



Číslo smlouvy objednatele: 1407/2014/IT
Veřejná zakázka č.: 104/2014
Číslo smlouvy poskytovatele:

Smlouva na dodávku a poskytnutí softwarových produktů a komplexu služeb pro zabezpečení jejich užití.

(dále jen „smlouva“)

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku

Smluvní strany

Statutární město Ostrava
Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkem primátora
Ing. Daliborem Madejem

GIDE LAB s.r.o.
Brnianska 35, 811 04 Bratislava
zastoupená jednatelem
Jaroslavem Málachem

IC: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 27-1649297309/0800

IC: 45484139
DIČ: SK2023017843
Peněžní ústav: Tatra banka a.s.
Bratislava
Číslo účtu: SK55 1100 0000 0029 2083 5384

dále jen **objednatel**

dále jen **poskytovatel**

Obsah smlouvy

čl.I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v záhlaví této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
2. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě ve výši min. 2 mil. Kč, kterou kdykoliv na požádání předloží zástupci objednatele k nahlédnutí.

4. Poskytovatel objednateli garantuje, že veškeré programové produkty (dále také počítačové programy nebo software) poskytnuté v rámci plnění předmětu této smlouvy jsou v souladu s autorským zákonem, autorskoprávně bez závad a objednatel se v této souvislosti stává oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
5. Účelem uzavření této smlouvy je dodávka a implementace analytických nástrojů pro finanční řízení a modelování pro statutární město Ostrava.
6. Poskytovatel poskytuje objednateli 8+1 časově neomezených uživatelských licencí k danému předmětu této smlouvy, k neomezenému způsobu použití v rámci statutárního města Ostravy pro účely této smlouvy.
7. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout objednateli licence v souladu s autorským zákonem.
8. Pro případ, že poskytovatel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

čl.II.

Předmět

1. Poskytovatel se zavazuje k dodání (poskytnutí práva softwarové vybavení užit) a implementaci softwarového vybavení (dále také „systém“) pro finanční modelování a řízení podnikových financí s cílem poskytování pokročilých interakcí za pomoci efektivního využití historických informací, a to v rozsahu dle následujících odstavců předmětu smlouvy a za podmínek v této smlouvě uvedených.
2. Pro řádné splnění předmětu této smlouvy se poskytovatel zavazuje provést veškeré dodávky, práce a služby nezbytné pro zpracování návrhu, dodání, nainstalování a zprovoznění softwarového vybavení a zajistit služby pro zajištění provozu systému.
3. Předmět plnění se skládá z těchto dílčích částí:
 - poskytnutí software uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy (vč. licencí k užívání a administraci softwarového vybavení), pro následnou implementaci v rozsahu požadované funkčnosti,
 - instalace, konfigurace a zprovoznění systému v prostředí SMO,
 - školení uživatelů a administrátorů pro řádné užívání poskytnutého plnění v rozsahu 5 MD.
4. Součástí předmětu plnění této smlouvy je rovněž:
 - dodávka instalačních medií k veškerému poskytnutému softwaru;
 - dodání veškerých dokumentací k poskytnutému systému (zejména systémových, administrátorských a uživatelských příruček) v jazyce českém, a to nejpozději do termínu uvedení systému do rutinního provozu;
 - projektové řízení implementace systému;
 - doprava jakéhokoliv plnění dle předmětu této smlouvy do místa plnění.
5. Objednatel se zavazuje předmět smlouvy převzít bez vad a nedodělků v době předání a zaplatit za něho poskytovateli cenu podle této smlouvy a podmínek dohodnutých v této smlouvě.
6. Produkty a výsledky dodané poskytovatelem objednateli budou splňovat požadavky a podmínky této smlouvy; výzvy k podání nabídek a zadávací dokumentace k této veřejné zakázce č. 104/2014, které obsahují požadavky na funkcionalitu systému; specifikaci nabídky poskytovatele, která obsahuje specifikaci a popis poskytovatelem navrženého systému; požadavky veškerých souvisejících právních předpisů vztahujících se k předmětu této smlouvy.
7. Zhotovitel se zavazuje zajistit, že veškeré vlastnosti programových produktů, budou po celou dobu účinnosti této smlouvy odpovídat obecně závazným právním předpisům ČR a platným standardům pro systémy veřejné správy.

