uzavření dodatku ke Smlouvě.

Kontaktními osobami Smluvních stran jsou:
za Objednatele

Hlášení poruch v pracovní dny v době 8:00 – 16:00 hod.	Gabriela Kiššová	233 045 220	Gabriela.kissova@nku.cz
	Filip Chroust	233 045 206	Filip.chroust@nku.cz
Hlášení poruch nepřetržitě	Helpdesk	233 045 333	160@nku.cz
Zadávání rozvojových požadavků	Gabriela Kiššová	233 045 220	Gabriela.kissova@nku.cz

za Poskytovatele

Příjem hlášení poruch v pracovní dny v době 8:00 – 16:00 hod.		helpdesk@mainstream.cz	+420 733 708 223
Příjem hlášení poruch nepřetržitě		helpdesk@mainstream.cz	+420 733 708 223
Realizace rozvojových požadavků		helpdesk@mainstream.cz	+420 733 708 223

- (2) Poskytovatel je povinen zajistit v případě nepřítomnosti odpovědného pracovníka Poskytovatele z jakéhokoliv důvodu zástupce tohoto pracovníka po dobu jeho nepřítomnosti.
- (3) V případě výměny pracovníků Poskytovatele je Poskytovatel povinen nahradit pracovníka novým pracovníkem ve stejné znalostní a zkušenostní úrovni jako byl původní pracovník Poskytovatele. Výměnu pracovníků Poskytovatele je nutné odsouhlasit Objednatelem.

X.

Sankce

- (1) V případě nemožnosti oznámení vady se stanovuje smluvní pokuta ve výši 1000 Kč za každou pracovní hodinu nemožnosti oznámení vady.
- (2) V případě prodlení Poskytovatele se zahájením jakéhokoli servisního zásahu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každý případ.
- (3) V případě prodlení Poskytovatele s ukončením jakéhokoli servisního zásahu je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000 Kč za každou započatou hodinu prodlení a za každý případ.
- (4) Při prodlení Poskytovatele s odstraněním oznámené vady delším než dva pracovní dny je oprávněn zajistit si opravu prostřednictvím třetí osoby, na riziko a náklady Poskytovatele. V případě odstranění vady třetí osobou je Poskytovatel v prodlení se svým plněním až do doby skutečného odstranění vady, Poskytovatel je oprávněn poskytnout třetí osobě součinnost.
- (5) Poskytovatel není v prodlení se zahájením a ukončením servisního zásahu v případě, že Objednatel neposkytl potřebnou součinnost podle článku VII odst. 2 této Smlouvy.
- (6) Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
- (7) Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.

- (8) Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů od data, kdy byla povinné Smluvní straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení oprávněnou Smluvní stranou, a to na účet oprávněné Smluvní strany uvedené v písemné výzvě.
- (9) Smluvní sankce vůči Objednateli nejsou přípustné.

XI.

Náhrada škody

- (1) Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
- (2) Rozsah odpovědnosti Poskytovatele lze omezit nejvýše na dvojnásobek ceny díla.
- (3) Žádná ze Smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této Smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění nějaká z překážek, vylučující povinnost k úhradě ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

XII.

Vlastnictví a užívání díla vytvořeného na základě realizace rozvojových požadavků

- (1) Objednatel nabývá na celou dobu trvání autorských práv nevýhradní právo užívat dodané dílo na základě realizace rozvojových požadavků (databáze, software a programové komponenty vyvinuté speciálně pro Objednatele za účelem předmětu plnění), jakož i veškerá plnění dodaná Poskytovatelem na základě této Smlouvy, která mají charakter autorského díla, a to pro svoji potřebu bez jakýchkoliv dalších licenčních poplatků nebo jiných plateb nad rámec ceny díla vytvořeného na základě realizace rozvojových požadavků.
- (2) Právo užívat autorská díla zahrnuje i oprávnění tato díla zpřístupnit Poskytovatelem při odstraňování jejich vad a/nebo vad díla, za účelem údržby anebo rozvoje v nezbytném rozsahu třetím osobám.
- (3) Poskytovatel se zavazuje nevýhradní práva k užívání díla vytvořeného na základě realizace rozvojových požadavků Objednateli poskytnout a na Objednatele nevýhradní práva k užívání díla vytvořeného na základě realizace rozvojových požadavků převést.
- (4) Poskytovatel prohlašuje, že plněním závazků podle této Smlouvy neporušuje práva duševního a průmyslového vlastnictví třetích osob. V případě, že třetí osoba, včetně zaměstnanců a pracovníků Poskytovatele, uplatní nárok vůči Objednateli z titulu porušení práv duševního nebo průmyslového vlastnictví v souvislosti s realizací nebo užíváním díla nebo jeho části, Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli účinnou pomoc. Pokud uplatnění nároku třetí osobou bude úspěšné, Poskytovatel odpovídá Objednateli za škodu, která mu tímto vznikla, a Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy.

