

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Číslo2015029.....

(smlouva uzavřená na základě ustanovení § 1746 a násl., § 2586 a násl., jakož i § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku)

Smluvní strany

Lesy České republiky, s.p.

se sídlem Přemyslova 1106/19, Nový Hradec Králové, 500 08 Hradec Králové,

IČ: 421 96 451

DIČ: CZ42196451

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Hradci Králové, oddíl AXII, vložka 540

zastoupený Ing. Danielem Szórádem, Ph.D., generálním ředitelem

dále jen „**Objednatel**“ na straně jedné

a

aplis.cz, a.s.

se sídlem Podbabská 1112/13, 166 24 Praha 6

IČ: 261 99 599

DIČ: CZ26199599

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 6733

zastoupená Petarem Petkovem Stanchevem, předsedou představenstva

dále jen „**Zhotovitel**“ na straně druhé

se dohodli na uzavření této smlouvy:

ČÁST I. - PŘEDMĚT SMLOUVY

I.1 Předmět a účel smlouvy

1. Zhotovitel se touto smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli servisní podporu v souvislosti s nastavením a provozem aplikačního programového vybavení eSSL (dále jen „APV“) implementovaného pro Lesy České republiky, s.p. (dále jen „eSSL“), jakož i poskytnout plnění a práva s tím související, a to v rozsahu a za podmínek touto smlouvou stanovených. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádně poskytnutou servisní podporu, jakož i ostatní smluvená a řádně poskytnutá plnění a práva odměnu (cenu), a to za podmínek a ve výši touto smlouvou stanovené.
2. Účelem této smlouvy je zajištění efektivní servisní podpory vhodným způsobem a v dostatečném rozsahu ve vztahu k APV.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je nositelem veškerých práv, zejména pak práv duševního vlastnictví, včetně práv autorských, potřebných k řádnému poskytnutí všech práv a plnění dle této smlouvy Objednateli, a že tedy řádným poskytnutím práv a plnění dle této smlouvy Objednateli nebudou nikterak porušena práva třetí osoby.
4. Zhotovitel dále prohlašuje, že je z technických důvodů a důvodů ochrany výhradních práv (práv duševního vlastnictví) jedinou osobou, jež může Objednateli poskytnout plnění, jež mají být Objednateli poskytnuta na základě této smlouvy a byla Objednatelem poptávána v jednacím řízení bez uveřejnění, na základě jehož výsledků byla tato smlouva uzavřena.

I.2 Definice pojmů

Aplikační podpora: služba Zhotovitele specifikovaná v článku I.3.2 níže.

APV: aplikační programové vybavení v prostředí společnosti Lesy České republiky, s.p., označené názvem eSSL, obsahující moduly:

- Podatelna
- Výpravna
- Spisová služba,
- Spisovna
- Úložiště

Doba dostupnosti služby: Časový rozsah, v kterém je služba poskytována, specifikovaný v článku I.4.1.

DPH: daň z přidané hodnoty určená dle příslušných právních předpisů České republiky.

HW: hardware; označuje veškeré fyzicky existující technické vybavení počítačů, serverů, síťových a komunikačních zařízení a komponent na rozdíl od dat a programů (označovaných jako software).

ICT: Informační a komunikační technologie (Information and Communication Technologies) - zahrnují veškeré informační technologie používané pro komunikaci a práci s informacemi. ICT zahrnuje hardwarové prvky (počítače, servery, routery, atd.), a softwarové vybavení (operační systémy, síťové protokoly, internetové vyhledávače...).

Podporované APV: Software - počítačový program/počítačové programy tvořící součást APV, ve vztahu, k němuž jsou poskytovány služby Servisní podpory Zhotovitelem Objednateli dle této smlouvy, blíže specifikované v **Příloze č. 3** této smlouvy.

Produktová podpora: služba Zhotovitele specifikovaná v článku I.3.1 níže.

Servisní podpora: služby poskytované Objednateli a spočívající v:

- Produktové podpoře (čl. I.3.1)
- Aplikační podpoře včetně Technické podpory (čl. I.3.2)
- Službách Technického Servis Desku (čl. I.3.3)

Software: Programové vybavení; sada všech programů používaných v počítači, které provádějí určitou činnost. Software lze rozdělit na systémový software, který zajišťuje chod samotného počítače a jeho styk s okolím a na aplikační software, se kterým buď pracuje uživatel počítače nebo zajišťuje řízení nějakého stroje.

Technická podpora: Činnost specifikovaná v článku I.3.2 písm. b) níže a tvořící součást Aplikační podpory.

I.3 Rozsah služeb Servisní podpory

I.3.1 Produktová podpora

Produktová podpora je služba Zhotovitele obsahující:

- a) Dodávku nových verzí Software – počítačového programu/počítačových programů APV, spočívajících v periodickém updatu sw vybavení dodaných aplikací (APV), které jsou uvolněny výrobcem do produkce, jakož i poskytnutí licenčních oprávnění k užití takových verzí počítačového programu/počítačových programů (Software) Objednateli v rozsahu neomezeném co do času, místa i rozsahu užití. Objednatel je o skutečnostech uvolnění nových verzí pravidelně informován.
- b) Funkční nasazení všech částí eSSL specifikovaných v Příloze č. 3 této smlouvy.
- c) Dodávku opravných kódů řešících chyby Software APV.
- d) Dodávku standardní dokumentace k novým verzím software APV, poskytovaných Objednateli dle písmene a) tohoto článku.

I.3.2 Aplikační podpora

Aplikační podpora je služba Zhotovitele, kterou se Zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených:

- a) odstranit Objednatelem řádně nahlášené závady v provozu Podporovaného APV, které byly způsobeny nesprávnou funkcí Podporovaného APV, s dobou odezvy stanovenou dle článku I.4.2.
- b) vyvíjet na zakázku Objednatele další funkcionality Podporovaného APV, které jsou pro Objednatele specifické a potřebné ke zvýšení jeho užítku z eSSL, a to za dodatečnou úplatu podle cen stanovených dle článku III.1.2.
- c) poskytovat Objednateli Technickou podporu (Hot Line) – službu umožňující určeným zástupcům Objednatele konzultovat problémy/dotazy související s Podporovaným APV.

Služba bude poskytována v pracovní době Zhotovitele specifikované v článku I.4.1. Kontaktní místa Zhotovitele jsou uvedena v **Příloze č. 2** této smlouvy.

Seznam určených zástupců Objednatele oprávněných požadovat po Zhotoviteli konzultace a zadávat mu práce dle této smlouvy je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy. Objednatel je

oprávněn své určené zástupce změnit jednostranným písemným prohlášením, datovaným a podepsaným statutárním orgánem Objednatele, a to s účinností ode dne jeho doručení Zhotoviteli. Pro vyloučení pochybností je vždy oprávněn po Zhotoviteli požadovat konzultace a zadávat mu práce statutární orgán Objednatele.

