



Smlouva

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

uzavřená podle § 262 odst. 1. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany

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

FreeDivision s.r.o.
V Zahradách 21, 180 00 Praha 8
zastoupený jednatelem
Danielem Harisem

IČ: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 19-1649297309/0800

IČ: 27367789
DIČ: CZ27367789
Peněžní ústav: Raiffeisenbank a.s.
Na Poříčí 37, 110 00 Praha 1
Číslo účtu: 175621036/5500

dále jen **objednatel nebo SMO**

dále jen **poskytovatel**

Obsah smlouvy

čl.I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 262 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“) dohodly, že se rozsah a obsah vzájemných práv a povinností z této smlouvy vyplývajících bude řídit příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku (zejména § 269 odst. 2) a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“).
2. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví smlouvy jsou ke dni uzavření této 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.

3. Poskytovatel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy. 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. 5 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 řešení komplexního řízení přístupů a kvalifikace nestrukturovaných elektronicky uložených dat na souborových serverech SMO a informací uložených v poštovních schránkách centrálního poštovního serveru objednatele.

čl.II.

Předmět

1. Poskytovatel se zavazuje k dodání, poskytnutí práva softwarové vybavení užít a implementaci softwarového vybavení (dále také „systém“) pro komplexní řízení a kvalifikace nestrukturovaných elektronicky uložených informací na SMO, včetně zajištění následné softwarové podpory a maintenance, 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:
 - a) poskytnutí SW (vč. licencí k užívání SW vybavení) pro následnou implementaci v rozsahu IS/IT prostředí zadavatele.
 - b) poskytnutí služeb
 - implementace a integrace dodaného SW do stávajícího prostředí informačních systémů SMO. Součástí implementačních prací bude zajištění služeb podpory provozu v délce jednoho roku od uvedení SW do rutinního provozu;
 - školení uživatelů a administrátorů pro řádné užívání poskytnutého plnění v minimálním rozsahu 2 člověkodnů;
 - c) poskytnutí služeb podpory provozu na dodané plnění od řádného předání plnění za podmínek uvedených v příloze č.2 této smlouvy.
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 poř.č. 102/2012, 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. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že dohodu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků.

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 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 třicetidenního testovacího provozu budou ukončeny nejpozději do jednoho měsíce od nabytí účinnosti smlouvy.
3. Systém bude nejpozději do dvou měsíců od nabytí účinnosti smlouvy předán k akceptaci (prověření splnění požadavků objednatele a specifikace nabídky dodavatele) a následně uveden do rutinního provozu.
4. Poskytování veškerých prací, dodávek a služeb souvisejících se zajištěním provozu systému podle čl. II. odst. 3. písm. c) této smlouvy bude započato po uplynutí 12 měsíců od uvedení systému do rutinního provozu a bude zajišťováno po celou dobu účinnosti této smlouvy.

čl.V.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy je místo instalace systému, tj. technologická místnost v budově Nové radnice, Prokešovo nám. 8, 729 30 Ostrava, technologická místnost.

čl.VI.

Cena

1. Cena za veškeré dodávky, práce a služby poskytnuté pro splnění předmětu této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran ve výši:
 - cena za plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odst. 3. písm. a) a b) činí **15 263 250 Kč bez DPH + příslušná sazba DPH;**
 - cena za plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odst. 3. písm. c) za období 12 měsíců činí **2 721 750 Kč bez DPH + příslušná sazba DPH.**

2. Součástí této smlouvy je kalkulace ceny, která tvoří přílohu č.1 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 bez DPH 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.
6. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

čl.VII.

Platební podmínky

1. Zálohy nejsou sjednány.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
3. V souladu s ustanovením § 21 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, sjednávají smluvní strany dílčí plnění. Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem se považuje za samostatně zdanitelné plnění uskutečněné v termínech uvedených v odst. 11. tohoto článku.
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 (102/2012),
 - 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) lhůtu 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. Lhůta splatnosti dílčích faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejich doručení objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody aj.).
6. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo poskytovatel vyúčtuje práce, které neprovedl, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty 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 lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
7. Objednatel je oprávněn provést kontrolu vyfakturovaných prací a činností. Poskytovatel je povinen oprávněným zástupcům objednatele provedení kontroly umožnit.
8. Doručení faktury provede poskytovatel osobně proti podpisu oprávněné osoby objednatele nebo jako doporučené psaní prostřednictvím pošty.
9. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené poskytovatelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy, přičemž plnění bude vždy bez výjimky považováno za plnění předmětu díla poskytovatelem v souladu s touto smlouvou.
10. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele.

11. Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:

- a) Dílčí plnění odsouhlasené objednatelem v soupisu skutečně poskytnutých dodávek, prací a služeb podle článku II. odst. 3. písm. a) a b), včetně doložení protokolů o jejich předání a převzetí podepsaných zástupci obou smluvních stran, bude uhrazeno objednatelem na základě faktury vystavené do 10 dnů po uvedení systému do rutinního provozu na částku 15 263 250 Kč bez DPH + příslušná sazba DPH.
- b) Za dílčí plnění související se zajištěním provozu systém podle článku II. odst. 3. písm. c) této smlouvy v jednotlivých 12 měsíčních obdobích bude poskytovatelem do 10 dnů od zahájení příslušného období vystavena faktura na částku ve výši 2 721 750 Kč bez DPH + příslušná sazba DPH.

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 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.)
2. Převod práv k užití na všechny poskytovatelem dodávané produkty (se zdůrazněním na programové produkty), které mají povahu autorského díla, není touto smlouvou řešen. Objednatel se u všech produktů tohoto charakteru, stává pouze oprávněným uživatelem jejich rozmnoženin a vlastníkem záznamových materiálů, na kterých jsou tyto rozmnoženiny umístěny.
3. Objednatel je však oprávněn v rozsahu převzatého předmětu plnění systém nebo jeho část užívat.
4. Smlouvou nejsou dotčena další práva poskytovatele, jako vykonavatele majetkových práv ke všem produktům nehmotné povahy, zejména na jejich další distribuci, modifikaci a aktualizaci.
5. Objednateli nevznikají k dodaným programovým produktům jiná práva než ta, která jsou uvedena v této smlouvě.

čl. IX.

Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení a zmírnění škody vzniklé plněním předmětu této smlouvy.
2. Poskytovatel nahradí objednateli škodu v plném rozsahu, pokud byla způsobena vadným plněním předmětu této smlouvy.
3. Poskytovatel plně odpovídá objednateli za škody, které vzniknou přerušením provozovaných informačních systémů objednatele nebo jejich částí, pokud k takovému přerušení provozu došlo zaviněním poskytovatele.
4. Poskytovatel objednateli neodpovídá za jakékoliv škody vzniklé z chybného, neúplného nebo nevhodného užití dodaných produktů pracovníky objednatele.
5. Poskytovatel objednateli dále neodpovídá za komplex informačních technologií, na kterých jsou jím dodané programové produkty provozovány, pokud komplex informačních technologií nebyl předmětem

7 16 8

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.

Záruční doba a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel se zavazuje k tomu, že celkový souhrn vlastností systému bude dávat schopnost uspokojit potřeby stanovené touto smlouvou, nabídkou poskytovatele a pokyny objednatele.
2. Poskytnuté práce, dodávky nebo služby mají vady, jestliže jejich provedení neodpovídá požadavkům uvedeným ve smlouvě, příslušným právním předpisům, normám nebo dokumentaci, vztahující se k jejich provedení.
3. Poskytovatel odpovídá za vady v záruční době. Za vady, které se projeví po záruční době, odpovídá poskytovatel jen tehdy, pokud jejich příčinou bylo porušení jeho povinností.
4. Smluvní strany se dohodly na záruční době 12 měsíců. Tato doba plyne ode dne předání příslušného plnění předmětu této smlouvy do rutinního provozu.
5. Vyskytne-li se v záruční době na poskytnutých pracích, dodávkách nebo službách vada, objednatel telefonicky nebo písemně oznámí poskytovateli její výskyt a jak se projevuje a sdělí, že požaduje bezplatné odstranění vady.
6. Odstranění vady na poskytnutém plnění předmětu této smlouvy, popřípadě výměna vadného produktu materiální povahy, bude provedeno za podmínek uvedených v příloze č. 2. Pro vady na plnění předmětu této smlouvy, které se projevují chybou na systému provozovaném dle čl. II. odst. 3. písm. c) této smlouvy platí podmínky uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.
7. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli odstranění vady.
8. O předání převzetí provedené opravy vady sepiší smluvní strany předávací protokol. Na provedenou opravu poskytne poskytovatel záruku ve stejné délce jako v bodě 4. 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 odpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, odpovídá poskytovatel 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 smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny bez DPH dle článku VI. odst. 1. této smlouvy za každý i započatý den prodlení
2. Nebude-li faktura uhrazena ve lhůtě 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 lhůt pro vyřešení hlášených problémů uvedených v příloze č. 2 této smlouvy odpovídajících jednotlivým úrovním problémů, 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:

Úroveň problému	Sankce za nedodržení příslušné lhůty
„Kritická/Urgentní chyba“	7.000,- Kč
„Neurgentní chyba“	800,- Kč

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 pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

čl.XIII.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

čl.XIV.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších změn a předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 4672/RM1014/62 ze dne 12.6.2012.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu (s výjimkou případu uvedeného v čl. XI. odst. 3.) mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou.
4. Kterákoliv ze smluvních stran může smlouvu vypovědět písemnou výpovědí s 6 měsíční výpovědní lhůtou, která začíná běžet dnem doručení druhé smluvní straně.
5. 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.
6. Poskytovatel se zavazuje, že jakékoliv informace, které se dozvěděl v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo které jsou obsahem předmětu smlouvy neposkytne třetím osobám.

7. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky objednatele všech jednání týkajících se předmětu smlouvy.
8. Poskytovatel nemůže bez písemného souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
9. Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.
10. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
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. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
14. Smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží čtyři a poskytovatel jedno vyhotovení.
15. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č.1 – Kalkulace ceny
 - Příloha č.2 – Podmínky záruční a pozáruční podpory

Za objednatele

Datum: - 2 -07- 2012

Místo: Ostrava

zmocněnec Ing. Dalibor Madej
náměstek primátora



Za poskytovatele

Datum: 10.7. 12

Místo: Praha

Daniel Haris
Jednatel

FreeDivision s.r.o.
V Zahradách 786/21, 180 00 Praha 8
IČ: 273 67 789
e-mail: info@freedivision.com

Kalkulace ceny

Kompletní kalkulační produktů a služeb

1.1 Kalkulace sw licencí

Popis produktu	Počet lic.	Cena bez DPH	20% DPH	Cena s DPH
Varonis DatAdvantage Windows 2000 users	2000,00	2 229 500,00 Kč	445 900,00 Kč	2 675 400,00 Kč
Varonis DatAdvantage Exchange for 2000 users	2000,00	2 229 500,00 Kč	445 900,00 Kč	2 675 400,00 Kč
Varonis DatAdvantage UNIX for 2000 users	2000,00	2 229 500,00 Kč	445 900,00 Kč	2 675 400,00 Kč
Varonis DatAdvantage Probe SL50	50,00	294 000,00 Kč	58 800,00 Kč	352 800,00 Kč
Varonis IDU Classification Framework for 2000 users	2000,00	2 229 500,00 Kč	445 900,00 Kč	2 675 400,00 Kč
Varonis DataPrivileg	2000,00	2 229 500,00 Kč	445 900,00 Kč	2 675 400,00 Kč
Suma		11 441 500,00 Kč	2 288 300,00 Kč	13 729 800,00 Kč

1.2 Kalkulace podpory na 12 měsíců

Popis	1 rok podpory		
	Cena bez DPH	DPH 20%	Cena s DPH
Annual M&S DatAdvantage for Windows for 2000 users	334 425,00 Kč	66 885,00 Kč	401 310,00 Kč
Annual M&S UNIX for 2000 users	334 425,00 Kč	66 885,00 Kč	401 310,00 Kč
Annual M&S DatAdvantage Probe SL50	2 250,00 Kč	450,00 Kč	2 700,00 Kč
Annual M&S IDU Classification Framework for 2000 users	334 425,00 Kč	66 885,00 Kč	401 310,00 Kč
Annual M&S DatAdvantage Exchange for 2000 users	334 425,00 Kč	66 885,00 Kč	401 310,00 Kč
Annual M&S DataPrivileg for 2000 users	334 425,00 Kč	66 885,00 Kč	401 310,00 Kč
SLA FreeDivision	1 047 375,00 Kč	209 475,00 Kč	1 256 850,00 Kč
Suma	2 721 750,00 Kč	544 350,00 Kč	3 266 100,00 Kč