XIII.

Povinnost mlčenlivosti

- (1) Smluvní strany jsou povinny zavázat k utajování informací všechny zaměstnance a osoby Poskytovatele, které pověří úkoly v souvislosti s realizací činnosti dle této Smlouvy tak, aby i tyto byli plnohodnotně zavázáni ve smyslu tohoto ustanovení. Pro případ porušení povinnosti

mlčenlivosti těmito osobami přebírá příslušná Smluvní strana plně odpovědnost za tyto osoby a případnou škodu způsobenou těmito osobami poškozené straně nahradí.

- (2) Poskytovatel je povinen zachovat mlčenlivost o technickém vybavení a osobních údajích osob činných u Objednatele bez ohledu na dobu trvání této Smlouvy.
- (3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li Smluvní strana povinna příslušnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- (4) Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy. Smluvní strana, která porušila povinnost mlčenlivosti, je povinna uhradit druhé Smluvní straně škodu a vydat bezdůvodné obohacení.

XIV. Záruční podmínky

- (1) Poskytovatel odpovídá za to, že dílo je bez faktických a právních vad, je zhotoveno v souladu se Smlouvou a jejím účelem a příslušnými právními předpisy a v kvalitě Smlouvou dohodnuté a Objednatelem požadované.
- (2) Za právní vady díla se považují zejména jakákoliv práva třetích osob zatěžující dílo, která by omezovala Objednatele v řádném užívání díla dle této smlouvy.
- (3) Za faktickou vadu díla se považuje zejména stav, kdy funkčnost programového vybavení (resp. jeho části) dodaného na základě této Smlouvy a používaného v souladu s jeho dokumentací neodpovídá funkčním specifikacím uvedeným v předmětné dokumentaci. To neplatí, jestliže programové nebo technické vybavení byly modifikovány Objednatelem nebo třetí stranou.
- (4) Poskytovatel odpovídá za vady vzniklé při poskytnutí servisní podpory FORM a realizaci rozvojových požadavků podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel poskytuje na kvalitu svých plnění záruku v trvání 3 měsíců.
- (5) Záruka se nevztahuje na poruchy, které byly způsobeny neodbornou obsluhou a údržbou ze strany Objednatele, vyšší moci, nedodržením návodu od výrobce, nedodržením provozních podmínek nebo jiným způsobem než obvyklým provozem.
- (6) Objednatel je oprávněn písemně reklamovat nedostatky či vady vzniklé při poskytnutí servisní podpory FORM a realizaci rozvojových požadavků v záruční lhůtě podle bodu (1) tohoto článku. Objednatel má právo na bezplatné odstranění reklamovaného nedostatku či vady.

XV. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

- (1) Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- (2) Každá ze Smluvních stran může od Smlouvy odstoupit ze zákonných důvodů. Poskytovatel není oprávněn tyto důvody rozšiřovat ani omezovat.
- (3) Výpověď Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o výpovědi Smlouvy druhé Smluvní straně. Smlouvu lze ukončit výpovědí podanou alespoň 2 (dva) měsíce předem.

- (4) Odstoupením od této Smlouvy není dotčena platnost ani účinnost ustanovení této Smlouvy, která se týkají autorských práv, povinnosti mlčenlivosti, nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy, nároku na zaplacení smluvní pokuty a řešení sporů.
- (5) V případě odstoupení či výpovědi Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli dokumentaci o veškerých provedených změnách Poskytovatelem a seznam všech přístupových účtů a hesel do jednoho měsíce od ukončení Smlouvy.
- (6) Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Objednatele se považuje neplnění závazků spočívajících zejména v neuhrazení dlužné částky po dobu 30 dnů od splatnosti daňového dokladu (faktury).
- (7) Za podstatné porušení Smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje neplnění závazků spočívajících zejména v nedodržení termínů plnění Smlouvy delší než 30 dnů nebo realizace předmětu plnění Smlouvy v rozporu s ustanoveními Smlouvy anebo jiných závažných dokumentů, či právních předpisů.