I.3.3 Technický Servis Desk

Technický Servis Desk je služba Zhotovitele, kterou se Zhotovitel zavazuje za podmínek v této smlouvě uvedených poskytovat Objednateli administrační a konzultační služby a zásahy v oblasti správy operačního systému (OS), aplikace Oracle DB (DB) a aplikace Oracle iAS (iAS) související s provozem APV.

Služba zahrnuje:

- a) Poskytování technické podpory (Hot Line) – umožňující určeným zástupcům Objednatele konzultovat problémy/dotazy související s technickými prostředky Objednatele, na kterých je provozováno APV.
- b) Řešení nestandardních stavů OS, Oracle DB, Oracle iAS a podporovaných aplikací, dle potřeb Objednatele.
- c) Proaktivní správu (administraci) operačních systémů (OS).
- d) Proaktivní správu (administraci) Oracle DB.
- e) Proaktivní správu (administraci) Oracle IAS.
- f) Spolupráci při zajištění provozních systémových a bezpečnostních update prostředí.
- g) Spolupráci při zajištění provozního zálohování prostředí na technických prostředcích Objednatele.
- h) Vzdálený dohled systémových funkcí technických zařízení prostřednictvím dohledové infrastruktury centrálního dohledového střediska aplis.cz.

1. Správa OS zahrnuje:

1. Profylaxi OS včetně optimalizace odezvy operačního systému.
2. Průběžnou kontrolu dostupnosti služeb OS.
3. Průběžnou kontrolu zatížení OS.
4. Průběžnou kontrolu zaplněnosti file systému.
5. Průběžnou kontrolu běžících procesů.
6. Průběžnou kontrolu síťových služeb.
7. Zásahy při nestandardních/kritických situacích, dle potřeb Objednatele.

2. Správa Oracle iAS zahrnuje:

1. Obecnou profylaxi systému.
2. Ad hoc ladění a optimalizaci systému dle potřeb Objednatele.
3. Řešení a zásah v případě identifikace krizového stavu dle potřeb Objednatele.

3. Správa DB Oracle zahrnuje:

1. Průběžnou kontrolu systémových logů.
2. Průběžnou kontrolu činnosti DB.
3. Průběžnou kontrolu odezvy DB.

4. Průběžnou kontrolu vytíženosti DB, procesoru a paměti.
5. Zásahy při nestandardních/kritických situacích dle potřeb Objednatele.

Služba bude poskytována v pracovní době Zhotovitele specifikované v článku I.4.1. Kontaktní místa Zhotovitele jsou uvedena v **Příloze č. 2** této smlouvy.

Seznam určených zástupců Objednatele oprávněných požadovat po Zhotoviteli konzultace a zadávat mu práce dle této smlouvy je uveden v **Příloze č. 1** této smlouvy. Objednatel je oprávněn své určené zástupce změnit jednostranným písemným prohlášením, datovaným a podepsaným statutárním orgánem Objednatele, a to účinností ode dne jeho doručení Zhotoviteli. Pro vyloučení pochybností je vždy oprávněn po Zhotoviteli požadovat konzultace a zadávat mu práce statutární orgán Objednatele.

I.3.4 Omezení služeb Servisní podpory

Servisní podpora zahrnutá do paušální ceny dle článku III.1 této Smlouvy neobsahuje zejména:

- a) služby, jejichž potřeba je vyvolána (a) vadnou funkcí technického vybavení (hardware), nebo (b) vadnou funkcí jiného programového vybavení než je Podporované APV nebo (c) vadou médií, která nebyla dodána Zhotovitelem nebo (d) událostí způsobenou tzv. Vyšší mocí (čl. VI.2).
- b) poskytování nových verzí produktů a opravných patch třetích stran.
- c) služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací programového vybavení, které není specifikováno v **Příloze č. 3** této smlouvy, tzn. že služba není z titulu této smlouvy poskytována na potřeby zajištění v oblasti síťového nastavení, nastavení firewallu a dalších softwarových prvků, které jsou součástí výpočetního systému, na kterém je Podporované APV provozováno, nejsou však součástí Podporovaného APV, a které nebyly dodány (licencovány) Zhotovitelem.
- d) řešení chyb Podporovaného APV vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení nebo operačním systému, případně v důsledku spojení s jiným spolupracujícím programovým vybavením, než je uvedeno v této Smlouvě, které nebylo dodáno nebo licencováno Zhotovitelem.
- e) řešení chyb Podporovaného APV, které vznikly v přičinné souvislosti s porušením podmínek této smlouvy Objednatelem.
- f) řešení chyb Podporovaného APV vzniklých z důvodů nedodržení písemného návodu k užití nebo písemného doporučení Zhotovitele, prokazatelně Objednateli předaného před uzavřením této smlouvy, popř., jedná-li se o další funkcionality, popř. upgrade Podporovaného APV, poskytnuté Objednateli k užití dle této smlouvy, nejpozději současně s poskytnutím takových upgrade, popř. funkcionalit na základě této smlouvy, nebo v důsledku neoprávněného jednání třetí strany nebo v důsledku užití APV osobou, která nebyla řádně proškolená nebo v důsledku neposkytnutí součinnosti Objednatelem, k níž byl Objednatel dle smlouvy povinen.
- g) služby poskytované na žádost Objednatele mimo Dobu dostupnosti.

I.4 SLA a Technicko organizační podmínky poskytování servisní podpory

1. Pokud není stanoveno jinak, jsou služby Servisní podpory specifikované v článku I.3.1, I.3.2 a I.3.3 Zhotovitelem poskytovány v pracovní době Zhotovitele, tedy v:

pracovní dny v České republice od 8:00 do 16:00 hodin.

Provádění služeb mimo takto stanovenou Dobu dostupnosti služby je možné objednat za ceny stanovené v článku III.1.2.

2. Činnost (zásah) Zhotovitele vedoucí k odstranění vadné funkce, vady, nefunkčnosti, popř. omezení funkčnosti (dále v textu této smlouvy jen „vada“ či „vady“) Podporovaného APV bude zahájen nejpozději do doby stanovené níže uvedenou tabulkou jako Garantovaná doba odezvy. Garantovaná doba odezvy je počítána od okamžiku řádného nahlášení vady Objednatelem na emailovou adresu Zhotovitele vyhrazenou pro tento účel, která je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy. U vad kategorie A je podmínkou současné telefonické nahlášení vady Objednatelem na telefonní číslo Zhotovitele uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy:

Kategorie Vady	Garantovaná doba odezvy
Vada kategorie A	2 pracovní hodiny
Vada kategorie B	8 pracovních hodin
Vada kategorie C	3 pracovní dny

Zásahy mohou být prováděny Zhotovitelem vzdáleně (dálkovým přístupem bez osobní přítomnosti Zhotovitele).

3. Požadavek k odstranění vady zadaný mimo Dobu dostupnosti služby se považuje za doručený v nejbližších 8:00 pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá Garantovaná doba odezvy.
4. Formulář pro objednání zásahu nad rámec Servisní podpory je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy. Takový zásah bude uskutečněn po písemné akceptaci návrhu řešení Objednatelem za cenu dle čl. III.1.2., ve lhůtě a za podmínek dohodnutých smluvními stranami; v otázkách specificky nedohodnutých pro takový zásah nad rámec Servisní podpory platí ustanovení této smlouvy.