čl.III.

Plnění předmětu smlouvy

1. Předání a převzetí plnění předmětu této smlouvy (jeho jednotlivých částí) potvrdí vždy pověřená osoba objednatele podpisem předávacího protokolu, ve kterém bude uvedena specifikace dodaných produktů a soupis provedených prací a poskytnutých služeb. Objednatel se zavazuje jednotlivé části plnění převzít v případě, že budou předány bez vad a nedodělků. Pokud objednatel dodané produkty nebo služby odmítne převzít, musí uvést důvod odmítnutí jejich převzetí.
2. Poskytovatel splní své povinnosti vyplývající z této smlouvy jejich řádným provedením a předáním bez vad a nedodělků objednateli.
3. Součástí protokolů o předání a převzetí jednotlivých částí plnění předmětu této smlouvy budou poskytovatelem předložené atesty dodaných produktů, jsou-li k nim dodávány, protokoly o provedených zkouškách, provozní dokumentace, dokumentace skutečného provedení a všechny předepsané doklady, které prokazují jakost a úplnost daného plnění.
4. Předávací protokoly, zápisy z jednání a jiné dokumenty vznikající v průběhu realizace předmětu této smlouvy budou poskytovatelem zpracovány v jazyce českém a budou objednateli předávány v jednom (1) vyhotovení v písemné podobě a v jednom (1) vyhotovení v elektronické podobě ve formátu kompatibilním s produkty MS Office.

čl.IV.

Doba plnění

1. Práce na realizaci předmětu smlouvy budou zahájeny ihned po nabytí účinnosti této smlouvy.
2. Veškeré práce, dodávky a služby provedené poskytovatelem v rámci plnění předmětu smlouvy a nezbytné pro uvedení systému do rutinního provozu budou ukončeny nejpozději do 8 týdnů od nabytí účinnosti smlouvy.

čl.V.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy je Prokešovo náměstí 8, Ostrava.

čl.VI.

Cena

1. Celková cena za veškeré dodávky, práce a služby poskytnuté pro splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a za dobu účinnosti smlouvy nepřekročí částku ve výši **929 650,- Kč**
2. Součástí této smlouvy je kalkulace nákladů, která tvoří přílohu č. 3. této smlouvy. Pokud cenová kalkulace neobsahuje některou z položek nutnou pro úplné splnění předmětu této smlouvy, nemá tato skutečnost vliv na výši celkové ceny uvedené v odstavci 1. tohoto článku.
3. Cena uvedená v odstavci 1. tohoto článku je dohodnuta jako cena nejvýše přípustná a platí po celou dobu účinnosti smlouvy.
4. Součástí sjednané ceny jsou veškeré práce, dodávky, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné splnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí poskytovatele na všech jednáních týkajících se plnění této smlouvy.
5. Cena obsahuje i případné zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby splnění této smlouvy.

čl.VII.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Smluvní strany sjednávají dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatné zdanitelné plnění uskutečněné v termínech předání jednotlivých částí předmětu plnění této smlouvy.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu.
4. Na každé vyúčtované dílčí plnění vystaví poskytovatel fakturu, která musí kromě zákonem stanovených náležitostí pro daňový doklad obsahovat také:
 - a) číslo a datum vystavení faktury,
 - b) číslo smlouvy a datum jejího uzavření, číslo veřejné zakázky,
 - c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - d) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - e) dobu splatnosti faktury,
 - f) označení osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího podpisu a kontaktního telefonu,
 - g) IČ a DIČ objednatele a poskytovatele, jejich přesné názvy a sídlo,
 - h) označení útvaru objednatele, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu).
5. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejich doručení objednateli. Stejná doba splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
6. Strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
7. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, nebo poskytovatel vyúčtuje práce, které neprovedl, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Od doby odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
9. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
10. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

čl.VIII.