XVI.

Doručování

- (1) Není-li dohodnuto jinak, doručování písemností podle této Smlouvy bude uskutečňováno na adresu Smluvní strany uvedenou v záhlaví v této Smlouvě, případně na adresu, kterou Smluvní strana písemně druhé Smluvní straně oznámí, případně datovou schránkou nebo e-mailem. V případě doručování e-mailem je doručení účinné pouze v případě, že druhá Smluvní strana přijetí zprávy následně potvrdí. Za řádně doručenou se považuje též písemnost, kterou adresát odmítne převzít nebo se jako nedoručená vrátí zpět z adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo adresy později oznámené, a to dnem doručení odmítnuté nebo nepřevzaté zásilky zpět odesílateli.
- (2) Kontaktní informace uvedené v této Smlouvě (tel. čísla, adresy atd.) mohou být Smluvními stranami jednostranně písemně měněny s účinností ode dne doručení druhé Smluvní straně, pokud v oznámení není uvedeno datum pozdější. Na adresu sídla Smluvní strany je možné doručovat vždy.

XVII.

Závěrečná ujednání

- (1) Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- (2) Nevylučuje se využití poradních a expertních služeb dalších osob.
- (3) Poskytovatel je oprávněn plnit Smlouvu prostřednictvím poddodavatele. Případná změna poddodavatele nebo rozsahu plnění Smlouvy poddodavatelem vyžaduje písemný předchozí souhlas Objednatele.
- (4) Objednatel nemá povinnost jednat s jakoukoliv třetí osobou kromě Poskytovatele.
- (5) Poskytovatel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky ani pohledávky z této Smlouvy třetí osobě nebo jiným osobám bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- (6) Veškeré změny Smlouvy musí být odsouhlaseny v písemných, postupně číslovaných dodatcích s podpisem zástupců obou Smluvních stran oprávněných podepsat Smlouvu.
- (7) Změnu oprávněných osob jsou Smluvní strany povinny si neprodleně písemně oznámit. Tato změna nevyžaduje formu dodatku k této Smlouvě.

- (8) V případě rozporu při plnění závazků ze Smlouvy, a to zejména v případech neupravených Smlouvou, platí zadávací podmínky veřejné zakázky stanovené Objednatelem v zadávací dokumentaci, nabídky Poskytovatele a občanského zákoníku, a to v tomto uvedeném pořadí.
- (9) Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající ze vzniku, výkladu, realizace a ukončení této Smlouvy, jakož i veškeré sporné vztahy mezi Smluvními stranami z této Smlouvy vyplývající (dále jen „spory“), se budou snažit řešit nejprve smírnou cestou.
- (10) Veškeré spory související s touto Smlouvou se Smluvní strany zavazují řešit především na úrovni oprávněných osob, popř. osob jim funkčně nadřazeným. Nepodaří-li se spor vyřešit ani zástupcům podepisujícím Smlouvu ve lhůtě alespoň třicet (30) dnů, bude spor postoupen k rozhodnutí příslušnému obecnému soudu České republiky na návrh kterékoliv Smluvní strany.
- (11) Poskytovatel vyslovuje souhlas s tím, že Objednatel v rámci transparentnosti Smlouvu (včetně případných dodatků) zveřejní způsobem, umožňující nepřetržitý vzdálený přístup.
- (12) Dojde-li ke změně statutu (změna právní formy právnické osoby, fúze právnických osob, rozdělení právnické osoby) Poskytovatele, je tento povinen oznámit nové skutečnosti Objednateli ve lhůtě 14 dnů od právní moci takové změny.
- (13) Poskytovatel bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- (14) Tato Smlouva je vypracována v elektronickém vyhotovení a podepsána elektronickými podpisy.
- (15) Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o celém obsahu této Smlouvy připojují své podpisy.