I.5 Kategorie vad a jejich vyřešení (odstranění)

Kategorie vady	Termín vyřešení (odstranění)	Předpokládaný způsob řešení
Vada kategorie A	8 pracovních hodin	Urgentní patch aplikace, který vadu vyřeší, nebo převede do kategorie B
Vada kategorie B	Maximálně 7 pracovních dnů (Pokud není písemně dohodnuto jinak)	Mimořádný patch aplikace
Vada kategorie C	Maximálně 3 měsíce (Pokud není písemně dohodnuto jinak)	Standardní patch aplikace

Proces odstraňování vady Podporovaného APV Zhotovitelem bude probíhat v závislosti na kategorii takové vady:

- A. Vady kategorie A: Vady zabraňující provozu (kritické), tj. vady vylučující užívání APV nebo jejich důležité a ucelené části.
1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4.2 od řádného hlášení Objednatele o výskytu vady vylučující užívání APV nebo jejich důležité a ucelené části zahájí Zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
 2. Nejde-li o vadu, kterou Zhotovitel není povinen odstranit dle této smlouvy, stanoví Zhotovitel v nejkratší možné době způsob jejího odstranění a navrhne termín, do kterého bude vada odstraněna, a to případně i dočasně způsobem dočasného provizorního vyřešení, umožňujícího provoz APV za předpokladu, že takové dočasné provizorní řešení bude poskytnuto v termínu pro vyřešení –odstranění vady kategorie A - vzniká tak vada omezující provoz a její odstranění se dále řídí ust. odstavce B nebo C tohoto článku I.5.
 3. Pokud se smluvní strany nedohodly jinak, musí být po celou dobu odstraňování vady k dispozici kontaktní osoba Objednatele, která zabezpečí nezbytnou a Zhotovitelem vyžádanou součinnost (např. na telefonu, fyzicky na dohodnutém pracovišti apod.).
 4. Doba pro odstranění vady se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou nebyla poskytnuta nezbytná a Zhotovitelem vyžádaná součinnost za strany Objednatele (např. nepřítomnost administrátora na pracovišti, neumožnění přístupu k zařízení, neprovedení požadovaných testů, nedoplnění potřebných informací, nedostupnost testovacího nebo školicího prostředí, apod.).
 5. Vady v testovacím prostředí nejsou považovány za vady zabraňující provozu (kritické), a tedy nespádají do Vad kategorie A.
- B. Vady kategorie B: Vady omezující provoz, tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV nebo jejich části, ale umožňující provoz APV, přičemž způsobené problémy, popř. problémy, jež bezprostředně hrozí, nelze krátkodobě uspokojivě řešit, popř. jim předejít organizačními opatřeními.
1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4.2 od řádného hlášení Objednatele o výskytu vady způsobující problémy při užívání a provozování APV nebo jejich části zahájí Zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
 2. Nejde-li o vadu, kterou Zhotovitel není povinen odstranit dle této smlouvy, určí Zhotovitel způsob, postup a termín odstranění této vady. Tím není dotčeno ustanovení odstavce 3 tohoto bodu B.
 3. Odstranění takovéto vady Zhotovitel provede nejpozději ve lhůtě 7 pracovních dnů od hlášení Objednatele o výskytu vady. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba lhůty delší než 7 pracovních dnů, bude písemně dohodnuta přiměřená lhůta delší. Za objektivní skutečnosti lze považovat zejména zásah vyšší moci, chybnou funkci operačních a databázových platforem, časový rozsah potřebných prací jdoucích nad rámec 30 dnů, nutnost distribuce prostřednictvím ucelených plánovaných upgrade aplikace apod.
- C. Vady kategorie C: Vady omezující provoz (běžné), tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV, nebo jejich části, ale umožňující provoz, přičemž způsobené problémy, popř. problémy, jež bezprostředně hrozí lze dočasně uspokojivě řešit, popř. jim předejít organizačními opatřeními.
1. Nejpozději do lhůty uvedené v článku I.4.2 od řádného hlášení Objednatele o výskytu vady způsobující problémy zahájí Zhotovitel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují.
 2. Nejde-li o vadu, kterou Zhotovitel není povinen odstranit dle této smlouvy, určí Zhotovitel způsob a postup a termín odstranění této vady. Tím není dotčeno ustanovení odstavce 4 tohoto písmene C.

- Odstranění této vady Zhotovitel provede v rámci standardního upgrade aplikace, nebude-li písemně dohodnuto jinak.
- Odstranění takovéto vady Zhotovitel provede nejpozději do 3 měsíců od hlášení Objednatele o výskytu vady.

ČÁST II. - MÍSTO PLNĚNÍ

- Místem plnění této smlouvy - poskytování Servisní podpory - je sídlo Zhotovitele, sídlo Objednatele, případně jiné místo v souladu s touto smlouvou, jejími dodatky nebo podle jiné písemné dohody smluvních stran, a to dle povahy požadované podpory. Objednatel umožní Zhotoviteli vstup na místo provádění podpory, vyžaduje-li to plnění této smlouvy.
- Chce-li Objednatel změnit místo, kde je instalováno Podporované APV, je povinen v dostatečné lhůtě předem se Zhotovitelem tuto změnu projednat, a po dohodě s ním zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování Servisní podpory Zhotovitelem. Změna podmínek bude stvrzena dodatkem této Smlouvy podepsaným oběma smluvními stranami. Chce-li Objednatel změnit softwarové či hardwarové zázemí pro APV, je povinen Objednatele předem písemně informovat, bude-li to nezbytné pro plnění této smlouvy.
- Zhotovitel je oprávněn poskytovat Servisní podporu podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení, nebude-li to na újmu smluvené úrovně a kvalitě podpory.

ČÁST III. - CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

III.1 Cena

- Cena za Servisní podporu dle článku I.3 této smlouvy činí za každý měsíc poskytování 530 000,- Kč bez DPH. Tato cena zahrnuje i odměnu za licence poskytované dle čl. I.3.1 písm. a) a čl. V.2 této smlouvy, jakož i náhradu veškerých nákladů Zhotovitele na poskytnutí podpory (např. cestovné). K této ceně bude připočtena DPH ve výši odpovídající příslušným obecně závazným právním předpisům, vznikne-li povinnost k její úhradě. Shora uvedená cena zahrnuje v sobě již všechny náklady Zhotovitele spojené s poskytováním Servisní podpory a poskytnutím licence k užívání autorských děl dle této smlouvy.
- U služeb na vyžádání poskytovaných nad rámec Servisní podpory dle článku I.3 této smlouvy bude cena jednotlivého plnění vypočtena podle následujících hodinových sazeb - Cena/hod. (Kč bez DPH):

Činnost	Po – Pá 9:00-17:00	Po – Pá mimo 9:00-17:00	So, Ne, Svátky
Analytik – Programátor	1 800 Kč/hod.	2 700 Kč/hod	3 600 Kč/hod
Aplikační Konzultant	1 800 Kč/hod	2 700 Kč/hod	3 600 Kč/hod
Systémový administrátor	2 250 Kč/hod	3 375 Kč/hod	4 500 Kč/hod

Tyto služby na vyžádání nad rámec Servisní podpory dle článku I.3 této smlouvy budou Objednateli fakturovány na základě skutečně a účelně vykonané práce, a to po jednotlivých

čtvrthodinách. V případě, že poskytnutí služby vyžádá si na straně Zhotovitele méně než jedné účelně vynaložené hodiny, bude výše ceny za takovou službu stanovena ve výši poměrné části shora uvedené hodinové sazby.