Převod vlastnictví a převod práv k užití produktů dodaných poskytovatelem

1. Převod vlastnického práva z poskytovatele na objednatele je v rámci celého plnění předmětu této smlouvy realizován úplným zaplacením dohodnuté – fakturované ceny pouze na věci materiální povahy, kterými v této smlouvě jsou:
 - a) záznamové materiály, na kterých jsou uloženy smluvně požadované verifikované kopie zaváděcích a spustitelných tvarů programových produktů nebo smluvně požadované další kopie souborů dat,
 - b) veškerá dokumentace, metodické příručky a směrnice, které byly poskytovatelem dodány objednateli v písemné podobě,

- c) ostatní materiál, který tvoří distribuční soupravu smluvně požadovaného předmětu dodávky (jako např. obal, který z distribučního kompletu tvoří jedno lehce dopravovatelné a manipulovatelné břemeno, nebo různé provozní pomůcky k zdárnému užití programových produktů, atd.)
- Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru, stává pouze oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
 - Objednatel je však oprávněn v rozsahu převzatého předmětu plnění systém nebo jeho část užívat.
 - Smlouvou nejsou dotčena další práva poskytovatele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.
 - Objednateli nevznikají k dodaným programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.

čl.IX.

Náhrada újmy

- Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení a zmírnění škody vzniklé plněním předmětu této smlouvy.
- Poskytovatel nahradí objednateli škodu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této smlouvy.
- Poskytovatel plně odpovídá objednateli za škody, které souvisí s přerušením provozovaných informačních systémů objednatele nebo jejich částí, pokud k takovému přerušení došlo zaviněním poskytovatele.
- Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevčasného užití dodaných produktů pracovníky objednatele.
- Poskytovatel objednateli dále neodpovídá za komplex informačních technologií, na kterých jsou jím dodané programové produkty provozovány, pokud komplex informačních technologií nebyl předmětem plnění této smlouvy. Neodpovídá ani za škody vzniklé chybou dílčích částí nebo celého komplexu těchto informačních technologií, pokud škoda vzniklá na těchto informačních technologiích nebyla prokazatelně způsobena provozem programových produktů poskytovatelem dodaných nebo pokud informační technologie, na kterých došlo ke škodě nebyly předmětem plnění této smlouvy.

čl.X.

Práva z vadného plnění a záruka za jakost

- Poskytovatel se zavazuje k tomu, že celkový souhrn vlastností systému bude dávat schopnost uspokojit potřeby stanovené touto smlouvou a pokyny objednatele.
- Práva objednatele z vadného plnění se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- Smluvní strany se dohodly na záruční době 48 měsíců. Tato doba plyne ode dne řádného převzetí celého díla objednatelem.
- Odstranění vady na poskytnutém plnění předmětu této smlouvy, popřípadě výměna vadného produktu materiální povahy, bude provedeno za podmínek uvedených v příloze č. 2.
- O předání převzetí provedené opravy vady sepíší smluvní strany předávací protokol. Na provedenou opravu poskytne poskytovatel záruku ve stejné délce jako v bodě 3. tohoto článku.

čl.XI.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že veškeré práce, dodávky a služby provede pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má poskytovatel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám.
2. Poskytovatel se zavazuje realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
3. Objednatel se zavazuje poskytovateli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze dle této smlouvy součinnost po objednateli spravedlivě požadovat. Bude-li poskytovatelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může poskytovatel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
4. Za objednatele je v technických záležitostech týkajících se předmětu této smlouvy (specifikace, podpisy předávacích protokolů, apod.) oprávněn s poskytovatelem jednat vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu, Magistrátu města Ostravy, případně osoba jím pověřená.

čl.XII.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení termínu uvedení systému do rutinního provozu dle článku IV. odst. 2. této smlouvy ze strany poskytovatele je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,3% z ceny bez DPH dle článku VI. odst. 1. této smlouvy za každý i započatý den prodlení.
2. Nebude-li faktura uhrazena v době splatnosti, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě nedodržení termínu k odstranění vady, která se projevila v záruční době, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající příslušné úrovni, a to za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ následovně:

- V1 „Kritická chyba“..... 3 000,- Kč bez DPH
- V2 „Urgentní chyba“ 800,- Kč bez DPH
- V3 „Chyba“400,- Kč bez DPH

4. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní strany se dohodly, že smluvní strana, která má právo na smluvní pokutu dle této smlouvy, má právo také na náhradu škody vzniklé z porušení povinností, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.XIII.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.