1.3 Kalkulace služeb

Popis služby	Počet MD	Cena za MD	Základ	20% DPH	Cena s DPH
Předimplementační analýza	4,00	25 000,00 Kč	100 000,00 Kč	20 000,00 Kč	120 000,00 Kč
Projektové řízení	5,00	25 000,00 Kč	125 000,00 Kč	25 000,00 Kč	150 000,00 Kč
Instalace a implementace	20,00	25 000,00 Kč	500 000,00 Kč	100 000,00 Kč	600 000,00 Kč
Školení	15,00	25 000,00 Kč	375 000,00 Kč	75 000,00 Kč	450 000,00 Kč
Suma			1 100 000,00 Kč	220 000,00 Kč	1 320 000,00 Kč

MD - MANDAY = 8 pracovních hodin

Sumarizace

Nabídková cena za dodávku a implementaci softwarového vybavení, a dodávky, práce a služby přímo související s implementací, včetně zajištění služeb podpory provozu v délce jednoho roku od uvedení systému do rutinního provozu (dle čl. I. písm. a) a b) zadávací dokumentace) činí částku **15 263 250 Kč bez DPH**.

Nabídková cena za poskytování služeb podpory provozu na dodané plnění v navazujícím období (po uplynutí roční podpory provozu související s implementační částí) je stanovena roční částkou **2 721 750 Kč bez DPH**.

Podmínky záruční a pozáruční podpory

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení záručních vad:

Úroveň hlášení		Popis
V1	„Kritická chyba“	Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení.
V2	„Urgentní chyba“	Výskyt závady výrazně omezující správnou funkcionalitu aplikace, když aplikaci lze provozovat jen s výrazným omezením.
V3	„Chyba“	Nekritická závada, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, tj. aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení.
V4	„Neurgentní chyba“	Nekritická závada, která má minimální respektive žádný vliv na provoz aplikace.

Garantována úroveň služeb záruční a pozáruční podpory

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni služeb:

Úroveň hlášení		Odezva (garantovaná reakční doba)	Doba pro úplné vyřešení požadavku
V1	„Kritická“	2 hodiny	1 den
V2	„Urgentní chyba“	2 hodiny	3 dny
V3	„Chyba“	2 hodiny	10 dnů
V4	„Neurgentní chyba“	4 hodiny	30 dnů

Podmínky záruční a pozáruční podpory

FreeDivision garantuje, následují podporu 1 - 2 LEVEL:

SLA - Service Level Agreement - První až pátá úroveň podpory

Zhotovitel garantuje zajištění služeb pro poskytování podpory pro zakoupené produkty ve **SBH (standard business hours)** od 9:00 do 17:00 v pracovním týdnu tj. od pondělí do pátku ve všech 5 úrovních podpory.

FreeDivision garantuje započítí řešení požadavku s reakční dobou do 4 hodin v úrovni podpory 5 a v ostatních úrovních podpory garantuje reakční dobu do 2 hodin od jeho oficiálního nahlášení,

oficiálním nahlášením požadavku se rozumí zadání trouble ticketu do portálu FreeDivision. Struktura a obsah trouble ticketu je shodná jako u výrobce softwaru dle bodu 5.2.

Poskytovaná podpora:

1. Úroveň podpory – webový portál

- a. Veškeré požadavky musí být ze strany Objednatele zadány v anglickém nebo českém jazyce do support portálu: <http://portal.freedivision.com> (tento portál zajišťuje distribuci trouble ticketu mezi jednotlivé support oddělení – FreeDivision.
- b. Trouble tickety jsou zpracovávány nejrychlejším možným způsobem všichni ze zúčastněných stran vidí reakci ostatních techniků. Toto řešení zajišťuje maximálně možnou rychlost reakce na požadavek Objednatele.
- c. Objednatel může zadávat tickety i prostřednictvím emailu na support@freedivision.com - pouze z předem registrovaných emailových adres - automaticky se email založí jako trouble ticket v rámci portálu a vygeneruje se mu jedinečné ID.
- d. Veškeré odpovědi chodí formou emailů a zároveň se uchovávají v portálu, včetně historie jednotlivých trouble ticketů. Velmi efektivně lze sledovat jednotlivé reakční doby.
- e. Do portálu má přístup management FreeDivision pro případnou eskalaci ticketů a dohled nad kvalitou poskytovaných servisních služeb.
- f. Doba odezvy se odpočítává od momentu přijetí požadavku portálem, Objednateli dorazí obratem potvrzení o přijetí ticketu formou emailu.