Cestovní náhrady a čas strávený na cestě, jakož i další náklady, to vše pokud je vynaloženo na/pro území Hlavního města Prahy, jsou zahrnuty v hodinové sazbě a Zhotovitel je nebude dodatečně účtovat.

Pokud Zhotovitel v rámci plnění této smlouvy vykoná cesty mimo území Hlavního města Prahy, přičemž tyto cesty budou nezbytné pro poskytnutí služby na vyžádání nad rámec Servisní podpory, je Zhotovitel oprávněn Objednateli vyúčtovat účelně a nezbytně vynaložené náklady v rozsahu cestovního, jež bude pro tyto účely určeno (spočítáno) dle pracovněprávních předpisů, jakoby se jednalo o pracovní cestu zaměstnance. Čas strávený na cestě nebude Zhotovitelem účtován.

Ke shora uvedené ceně bude připočtena DPH ve výši odpovídající příslušným obecně závazným právním předpisům, vznikne-li povinnost k její úhradě.

III.2 Platební podmínky a fakturace

1. Cena za Servisní podporu dle čl. III.1.1 bude Objednatelům Zhotoviteli placena jednou za kalendářní měsíc předem, a to na základě Zhotovitelem vystavené faktury, obsahující veškeré náležitosti daňového dokladu, pro takový případ předepsané příslušným obecně závazným právním předpisem, se lhůtou splatnosti 21 dnů ode dne vystavení faktury. V případě, že bude Objednateli faktura doručena později, než třetí den po jejím řádném vystavení, není Objednatel v prodlení se zaplacením řádně a oprávněně účtované ceny, uhradí-li tuto cenu o takový počet dní později oproti shora uvedenému termínu splatnosti, který odpovídá počtu dnů, o něž došlo k doručení faktury Objednateli později než třetího dne po jejím řádném vystavení. Fakturu dle tohoto odstavce je zhotovitel oprávněn vystavit nejdříve 1. a nejpozději 25. dne kalendářního měsíce bezprostředně předcházejícího kalendářnímu měsíci, za nějž je účtováno.
2. Cena za služby dle čl. III.1.2 bude Objednatelům Zhotoviteli placena jednou za kalendářní měsíc zpětně, a to na základě Zhotovitelem vystavené faktury, obsahující veškeré náležitosti daňového dokladu, pro takový případ předepsané příslušným obecně závazným právním předpisem, se lhůtou splatnosti 21 dnů ode dne vystavení faktury. V případě, že bude objednateli faktura doručena později, než třetí den po jejím řádném vystavení, není Objednatel v prodlení se zaplacením řádně a oprávněně účtované ceny, uhradí-li tuto cenu o takový počet dní později oproti shora uvedenému termínu splatnosti, který odpovídá počtu dnů, o něž došlo k doručení faktury Objednateli později než třetího dne po jejím řádném vystavení. Fakturu dle tohoto odstavce je zhotovitel oprávněn vystavit nejdříve 1. a nejpozději 25. dne kalendářního měsíce bezprostředně následujícího po kalendářnímu měsíci, za nějž je účtováno.

ČÁST IV. - SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

IV.1 Zástupci stran a oznámení

1. Každá strana tímto jmenuje svého oprávněného zástupce (dále jen „zástupce“) ve věcech plnění této smlouvy. Zástupci budou postupovat při plnění této smlouvy příslušnou smluvní stranou v technických a provozních záležitostech. Seznam zástupců je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Každá ze stran této smlouvy je oprávněna změnit svého zástupce jednostranným písemným prohlášením doručeným druhé smluvní straně, a to s účinností ode dne doručení takového prohlášení.

2. Veškerá oznámení, která vyplývají z této smlouvy, v technických a provozních záležitostech budou mít písemnou formu (písemná forma je zachována i v případě elektronického podání) a budou druhé straně doručena osobně, poštovním stykem nebo elektronickou poštou.
3. Oznámení obsahující hlášení vad nebude Zhotovitelem přijato ke zpracování, pokud nebude mít předepsanou podobu nebo se nepoužije předepsaný komunikační kanál. Předepsaná podoba a komunikační kanál je uveden v **Příloze č.2 této smlouvy**.

IV. 2 Definice dalších povinností Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat Objednateli služby dle této smlouvy.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která strana je odpovědná/příslušná za/k její/jejímu odstranění, vyvine Zhotovitel v součinnosti s Objednatelem veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění v souladu s touto smlouvou.
3. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění dle této smlouvy s nejvyšší odbornou péčí.
4. Zhotovitel se zavazuje vést konzultace k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky Objednatele v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
5. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele, o kterých bude ze strany Objednatele informován, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabráňujících škodám na majetku nebo pracovním úrazům v prostorách a zařízeních Objednatele. Pokud bezpečnostní opatření Objednatele brání řádnému plnění této smlouvy, není Zhotovitel po dobu trvání takové překážky v prodlení s poskytováním Servisní podpory, pokud existenci takové překážky neprodlenež po jejím zjištění písemně oznámí Objednateli.

IV. 3 Definice dalších povinností Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za plnění poskytnuté Zhotovitelem řádně a včas podle této smlouvy cenu určenou podle této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje k předávání veškerých potřebných podkladů a informací nezbytných pro realizaci této smlouvy, a to vždy v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran, jinak bez zbytečného odkladu.
3. Objednatel se zavazuje vést konzultace k vyjasnění obsahu předmětu plnění s věcně příslušnými pracovníky Zhotovitele v termínu a rozsahu dohodnutému zástupci obou stran.
4. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli přiměřenou a účinnou součinnost v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
5. Objednatel se zavazuje zajišťovat potřebné technickoorganizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této smlouvy zejména:
 - a) zajistit nepřetržité napájení elektrickou energií a umístění instalované HW technologie v přiměřených klimatických podmínkách, vyžadovaných charakterem instalované HW technologie,
 - b) na žádost Zhotovitele zajistit jím určeným pracovníkům v přiměřené lhůtě a v nezbytném rozsahu fyzický a síťový přístup do datových center, pokud to bude nutné pro řádné plnění této smlouvy,
 - c) zajistit údržbu a administraci funkčnosti HW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této smlouvy. Při řešení nestandardních stavů APV, OS, Oracle DB a Oracle iAS je předpokládána funkční vrstva HW a sítě,