Příloha č. 1 Smlouvy - Service Level Agreement (SLA)

Příloha č. 2 Smlouvy - Seznámení externího uživatele se zásadami bezpečnosti užívání ICT u Objednatele

.....

Česká republika - Nejvyšší kontrolní úřad

PhDr. Radek Haubert

vrchní ředitel správní sekce

.....

Poskytovatel

Petr Šetka

jednatel

Příloha č. 1 - Service Level Agreement (SLA)

Stupeň závažnosti	Definice	Opatření Poskytovatele	Opatření Objednatele	Doba potvrzení	Doba zásahu
1.	Praktické užívání FORM bylo přerušeno nebo je vážně narušeno a podstatná část uživatelů nemůže přiměřeně pokračovat ve své práci. FORM není použitelný ve svých základních funkcích.	Zajistí, aby byli jeho pracovníci nepřetržitě k dispozici, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení, kterým lze problém obejít. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání FORM.	Objednatel poskytne po dobu trvání problému k dispozici určené pracovníky, kteří budou zodpovídat dotazy a poskytovat relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovky, data) nutné k tomu, aby oddělení podpory poskytovatele mohlo problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 2.	Do 1 hodiny	do 8 hodin
2.	Důležité funkce FORM nejsou k dispozici a nelze je nijak obejít. Praktická použití jsou narušena, ale nikoli přerušena. Je vážně narušena produktivita značného počtu uživatelů nebo úrovně služby Objednatele.	Zajistí pracovníky během pracovní doby, dokud nebude nalezeno přijatelné řešení. Takové přijatelné řešení znamená, že nebude působit významné potíže při používání FORM.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit, v opačném případě bude stupeň závažnosti problému snížen na úroveň 3.	Do 1 hodiny	do 16 hodin
3.	Nejsou k dispozici důležité funkce FORM, ale je možné je obejít, nebo nejsou k dispozici méně důležité funkce softwaru, které však nelze obejít. Objednatel utrpěl mírnou ztrátu funkčnosti FORM.	Zváží řešení, kterým by bylo možné problém obejít, a případně doplnění, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (např. protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 40 hodin
4.	Objednatel zjistil menší vadu nebo žádá o informace, doplnění nebo vysvětlení dokumentace týkající funkčnosti FORM s tím, že provoz FORM není narušen nebo je narušen jen minimálně.	Zváží doplnění softwaru, které bude obsaženo v následné Aktualizaci.	Objednatel během své pracovní doby poskytne veškeré relevantní informace (protokolové soubory, výtisky obrazovek, data) nutné k tomu, aby zhotovitel mohl problém vyřešit.	Do 1 hodiny	do 80 hodin

Seznámení externího uživatele se zásadami bezpečnosti a užívání ICT

VYPLŇTE TISKACÍM PÍSMEM

Jméno a příjmení, tel,	Zdeněk Kořínek, 725 891 687, Mainstream Technologies, zdenek.korinek@mainstream.cz
Jméno a příjmení, tel	Pavel Doležal, 775 709 170, Mainstream Technologies, pavel.dolezal@mainstream.cz
Jméno a příjmení, tel	Ondřej Soukup, 775 142 899, Mainstream Technologies, ondrej.soukup@mainstream.cz
Jméno a příjmení, tel	Jiří Hroch, 739 657 626, Mainstream Technologies, jiri.hroch@mainstream.cz

Přístup k ICT NKÚ
(nebo funkční
subsystem)

--

Dle smlouvy

Do data (platnost smlouvy)

--

Přístup k ICT NKÚ

Vzdálený přístup

--

Vlastní
zařízení

--

Lokálně v NKÚ

--

Zapůjčeno
NKÚ

--

✓ ANO / * NE

✓ ANO / * NE

Přístupová práva

k čemu - jaká

Odpovídá zaměstnanec

--

Datum a podpis

--

Útvar

--

Externí uživatel podpisem tohoto dokumentu potvrzuje, že pozorně přečetl a porozuměl pravidlům, která jsou na druhé straně tohoto dokumentu.