2. Úroveň podpory - přímý telefonický kontakt na FreeDivision

- a. Zákazník může telefonicky kontaktovat support oddělení na telefonním čísle.
- b. Zákazník je povinen tento požadavek zadat i jako ticket do portálu.
 - i. V případě kontaktování FreeDivision – tento ticket zapíše FreeDivision – zákazníkovi obratem dorazí potvrzení.
- c. Doba odezvy se odpočítává od momentu přijetí požadavku portálem, Objednateli dorazí obratem potvrzení o přijetí ticketu formou emailu.

3. Úroveň podpory – přímý kontakt na technické pracovníky FreeDivision

- a. Zákazník může v naléhavých případech využít přímé kontaktování jednotlivých pracovníků FreeDivision – prostřednictvím kontaktů, které jsou uvedeny v budoucí smlouvě.
- b. Objednatel je povinen tento požadavek zadat i jako ticket do portálu.
- c. Doba odezvy se odpočítává od momentu přijetí požadavku portálem, Objednateli dorazí obratem potvrzení o přijetí ticketu formou emailu.

4. Úroveň podpory (eskalace) – Kontakt na technické ředitele FreeDivision

- a. Sandro Huber CIO (FreeDivision)
sandro.huber@freedivision.com, +420 777 600 522
- b. Doba odezvy se odpočítává od momentu přijetí požadavku portálem, Objednateli dorazí obratem potvrzení o přijetí ticketu formou emailu.

5. Úroveň podpory – servisní zásah v místě instalace s reakcí NBD (Next Business Day)

- a. Servisní technik provede zásah na základě odeslaného ticketu s označením požadavku osobní návštěvy a adresou místa, kde bude požadavek řešen.
- b. Doba odezvy se odpočítává od momentu přijetí požadavku portálem, Objednateli dorazí obratem potvrzení o přijetí ticketu formou emailu.

Hodinová sazba nad rámec smlouvy

Výjezd technika je hrazen hodinovou sazbou 2500 CZK/hod v SBH.

Dostupnost projektových zásahů mimo vyznačený čas v pracovních dnech je hrazen sazbou 2500 CZK/hod + 30% bez DPH.

Servisní práce a výjezdy o víkendech a státních svátcích je hrazen sazbou 2500 CZK/hod + 50% bez DPH.

Kontakty pro administrátory SMO:

Bude doplněno na základě požadavků SMO.

<http://portal.freedivision.com>

login: *bude doplněno*

heslo: *bude doplněno*

tel.: +420 220 972 428

fax.: +420 220 972 429

email: support@freedivision.com

1.4 Varonis Maintenance & Support – 3 LEVEL

Celý projekt je z hlediska softwarové podpory definován na dobu neurčitou tzn., že i následující podpora výrobce softwaru, která zahrnuje updaty, patche, odstranění bude poskytována vždy na období následujících 12 měsíců po uplynutí předcházejícího období. O novinkách a změnách bude zájemce informován, emailem případně ze support portálu společnosti FreeDivision.

Podpora výrobce softwaru je poskytována napříč servisním týmem specialistů v následujících bodech pouze v anglickém jazyce. Uživatel má v rámci podpory, všechny nové verze softwaru, opravné patche a příslušnou dokumentaci.

Servisní služby

1. Verifikace a klasifikace chybových hlášek

2. Opravy chyb funkčnosti softwaru

3. Konzultace a doporučení prostřednictvím emailu nebo přímé telefonní linky

Podporované verze softwaru

Výrobce bude poskytovat podporu služeb podle této dohody pouze pro nejnovější všeobecně dostupné verze softwaru (dále jen "nejaktuálnější verze"), a bezprostředně předcházející verzi aktuální verzi softwaru ("předchozí verze"). Bez ohledu na výše uvedené, po dobu tří (3) měsíců od vydání nejnovější verze softwaru, starší verze pouze po předchozí dohodě.