- d) zajistit možnost analyzovat potenciální problémy min. Read/Only přístupem k pracovním souborům a logům eSSL na DB nodech a přístup k AWR nebo STATSPACK – technicky může být zajištěno zasláním níže uvedených souborů
 - i. online Read only přístup do adresáře /opt/aplis,
 - ii. AWR report za požadované období,
 - iii. logy pro iAS,
 - iv. logy z DMS.
 - e) na žádost Zhotovitele zajistit v nezbytném rozsahu aplikační přístup s uživatelem, který je členem systémové skupiny (administrátorský přístup), pokud to bude nutné pro řádné plnění této smlouvy,
 - f) zajistit přístup na PC stanici nakonfigurované podle standardu klientských stanic Objednatele (kvůli reprodukci problému) – technicky bude zajištěno buď vzdáleným nebo fyzickým přístupem na uvedené PC, pokud to bude nutné pro řádné plnění této smlouvy a v nezbytném rozsahu,
 - g) operativní přidělení oprávnění přistupovat k databázi jako sysdba v nezbytném rozsahu, pokud to bude nutné pro řádné plnění této smlouvy.
6. Pokud Objednatel zasáhne do Zhotovitelem předaných patchů či APV jinak než prostřednictvím Zhotovitelem zasláných patchů a Zhotovitelem schválených postupů či jinak než standardním postupem při nasazování patche a opravy chyb APV, anebo bez předchozího souhlasu Zhotovitele (souhlas postačí udělit e-mailem) nasadí nové verze technologických produktů OS, DB či iAS, popř. bez tohoto souhlasu vědomě změní infrastrukturu ((IP adresy, proxy a další), a vyvolá tím vadu APV či jinou vadu, k jejímuž odstranění je jinak Zhotovitel povinen dle této smlouvy, ztrácí Objednatel nárok na plnění ze záruky a na poskytování bezplatných oprav, a to v rozsahu vad produktu takto vyvolaných.
7. Objednatel se zavazuje, že u aplikačních vad předávaných Zhotoviteli k řešení budou uvedeny potřebné informace nutné k řešení vady, zejména:
- a) identifikace uživatele, pod kterým k vadě dochází,
 - b) identifikace verze webového prohlížeče, ve kterém se vada projevuje,
 - c) specifikace času výskytu vady,
 - d) identifikace pracoviště (podacího deníku), ke kterému se vada váže,
 - e) identifikace záznamu, u kterého se vada vyskytuje (číslo jednací, číslo čarového kódu, číslo spisu případně jiný identifikátor),
 - f) popis postupu vyvolání vady, pokud je to nutné pro pochopení, včetně příslušného sledu kopií obrazovek.

ČÁST V. - DALŠÍ UJEDNÁNÍ

V.1 Utajení

1. V průběhu prací souvisejících s plněním této smlouvy mohou mít jedna anebo obě strany přístup k takovým informacím, které označila jedna ze stran za důvěrné nebo které tvoří její obchodní tajemství (dále „**důvěrné informace**“). Za důvěrnou informaci se nepovažuje skutečnost, že Zhotovitel poskytuje služby Objednateli dle této smlouvy.
2. Obě strany se zavazují, že neposkytnou ani nezpřístupní třetí straně důvěrné informace druhé strany v jakékoli formě a že podniknou všechny rozumně požadovatelné kroky k zabezpečení těchto informací.

3. Porušením tohoto článku není sdělení informace na základě povinnosti informaci poskytnout, vyplývající pro některou ze stran ze zákona nebo rozhodnutí orgánu veřejné moci.
4. Smluvní strana je oprávněna sdělit či zpřístupnit důvěrnou informaci týkající se druhé smluvní strany svému odbornému poradci, a to v rozsahu potřebném pro zajištění naplnění účelu této smlouvy. V takovém případě však odpovídá za škodu, která případně druhé smluvní straně vznikne v souvislosti s poskytnutím nebo zpřístupněním důvěrné informace odborným poradcem.
5. Důvěrné informace jsou chráněny i po skončení trvání této smlouvy.

V.2 Nehmotný majetek

1. Pokud v rámci poskytování plnění dle této smlouvy Objednateli dojde k vytvoření autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v rozhodném znění Zhotovitel uděluje Objednateli právo toto dílo časově neomezeně a nevýhradně užívat pro jakoukoliv vlastní potřebu. Zhotovitel touto smlouvou poskytuje Objednateli též oprávnění k výkonu práva duševního vlastnictví užívat autorské dílo (APV) v podobě upravené dle této smlouvy, a to bez časového a prostorového omezení a pro jakoukoliv potřebu Objednatele. Jiným osobám není Objednatel oprávněn udělit právo k užívání díla, ani jim umožnit užívání díla jakýmkoliv způsobem bez předchozího souhlasu Zhotovitele, s výhradou poskytnutí díla a jeho užívání organizačním útvarům Objednatele a jeho pracovníkům a s výhradou zákonných licencí k užívání díla stanovených předpisy práva autorského. K jakýmkoliv úpravám a zásahům do takového autorského díla nad rámec povolený předpisy práva autorského, popř. vyplývající z omezení práv autora dle těchto předpisů, je oprávněna výhradně osoba vykonávající práva autora, jíž je dle svého výslovného prohlášení výlučně Zhotovitel.
2. Objednatel je po dobu platnosti této smlouvy oprávněn užívat APV specifikované v **Příloze č.3** této smlouvy na maximálně 10 procesorech dB serveru.

V.4 Další práva a povinnosti

V případě prodlení Objednatele s řádným plněním povinností dle této smlouvy, zejména s úhradou jakékoliv splatné pohledávky Zhotovitele nebo s poskytováním nezbytné součinnosti, je Zhotovitel oprávněn po dobu takového prodlení přerušit poskytování služeb dle této smlouvy. Tím není dotčen nárok Zhotovitele na náhradu vzniklé škody a na úhradu ceny dle této smlouvy.

ČÁST VI. - UKONČENÍ SMLOUVY

VI.1 Předčasné ukončení smlouvy

Tuto smlouvu je možno předčasně ukončit v případech a za podmínek stanovených občanským zákoníkem, jakož i následujícími způsoby a z následujících důvodů:

1. Písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i úprava vypořádání vzájemných dluhů a pohledávek.
2. Odstoupením v případě podstatného porušení smluvní povinností druhou smluvní stranou:
 - i) Objednatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy zejména v případě, že Zhotovitel je v prodlení s plněním své povinnosti podle této smlouvy, pokud Zhotovitele na prodlení

písemně upozornil a poskytl mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě, avšak k nápravě ani v této lhůtě nedošlo.

ii) Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy zejména v případě, že Objednatel je v prodlení s plněním své povinnosti podle této smlouvy, pokud Objednatel na prodlení písemně upozornil a poskytl mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě, avšak k nápravě ani v této lhůtě nedošlo.

iii) Objednatel je též oprávněn odstoupit od této smlouvy zejména v případě, že se prohlášení Zhotovitele uvedené v čl. I.1.3 anebo čl. I.1.4 této smlouvy ukáže nepravdivým anebo ukáže-li se, že nebyly splněny podmínky vyžadované pro uzavření této smlouvy obecně závazným právním předpisem.

