

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY**  
evid. č. ČSÚ: 155-2015-S

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany:

**Česká republika – Český statistický úřad**

se sídlem Na padesátém 3268/81, Praha 10, PSČ 100 82

IČO: 000 25 593

zastoupena: Mgr. Radoslavem Bulířem, ředitelem sekce ekonomické a správní  
na základě pověření předsedkyně ČSÚ ze dne 16. 3. 2015

bankovní spojení: číslo účtu 2923001/0710

(dále jen „objednatel“ nebo „ČSÚ“) na straně jedné

a

**aplis.cz,a.s**

se sídlem Podbabská 1112/13, 166 24 Praha 6

IČO: 26199599 DIČ CZ26199599

zastoupena: panem Petarem Petkovem Stanchevem

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

bankovní spojení: číslo účtu 2107732331/2700

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

(objednatel a poskytovatel společně dále také jen „smluvní strany“) v souladu s ust. § 1746 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) a s příslušnými ustanoveními zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) tuto

**smlouvu o poskytování servisní podpory:**

**Článek I.**

**Úvodní ustanovení**

1. Tuto smlouvu uzavírají smluvní strany na základě výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu s názvem „Poskytování servisní podpory spisové služby ČSÚ“ zadávanou objednatelem jako zadavatelem ve smyslu ustanovení § 6 a § 18 odst. 5 zákona o veřejných zakázkách pod interním evidenčním číslem zadavatele veřejné zakázky VZ 046/2015 (dále jen „veřejná zakázka“).
2. Účelem této smlouvy je vymezení práv a povinností smluvních stran při poskytování služeb servisní podpory dále specifikovaného aplikačního programového vybavení poskytovatelem objednateli za dohodnutou cenu.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se detailně seznámil se zadávacími podmínkami veřejné zakázky, že jsou mu známy veškeré technické a kvalitativní podmínky nezbytné k realizaci předmětu plnění této smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro zajištění předmětu této smlouvy za dohodnutou cenu.

4. Poskytovatel se zavazuje plnit své závazky plynoucí z této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují předmětu smlouvy a veškerým zadávacím podmínkám veřejné zakázky.

## Článek II. Definice pojmů

Pro účely této smlouvy mají pojmy v ní použité následující význam:

- **aplikační programové vybavení:** aplikační programové vybavení specifikované v příloze č. 3 této smlouvy (dále jen „APV“);
- **aplikační podpora:** služba poskytovatele specifikovaná v článku III. odst. 1 písm. B) této smlouvy;
- **doba odezvy:** doba, která uplyne od okamžiku doručení požadavku provedeného dohodnutým způsobem oprávněným zástupcem objednatele do první interakce poskytovatele s objednatelem s cílem potvrdit příjem požadavku;
- **doba dostupnosti (SLA):** časový rozsah, ve kterém je služba poskytována, specifikovaný v článku VII. odst. 1 této smlouvy;
- **hardware/HW:** technické vybavení;
- **podporované APV:** software poskytovatele tvořící součást APV, ve vztahu ke kterému jsou poskytovány služby servisní podpory poskytovatelem objednateli podle této smlouvy, blíže specifikované v příloze č. 3 této smlouvy;
- **požadavek:** požadavek objednatele na odstranění vady, na změnu, na informaci, konzultaci nebo reklamaci;
- **produktová podpora:** služba poskytovatele specifikovaná v článku III. odst. 1 písm. A) této smlouvy;
- **servisní podpora:** služby poskytované objednateli poskytovatelem způsobem a za podmínek stanovených touto smlouvou, spočívající v produktové podpoře a aplikační podpoře;
- **software/SW:** programové vybavení;
- **software poskytovatele:** software tvořící součást APV, který byl vyvinut poskytovatelem, poskytovatel má k dispozici jeho zdrojové kódy a je oprávněn takový software upravovat;
- **software třetí osoby:** software, který nebyl vyvinut poskytovatelem, poskytovatel tedy obvykle nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a není oprávněn takový software upravovat nebo je rozsah jeho oprávnění omezen.