"Verze" se rozumí další vydání softwaru nebo související dokumentace (dokumentace pro uživatele je zpravidla k dispozici zákazníkům v souvislosti se softwarem), označuje změny v softwaru a je vyjádřeno číslem verze. "Verze" nezahrnuje nové funkce, vlastnosti a moduly, které nabízí výrobce jako samostatné nebo doplňkové výrobky, komponenty nebo doplňky.

a) Verifikace a klasifikace chybových hlášek

Hlášení chyb(y): Chyby, musí být oznámeny písemně elektronickou poštou. Každá chybová zpráva ("Error report") musí obsahovat jednu chybu a musí obsahovat tyto údaje:

Doporučená úroveň závažnosti chyb u jedné z kategorií uvedených níže;

- Příkazy a postupy, které odhalují chyby,
- Popis prostředí operačního hardwaru,
- Specifikace používaného softwaru a jeho verze,
- Krátký popis chyby,
- Příklady vstup,
- Výsledný výstup,
- Očekávaný výstup,
- Jakékoli zvláštní okolnosti vzniku a objevení chyby.

"Chyba" se rozumí reprodukovatelné selhání softwaru, což je software, který nepracuje v souladu se specifikací (zveřejněné funkčnosti a výkonu softwaru uvedených v dokumentaci). Bez ohledu na výše uvedené, "Chyba" nezahrnuje žádné poruchy způsobené:

- (i) při použití nebo provozování softwaru s jiným hardware, software nebo programovací jazyky, nebo v prostředí, jiné než určené nebo doporučené výrobcem,
- (ii) jakoukoli chybu, vadu, nebo poruchu zařízení, hardwaru nebo softwaru používaném v rozporu s publikovaným technickým manuálem daného produktu,
- (iii) v důsledku změn, úprav a oprav k softwaru, které provádí výrobce nebo jeho jménem třetí subjekt
- (iv) v důsledku nesprávného použití, nehody nebo nesprávné instalace, podpory a údržby

b) Opravy chyb

Metoda korekce.

Po obdržení zákaznického "ER", výrobce a zákazník se nejprve pokusí vyřešit problém po telefonu nebo prostřednictvím e-mailu nebo jinými elektronickými prostředky. Pokud tyto vzdálené pokusy jsou neúspěšné, musí používat výrobce obchodně přiměřené úsilí k nápravě chyb takto:

V případě chyby klasifikované výrobcem okamžitě zahájit komerčně rozumné úsilí o vytvoření další postup dle sjednané SLA (x dnů, hodin), a následně konečné řešení co nejdříve. Výrobce musí neustále informovat zákazníka o postupu prací opravy chyb.

"Oprava chyby - Error Correction" se rozumí jakákoliv změna, oprava nebo výměna softwaru odstraňující nepříznivý vliv chyb na provoz softwaru.

- i. Řešení kritických chyb - do dalšího pracovního dne (kritická chyba – systém nelze z důvodu závady provozovat, jedná se o totální výpadek)
- ii. Řešení urgentních chyb - do 3 pracovních dnů (urgentní chyba - závada produktu výrazně omezující správnou funkčnost systému, systém je možno provozovat s omezením)
- iii. Řešení chyb – do 10 pracovních dnů (chyba - nekritická závada produktu, která nemá na provoz systému zásadní vliv, systém lze provozovat bez výrazného omezení).
- iv. Řešení neurgentních chyb – do 30 kalendářních dnů (neurgentní chyba – nekritická závada produktu, která má minimální respektive žádný vliv na provoz systému)

c) Konzultace a doporučení prostřednictvím emailu nebo přímé telefonní linky

Poskytování telefonické a emailové podpory. Výrobce využije komerčně přiměřené úsilí, aby podpora po 17:00 hodin (SEČ) ("Provozní doba"), v pracovní dny (pondělí až pátek, a to včetně místních a státních svátků), konzultace a poradenství pro zákazníka, a to přímo po telefonu nebo e-mailem byla zajištěna.

Osobní kontaktní údaje pro EMEA region

Manuel Stehle, +49 015 111 677 257, manuel@varonis.com, Jazyk: AJ, NJ