VI.2 Vyšší moc

1. Smluvní strana se zproští povinnosti k náhradě škody vzniklé porušením povinnosti ze smlouvy, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“). Povinnost k náhradě nevylučuje překážka vzniklá ze škůdcových osobních nebo hospodářských poměrů nebo vzniklá teprve v době, kdy byl škůdce v prodlení s plněním své povinnosti ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat. Účinky vyšší moci jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
2. V případě, že Zhotovitel nebude schopen dodržet termíny stanovené v této smlouvě (dohodnuté termíny) z důvodů vyšší moci dle odstavce 1, budou stranami dohodnuty nové termíny, které budou splnitelné s ohledem na vzniklé okolnosti, nebo je Objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit.

VI.3 Odpovědnost za škody, předcházení škodám a náhrady škody

1. Obě strany se současně zavazují učinit všechna opatření, jež lze rozumně požadovat, k tomu, aby bylo předejito vzniku škod na jejich straně nebo na druhé straně této smlouvy, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.
2. Celková odpovědnost Zhotovitele za škody vzniklé při plnění této smlouvy je limitována trojnásobkem měsíční ceny dle článku III.1.1 a zároveň nepřesáhne výši skutečné škody prokázané Objednatel. Tato limitace neplatí v případě náhrady škody (uspokojení pohledávky) dle odstavce 3 anebo 4.
3. V případě, že prohlášení Zhotovitele dle čl. I.1.3 anebo čl. I.1.4 této smlouvy ukáže se být nepravdivým, přičemž Objednateli bude Úřadem pro ochranu hospodářské soutěže či jiným orgánem uložena majetková sankce pro nesplnění podmínek uzavření této smlouvy v jednacím řízení bez uveřejnění, uhradí Zhotovitel Objednateli částku rovnající se uložené sankci, jakož i nákladů řízení, v němž byla sankce uložena, jakož i případných nákladů řízení soudního směřujícího k přezkumu rozhodnutí takového orgánu, jíž byl Objednatel povinen zaplatit (nahradit), a to do 14 dnů ode dne, kdy obdrží písemnou výzvu Objednatel k její úhradě.
4. Prokáže-li se nepravdivost prohlášení Zhotovitele dle čl. I. 1.3 anebo I. 1.4 této smlouvy, Zhotovitel je povinen nahradit Objednateli škodu, ke které došlo v souvislosti s nepravdivostí prohlášení Zhotovitele dle čl. I.1.3 anebo I.1.4 této smlouvy anebo nepravdivostí skutečnosti v takovém prohlášení nepravdivě uvedenou. Pokud by došlo v souvislosti s plněním této smlouvy Zhotovitelem nebo užíváním díla v rozsahu dle této smlouvy (licenčního oprávnění, jež má být touto smlouvou Zhotovitelem Objednateli uděleno) Objednatel k neoprávněnému zásahu do práva třetí osoby (včetně práva autorského), zavazuje se Zhotovitel za Objednatel uspokojit pohledávky vzniklé třetí osobě v souvislosti s takovým neoprávněným zásahem vůči Objednateli, a to do 14 dnů, kdy obdrží písemnou výzvu Objednatel k jejich úhradě.

5. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu přípustném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za škody spočívající v ušlém zisku nebo výnosu .
6. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou výlučně prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
7. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením/porušením povinností vyvolaným vyšší mocí dle čl. VI.2. To neplatí v případě náhrady dle odstavce 3 anebo 4 tohoto článku.
8. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vyšší moci bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vyšší moci.

VI.4 Úrok z prodlení a smluvní pokuta

1. V případě prodlení Objednatele s placením ceny v termínu splatnosti uvedeném v čl. III.2 této smlouvy je Zhotovitel oprávněn žádat a Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním (vyřešením) vady dle čl. I.5 zavazuje se Zhotovitel zaplatit Objednateli smluvní pokutu
 - a) ve výši 1000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení v případě prodlení Zhotovitele s odstraněním (vyřešením) vady kategorie A,
 - b) ve výši 2000,- Kč za každý i započatý den prodlení v případě prodlení Zhotovitele s odstraněním (vyřešením) vady kategorie B,
 - c) ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení v případě prodlení Zhotovitele s odstraněním (vyřešením) vady kategorie C.
3. Ujednáním o smluvní pokutě v této smlouvě, jejím vyúčtováním ani zaplacením není dotčen nárok smluvních stran na úplnou náhradu škody, pokud jim v souvislosti s porušením povinností, jejíž splnění bylo smluvní pokutou zajištěno, vznikla.

ČÁST VII. - ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

VII.1 Právní řád a řešení sporů

1. Právní vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem.
2. V případě rozporu mezi tělem této smlouvy a její přílohou ustanovení těla této smlouvy mají přednost.
3. Všechny spory vznikající z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, které se nepodaří vyřešit jednáním mezi stranami, budou rozhodovány s konečnou platností u místně příslušného soudu.
4. Smluvní strany dohodou vylučují aplikaci obchodních zvyklostí na tento smluvní vztah.

VII.2 Následné změny smlouvy

1. Smlouvu lze změnit písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran. Vzdát se písemné formy lze pouze písemně. Jakékoliv změny této smlouvy lze činit pouze postupem souladným s ustanoveními obecně závazného právního předpisu upravujícího zadávání veřejných zakázek.

VII.3 Vyhotovení smlouvy

1. Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž Objednatel i Zhotovitel obdrží po dvou vyhotoveních.
2. Tato smlouva obsahuje úplný text smlouvy mezi oběma stranami a v době jejího uzavření neexistují žádná ústní či písemná tvrzení, ujednání či dohody mezi oběma stranami týkající se předmětu této smlouvy, která by v ní nebyla plně vyjádřena.
3. Pokud bude kterékoli ustanovení této smlouvy shledáno neplatné nebo nevymahatelné, zavazují se smluvní strany nahradit takové ustanovení ustanovením novým, které bude obsahovat platné a vymahatelné ujednání a které bude svými účinky a dopady co nejbližší nahrazovanému ustanovení, bude-li to možné.

VII.4 Platnost a účinnost smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a to 7 měsíců ode dne nabytí její účinnosti. Objednatel je však oprávněn tuto smlouvu po uplynutí 6 měsíců od nabytí její účinnosti vypovědět, a to i bez uvedení důvodu, s účinností ode dne doručení výpovědi Zhotoviteli. V takovém případě bude Zhotoviteli náležet cena ve výši odpovídající skutečné době trvání smlouvy (skutečnému rozsahu plnění, poskytnutých Objednateli po dobu trvání této smlouvy).
2. Tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami.

VII.5 Postupitelnost

Žádná ze smluvních stran není oprávněná postoupit právo či povinnost vyplývající z této smlouvy a ani tuto smlouvu samotnou třetí straně, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.