čl.XIV.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 9999/RM1014/132 ze dne 20. 5. 2014, kterým rozhodla o zadání veřejné zakázky malého rozsahu.
2. Smluvní strany se dohodly, že pro tento svůj závazkový vztah vylučují použití ustanovení § 1765, § 1978 odst. 2, § 2093 a § 2591 občanského zákoníku.
3. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna emailových či jiných elektronických zpráv.
4. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou.
5. Objednatel může smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s 3 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení druhé smluvní straně.
6. V případě zániku závazku před řádným splněním této smlouvy je poskytovatel povinen ihned předat objednateli nedokončené dílo včetně věcí, které opatřil a které jsou součástí díla, a uhradit případně vzniklou škodu, pokud je jejím prokazatelným původcem. Objednatel je povinen uhradit poskytovateli cenu provedených prací a cenu věcí, které poskytovatel opatřil a které se staly součástí díla. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
7. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dozvěděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy neposkytne třetím osobám.
8. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu smlouvy.
9. Poskytovatel nemůže bez písemného souhlasu objednatele postoupit kterákoliv svá práva ani převést kterékoli povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě, ani není oprávněn tuto smlouvu postoupit.
10. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
11. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze stran její doručení odmítne, či jinak znemožní.
12. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy je právně irelevantní a mezi stranami platí jen to, co je dohodnuto ve smlouvě.
13. Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení smlouvy obdobné podle § 576 občanského zákoníku.
14. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.
15. Smluvní strany se dohodly ve smyslu § 1740 odst. 2 a 3 občanského zákoníku, že vylučují přijetí nabídky, která vyjadřuje obsah návrhu smlouvy jinými slovy, i přijetí nabídky s dodatkem nebo odchylkou, i když dodatek či odchylka podstatně nemění podmínky nabídky.
16. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a poskytovatel jedno vyhotovení.

17. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č.1 – Specifikace předmětu plnění
- Příloha č.2 – Záruka a záruční podmínky
- Příloha č.3 – Kalkulace nákladů

Za objednatele

Datum: - 6 -06- 2014

Místo: OSTRAVA

zmocněnec **Ing. Dalibor Madej**
náměstek primátora



Za poskytovatele

Datum: 02.06.2014

Místo: BRATISLAVA

Jaroslav Málach
jednatel

Specifikace předmětu plnění

Produkty

počet	Položka
8	GIDE skupinová designerská licence
1	GIDE Server vč. administrátorské licence

Záruka a záruční podmínky

Poskytovatel poskytuje záruku na veškeré dodané plnění v délce 48 měsíců od řádného předání plnění. Součástí záruční podpory bude poskytnutí záruky za jakost dodaného plnění a řešení záručních vad v místě instalace. Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci a podmínkách poskytování služeb v rámci záruky:

- v režimu 8x5,
- vzdáleným připojením k serveru, na němž je Systém instalován,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle objednatele, popřípadě v sídle odloučeného pracoviště objednatele,
- telefonickou konzultací (hot-line),
- Služba systému HelpDesk
 - písemně na support@myguide.co.uk – neomezeně
 - telefonicky v pracovní době na čísle: +421 2 2102 8632, +421 948 371 007
 - pracovní doba je pondělí – pátek od 8:30 hod. do 16:30 hod.

Základní požadovaná definice úrovní služeb záruční podpory

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení vad:

Úroveň hlášení		Popis
V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
V2	„Urgentní chyba“	Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat.
V3	„Chyba“	Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
V4	„Námět“	Námět na rozšíření aplikace o nové funkce a výsledky nebo na změnu funkcí a výsledků aplikace vedoucí ke zkvalitnění nebo zrychlení práce uživatelů.

Garantována úroveň služeb záruční podpory

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni služeb:

Úroveň hlášení		Odezva (garantovaná reakční doba)	Doba vyřešení požadavku
V1	„Kritická chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 3 dnů od převzetí
V2	„Urgentní chyba“	Do 1 pracovního dne	Do 5 dnů od převzetí
V3	„Chyba“	Do 3 pracovních dní	Do 30 dnů od převzetí

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud zhotovitel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Příloha č. 3 ke smlouvě č.: 1407/2014/IT

Kalkulace nákladů

	Popis ceny	Cena v Kč (bez DPH)
a)	Cena za dodávku a implementaci systému	871 900,-
b)	Cena za školení	57 750,-
Celková cena		929 650,-