## Článek III. Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat objednateli za dále sjednaných podmínek servisní podporu APV, a to zejména:

**A) produktovou podporu APV zahrnující:**

- a) dodávku nových verzí softwarového vybavení poskytovatele (produktový update vzniklý samostatnou inovační činností poskytovatele, jehož dokončení poskytovatel objednateli písemně oznámí);
- b) dodávku opravných kódů řešících známé chyby softwarového vybavení poskytovatele;
- c) dodávku nových verzí softwarového vybavení poskytovatele reflektujících legislativní úpravy a změny;
- d) dodávku standardní dokumentace k novým verzím softwarového vybavení poskytovatele (dále jen „produktová podpora“);

**B) aplikační podporu APV** zahrnující:

- a) odstraňování objednatelům řádně nahlášených problémů, které souvisejí s provozem APV, které byly způsobeny nesprávnou funkcí APV či jeho částí, a to s dobou odezvy stanovenou v článku VII. odst. 2 této smlouvy;
- b) poskytování technické podpory (hot-line), tj. služby umožňující určeným zástupcům objednatele konzultovat problémy/dotazy související s provozem APV: Technická podpora zahrnuje 8 (slovy: osm) hodin předplacené telefonické a elektronické pomoci pro řešení problémů a dotazů měsíčně s tím, že nevyčerpaný čas technické podpory v jednom kalendářním měsíci se nepřevádí do dalších období. Technická podpora je poskytována v pracovní době poskytovatele specifikované v článku VII. odst. 1 této smlouvy; kontaktní místa poskytovatele pro poskytování technické podpory jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Seznam určených zástupců objednatele oprávněných požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání je uveden v příloze č. 2 této smlouvy. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že požadovat konzultace a zadávat práce na vyžádání jsou vždy oprávněni statutární zástupci objednatele a kontaktní osoby objednatele uvedené v článku XVIII. této smlouvy  
(dále jen „aplikační podpora“);

2. Objednatel se touto smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli za řádně poskytnutou servisní podporu APV sjednanou paušální cenu ve výši a za podmínek uvedených dále v této smlouvě.

#### Článek IV.

#### Omezení služeb servisní podpory APV

Služby servisní podpory APV zahrnuté do paušální ceny podle článku V. této smlouvy neobsahují, není-li ve smlouvě uvedeno jinak:

- a) poskytování médií;
- b) služby, jejichž potřeba je vyvolána (a) vadnou funkcí hardware nebo (b) vadnou funkcí jiného software než je podporované APV nebo (c) vadou médií, která nebyla dodána poskytovatelem nebo (d) událostí způsobené tzv. vyšší mocí;
- c) poskytování nových verzí produktů a opravných patch třetích stran;
- d) služby, jejichž potřeba je vyvolána chybnou operací software, který není specifikován v příloze č. 3 této smlouvy, tzn., že služba není na základě této smlouvy poskytována na potřeby zajištění v oblasti síťového nastavení, nastavení firewallu a dalších softwarových prvků, které jsou součástí výpočetního systému, na kterém je aplikace provozována a které nebyly dodány poskytovatelem;
- e) řešení chyb podporovaného APV vzniklých v důsledku jeho užití na jiném hardware nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím software, než je uveden v této smlouvě;
- f) řešení chyb podporovaného APV, které se projeví v souvislosti s porušením smlouvy o užití programu nebo s porušením podmínek této smlouvy;
- g) řešení chyb podporovaného APV, které nebylo možno ani při vynaložení odborné péče předvídat nebo které nevznikly na straně poskytovatele;
- h) řešení chyb podporovaného A/V vzniklých z důvodů nedodržení návodu k užití nebo doporučení poskytovatele nebo v důsledku jednání třetí strany nebo v důsledku užití APV osobou, která nebyla řádně proškolená nebo v důsledku neposkytnutí součinnosti objednatelům;
- i) vyžádané zásahy a konzultace přesahující v jednom měsíci rozsah uvedený v článku III. odst. 1 písm. B)/b);
- j) práce spojené s řešením neoprávněných reklamací, přičemž za takové práce budou po překročení rozsahu uvedeného v článku III. odst. 1 písm. B)/b) v jednom měsíci účtovány ceny podle článku V. odst. 3 této smlouvy;
- k) služby poskytované na žádost objednatele mimo sjednanou dobu dostupnosti služeb.