Podpis externího uživatele

--

Datum, jméno, příjmení

Příloha č. 2 – Seznámení externího uživatele se zásadami bezpečnosti a užívání ICT

Seznámení externího uživatele se zásadami bezpečnosti a užívání ICT

- (1) Externí uživatel:
 - a) potvrzuje, že byl seznámen s těmito zásadami bezpečnosti ICT Nejvyššího kontrolního úřadu (dále také „Úřad“), a zavazuje se tyto zásady dodržovat,
 - b) potvrzuje, že ke splnění jeho povinností vůči Úřadu postačuje výše uvedený rozsah uživatelských práv,
 - c) je tímto zavázán používat svá uživatelská práva pouze k dosažení výše uvedeného účelu, případně k dosažení oprávněného zájmu Úřadu, pokud je mu tento zájem znám,
 - d) je tímto zavázán zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích, které se dozvěděl v souvislosti se zpřístupněním ICT a IS Úřadu,
 - e) je tímto zavázán pro případ porušení výše stanoveného závazku uhradit Úřadu škodu vzniklou v důsledku tohoto porušení.
- (2) Externí uživatel je oprávněn používat ICT pouze v souvislosti s plněním svých závazků vůči Úřadu a dále je povinen chránit ICT Úřadu před poškozením, zneužitím, neoprávněnou manipulací, udržovat jemu zapůjčené prostředky ICT v čistotě a funkčním stavu a při práci dodržovat zásady hospodárnosti a bezpečnosti.
- (3) Externí uživatel je dále povinen:
 - a) chránit veškeré jím používané nebo spravované informace Úřadu a o Úřadu;
 - b) chránit přístupové prostředky Úřadu, které používá nebo se jejich prostřednictvím připojuje do IS Úřadu, proti jejich zneužití jinými osobami; v případě podezření, že došlo ke kompromitaci přístupových údajů (heslo, PIN apod.), nebo v případě ztráty či poškození přístupového bodu je povinen okamžitě nahlásit takové podezření odboru informatiky;
 - c) v případě vad či nefunkčnosti ICT neprodleně informovat odbor informatiky.
- (4) Externí uživatel odpovídá za informace, které vytvořil, a za způsob jejich uložení.
- (5) Externí uživatel nesmí:
 - a) přemísťovat prostředky ICT Úřadu mimo dohodnutá a schválená místa,
 - b) pokoušet se instalovat jakékoliv aplikace, služby, programy a měnit systémové soubory ICT Úřadu bez souhlasu odboru informatiky,
 - c) umožnit jiným osobám přístup do ICT Úřadu pod svou identitou s výjimkou vzdálené pomoci od zaměstnanců odboru informatiky,
 - d) zjišťovat informace, ke kterým nemá práva, a jakkoli s nimi nakládat,
 - e) poskytovat neveřejné informace z Úřadu jiným osobám, než kterým přísluší,
 - f) odesílat neveřejné informace mimo Úřad bez zabezpečení,
 - g) ukládat neveřejné informace Úřadu na externí datové zdroje, pokud nejsou zabezpečeny nebo není zajištěna jejich bezpečnost mimo Úřad,
 - h) porušovat licenční a záruční podmínky komponent ICT Úřadu.
- (6) Informace o zpracování osobních údajů podle čl. 13 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 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), (dále jen „Nařízení“).
NKÚ z důvodu ochrany bezpečnosti IT systémů před nežádoucími zásahy požaduje po externím uživateli poskytnutí těchto osobních údajů: jméno, příjmení, číslo mobilního telefonu. Bez poskytnutí těchto dat nebude externímu uživateli přístup do IT systémů NKÚ umožněn. S osobními údaji NKÚ jako správce údajů nakládá výhradně v souladu s platnou legislativou, zejm. s Nařízením. Osobní údaje nejsou poskytovány třetím stranám ani do zahraničí. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu trvání vztahu mezi NKÚ a externím uživatelem. Externí uživatel má právo požadovat od NKÚ opravu nebo výmaz osobních údajů, vznést námitku proti zpracování, případně podat stížnost u dozorového úřadu.

Odbor informatiky: rozumí se odbor informatiky Nejvyššího kontrolního úřadu, linka na Helpdesk 5333, mimo Úřad 233 045 333.

Přístupový prostředek: počítač, notebook, smartphone či jiná technologie, kterou se externí uživatel připojuje do IS Nejvyššího kontrolního úřadu.

PŘEČTENÍ POTVRZUJE EXTERNÍ UŽIVATEL PODPÍSEM NA PRVNÍ STRANĚ