VII.6 Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:

Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran

Příloha č. 2 – Kontaktní místa a způsob komunikace

Příloha č. 3 – Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora

Příloha č. 4 – Formulář požadavku na změny

Zhotovitel: aplis.cz, a.s.:

V Praze dne

Petr Peškův Stanchev
Petar Peškův Stanchev, předseda
představenstva

Objednatel: Lesy České republiky, s.p.:

V Hr. Králové dne 12.8.2015

Igor Kalix
v zast.
správní ředitel
Ing. Igor Kalix, MBA

Ing. Daniel Szórád, Ph.D., generální ředitel

Lesy České republiky, s.p.
Přemyslova 1105/19, Nový Hrádek Králové
500 08 Hrádek Králové
IČ: 42156451, MČ: 0242396051

Příloha č. 1 – Zástupci smluvních stran

Smluvní strana	Jméno a příjmení zástupce	Kontaktní údaje
Zhotovitel	Petar Petkov Stanchev	stanchev@aplis.eu ; tel. 277 002 211
Objednatel	Ing. Igor Kalix, MBA	Kalix@lesycr.cz , tel. 956 999 554

Příloha č. 2 – Kontaktní místa a způsob komunikace

Adresa Zhotovitele:

www.aplis.cz

aplis.cz a.s., Podbabská 1112/13, 160 00 Praha 6

Telefon:

+420 277 002 211

+420 603 513 837

Pracovní doba:

Pracovní dny od 8.00 do 16.00 místního času.

Definice:

IS helpdesku – jde o systém Cerberus používaný Zhotovitelem k evidenci požadavků a sledování jeho řešení. Evidence zahrnuje iniciační požadavek včetně souvisejících příspěvků a je základem provozní dokumentace.

Způsob komunikace při oznámení problémů a požadavků:

Pro nahlášení problémů a požadavků jsou vyhrazeny následující emailové adresy automatizovaného systému pro příjem požadavků do IS helpdesku.

Požadavky zaslané na jiné adresy nejsou centrálně sledovány a není možné u nich zaručit dodržení smluvně zaručeného response time.

Druh podpory	Emailová adresa pro příjem požadavků
Aplikační podpora	lcr-req@aplis.cz
Technický servisdesk	lcr-req@aplis.cz

- Vady jsou hlášeny odesláním iniciačního e-mailu na adresu dle Druhu podpory.
- Předmět iniciačního e-mailu (dále jen „**Oznámení**“) musí být bez DIAKRITIKY ve tvaru: *stručný název problému* nebo *stručný název požadavku* nebo *kategorie vady* za Objednatele (A, B, C).
- Na iniciační email bude automaticky odeslána zpráva potvrzující jeho přijetí (dále jen „**Potvrzení**“) s uvedením čísla, pod kterým došlo k zaevidování v IS helpdesku aplisu (dále jen „**ID vady**“).
- Další emailová komunikace ke stejnému požadavku se vede jako emailová Odpověď. To zajistí, že email obsahuje ID vady, a proto se přiřadí k již zaevidovanému problému v IS helpdesku jako další příspěvek k řešení téhož problému.

Příklady formalizovaného textu v předmětu emailu při:

- Oznámení: *Podpora Lesy CR pri patch testovací databaze*
- Potvrzení: *[LCR #28209]: Podpora Lesy CR pri patch testovací databáze*
- Odpovědi: *Re: [LCR #28209]: Podpora Lesy CR pri patch testovací databaze*

Odpovědným osobám Objednatele bude po zaškolení poskytnut přístup k evidenci komunikace obsažené v IS helpdesku. Vybraná osoba/osoby Objednatele obdrží roli umožňující nahlédnout do všech požadavků vedených pro Objednatele. Ostatní odpovědné osoby Objednatele obdrží roli, která jim umožní nahlédnout pouze do jimi vložených požadavků. Zaškolení bude pro Objednatelem vybranou osobu/osoby Zhotovitelem provedeno neprodleně po uzavření této smlouvy, a to bez nároku Zhotovitele na zvláštní úplatu či náhradu nákladů.