**Článek V.**  
**Cena servisní podpory APV a platební podmínky**

1. Paušální cena servisní podpory APV (dále jen „cena servisní podpory“) činí 327 000,- Kč (slovy: Třistadvacetsedmtisíc korun českých) bez DPH ročně, tj. za dobu trvání smlouvy celkem 981 000,- Kč Kč (slovy Devětsetosmdesátjednatísíc korun českých korun českých) bez DPH.
2. Cena servisní podpory podle předchozího odstavce je sjednána jako cena nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním předmětu smlouvy, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky nebo v této smlouvě, ale poskytovatel jako odborník o nich ví anebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování služeb. Poskytovatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 1765 odst. 2) občanského zákoníku.
3. U služeb na vyžádání poskytovaných objednateli nad rámec servisní podpory podle článku III. odst. 1 této smlouvy a v případě neoprávněných reklamací podle článku IV. písm. j) (dále též jen „vícepráce“) bude cena takových víceprací kalkulována podle jejich skutečného rozsahu a přepočtena podle hodinových sazeb uvedených v příloze č. 4 této smlouvy.
4. Cenu servisní podpory uhradí objednatel poskytovateli na základě daňových dokladů – faktur, které je poskytovatel oprávněn a povinen vystavit objednateli předem na částku ve výši sjednané roční ceny servisní podpory na nadcházející rok trvání smlouvy. Daňový doklad – fakturu na cenu servisní podpory pro první rok trvání smlouvy je poskytovatel oprávněn a povinen vystavit objednateli do 30 (slovy: třiceti) dnů od nabytí účinnosti této smlouvy. Cenu víceprací bude poskytovatel objednateli fakturovat měsíčně zpětně, vždy do 15. dne následujícího kalendářního měsíce.
5. Přílohou faktur poskytovatele na cenu servisní podpory, počínaje fakturou na cenu servisní podpory pro druhý rok trvání smlouvy, musí být kopie akceptačních protokolů o akceptaci poskytované servisní podpory za předchozí rok trvání smlouvy. Akceptace servisní podpory za předchozí rok trvání smlouvy objednatelem bez výhrad anebo s výhradami (článek XI. odst. 3 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny servisní podpory na následující rok trvání smlouvy. Přílohou faktur poskytovatele na cenu víceprací musí být kopie akceptačních protokolů o akceptaci poskytovaných víceprací za příslušný měsíc. Akceptace víceprací objednatelem bez výhrad anebo s výhradami (článek XI. odst. 3 písm. a), b) této smlouvy) je podmínkou oprávněnosti fakturace ceny víceprací za příslušný měsíc.
6. K cenám vyúčtovaným fakturami poskytovatele bude připočtena DPH v sazbě podle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
7. Každá faktura vystavená poskytovatelem na základě této smlouvy musí obsahovat veškeré podstatné náležitosti daňového dokladu stanovené zejména v ust. § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a v zákoně č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Kromě těchto podstatných náležitostí musí daňové doklady – faktury poskytovatele obsahovat evidenční číslo smlouvy objednatele, číslo účtu poskytovatele a všechny údaje uvedené v ust. § 435 odst. 1) občanského zákoníku a fakturovaná cena musí být vyjádřena výlučně v Kč.
8. Splatnost cen vyúčtovaných fakturami poskytovatele činí 21 (slovy: dvacet jedna) dnů od data doručení faktury se všemi náležitostmi objednateli do datové schránky, poštou na adresu objednatele nebo osobně do podatelny objednatele. Pro první rok trvání této smlouvy sjednávají



smluvní strany splatnost ceny servisní podpory 60 (slovy: šedesát) dnů od data doručení faktury se všemi náležitostmi objednateli způsobem uvedeným v předchozí větě.

9. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, která obsahuje cenu vyúčtovanou v rozporu s touto smlouvou nebo chybně vyúčtovanou DPH. Lhůta splatnosti vyúčtované ceny začíná v takovém případě znovu běžet ode dne doručení opravené faktury objednateli způsobem uvedeným v předchozím odstavci.
10. Ceny vyúčtované fakturami poskytovatele se pokládají za uhrazené okamžikem odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.