Schéma procesu Oznámení problému

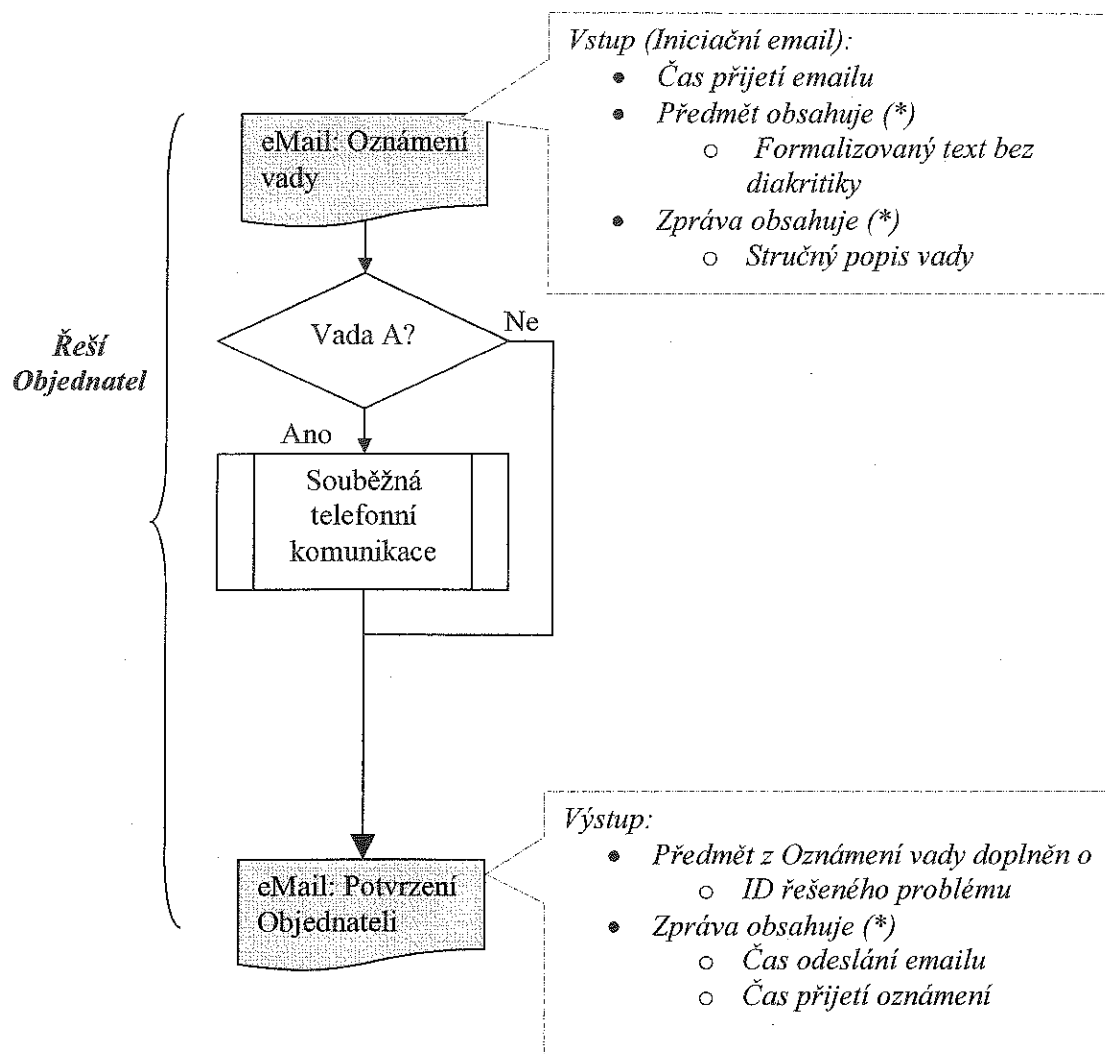
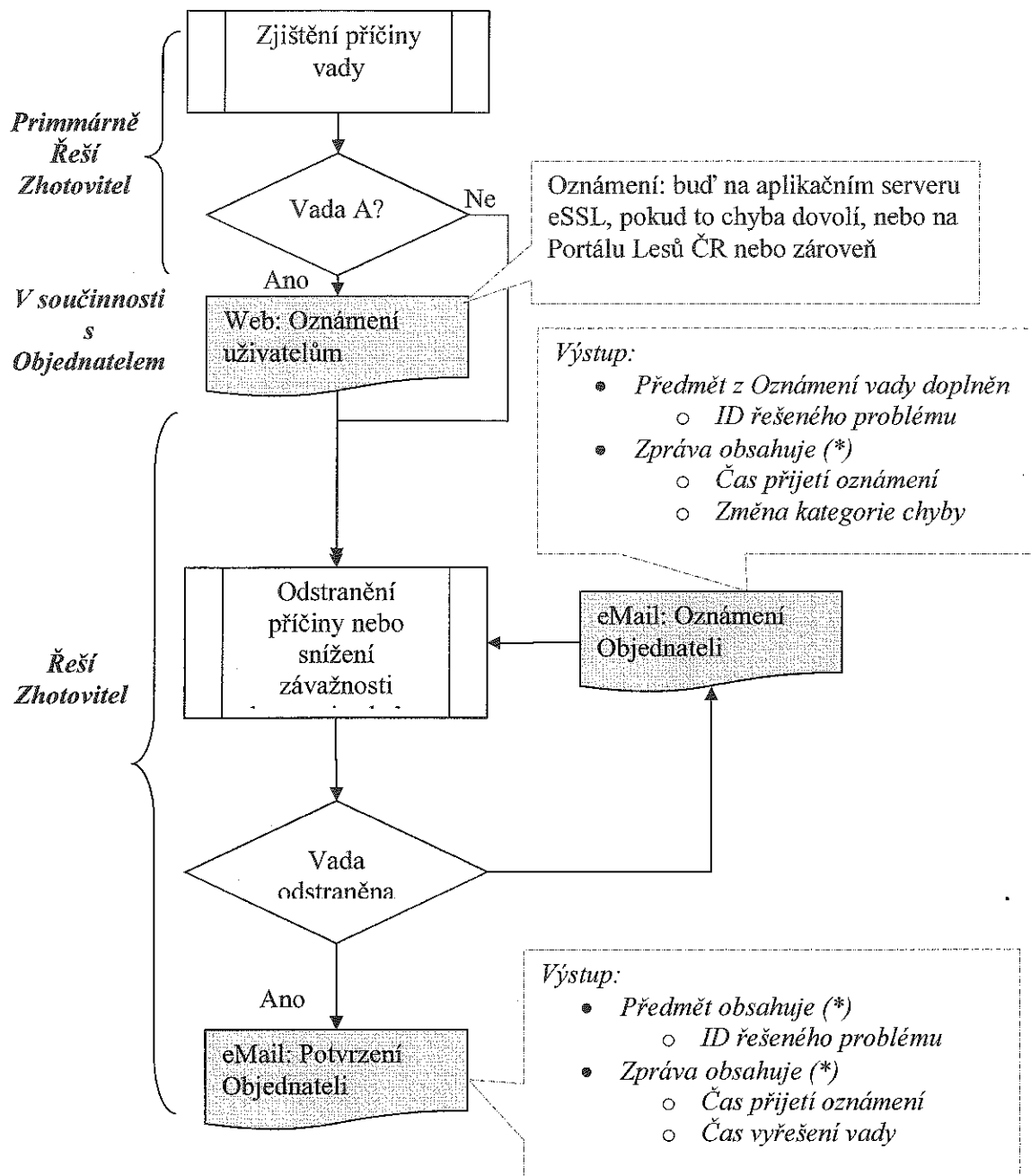


Schéma procesu Řešení problému



Příloha č. 3 – Programové vybavení, ke kterému se vztahuje Zhotovitelem poskytovaná podpora:

APV	Modul	typ licence	počet licencí
aplis eSSL	Podatelna	CPU	10
	Výpravna	CPU	10
	Spisová služba	CPU	10
	Spisovna	CPU	10
	Úložiště	CPU	10

Příloha č. 4 – Formulář požadavku na změny

Formulář požadavku na změny (Change Request Form)

Zákazník: Produkt: Autor hlášení: Funkční oblast: Fáze / proces:	Vyplní zákazník	Číslo zprávy: Priorita: Kritická / Vysoká / Střední / Nízká (Výběr podtrhněte) Datum vzniku: Kontaktní osoba: Telefon / email:	Vyplní zákazník
Požadavek: (popis poptávané služby- navrhované změny, důvod navrhované změny, dopad navrhované změny a důsledky jejího neprovedení, souvislosti)			
Požadavek vznesl: (jméno a příjmení, funkce)			
Vyplní zákazník			
Zprávu přijal:(jméno a příjmení, funkce) Datum a čas: Vyplní aplis.cz			
Analýza a akce: (výsledky analýzy provedení požadavku a dopadů na projekt, doporučené následující kroky, návrh řešení, navrhovaná cena služby určená dle čl. III.1.2 smlouvy a odpovídající účelně a nezbytně vynaloženým nákladům, apod.)			
Předpoklady a další podmínky:			
Termín: Navrhovaná cena: Zpracoval:(jméno a příjmení, funkce)			
Vyplní aplis.cz			
Akceptace návrhu řešení, předpokladů, dalších podmínek a navrhované ceny, popřípadě jiné vyjádření zákazníka (Objednatel):			
Akceptoval (vyjádřil se): (jméno a příjmení, funkce) Datum: Vyplní zákazník (Objednatel)			
Předání řešení:			
Převzal: (jméno a příjmení, funkce) Datum: Vyplní zákazník (Objednatel)			
Akceptace realizace:		Akceptace realizace:	
Datum: Akceptoval: (jméno a příjmení, funkce) Vyplní aplis.cz		Datum: Akceptoval: (jméno a příjmení, funkce) Vyplní zákazník (Objednatel)	