#### **Článek VI. Místo plnění**

1. Místem plnění podle této smlouvy je sídlo poskytovatele, sídlo objednatele, případně jiné místo určené dohodou smluvních stran.
2. V případě záměru objednatele umístit podporované APV na jiné místo, než kde je instalováno ke dni podpisu této smlouvy, je objednatel povinen s poskytovatelem takovou změnu předem projednat a po dohodě s poskytovatelem zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro pokračování poskytování servisní podpory APV. Případná změna umístění podporovaného APV bude stvrzena dodatkem této smlouvy.
3. V případě záměru objednatele změnit softwarové či hardwarové zázemí pro APV je objednatel povinen o takové změně poskytovatele předem informovat.
4. Poskytovatel je oprávněn poskytovat servisní podporu APV podle této smlouvy prostřednictvím vzdáleného připojení. Vyžaduje-li to plnění této smlouvy, objednatel umožní poskytovateli vstup na místo provádění servisní podpory.

#### **Článek VII. SLA a technicko-organizační podmínky poskytování servisní podpory**

1. Doba dostupnosti: Není-li ve smlouvě stanoveno jinak, je servisní podpora APV poskytovatelem objednateli poskytována v pracovní době poskytovatele, tedy v pracovní dny v České republice od 9:00 do 17:00 hodin. Poskytování servisní podpory mimo takto stanovenou dobu dostupnosti je možné objednat za ceny podle článku V. odst. 3 této smlouvy.
2. Garantovaná doba odezvy: Zásah vedoucí k odstranění vadné funkce (dále též jen „vady“) podporovaného APV zahájí poskytovatel nejpozději do:
  - (a) 4 pracovních hodin u vad kategorie A;
  - (b) 8 pracovních hodin u vad kategorie B a
  - (c) 5 dnů u vad kategorie Cs tím, že definice jednotlivých kategorií vad je uvedena v článku VIII. této smlouvy. Doba odezvy je počítána od okamžiku řádného nahlášení vady objednatel na e-mailovou adresu poskytovatele vyhrazenou pro tento účel, která je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. U vad kategorie A je podmínkou současné telefonické nahlášení vady objednatel na telefonní číslo poskytovatele uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. Požadavek na odstranění vady zadáný mimo dobu dostupnosti podle odst. 1 tohoto článku smlouvy se považuje za doručení v 9:00 hod následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá garantovaná doba odezvy.

3. Formulář pro objednání zásahu poskytovatele nad rámec servisní podpory (vícepráce) je uveden v příloze č. 5 této smlouvy. Takový zásah bude uskutečněn za cenu, ve lhůtě a za podmínek dohodnutých smluvními stranami, v otázkách specificky nedohodnutých pro takový zásah platí obdobně ustanovení této smlouvy.

## Článek VIII.

### Kategorie vad a jejich řešení

Proces odstraňování vadné funkce podporovaného APV poskytovatelem bude probíhat v závislosti na kategorii takové vady:

- a) Vady kategorie A: vady kritické, zabraňující provozu, tj. vylučující užívání APV nebo jeho důležité a ucelené části. Vady v testovacím prostředí nejsou považovány za vady zabraňující provozu, a tedy nespádají do vad kategorie A.

Nejpozději do lhůty uvedené v článku VII. odst. 2 této smlouvy od řádného nahlášení vady objednatelem zahájí poskytovatel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu, za kterou poskytovatel odpovídá (oprávněná reklamace), stanoví poskytovatel bezodkladně způsob jejího odstranění a navrhne termín, do kterého bude vada odstraněna, a to i způsobem dočasného provizorního řešení, umožňujícího provoz APV (vzniká tak vada omezující provoz a její odstranění se dále řídí úpravou uvedenou níže pro vady kategorie B nebo C; v případě, že objednatel návrh termínu odstranění vady nepřijme, platí termín 3 (slovy: tři) pracovních dnů. Pokud se smluvní strany nedohodnou jinak, musí být po celou dobu odstraňování vady k dispozici kontaktní osoba objednatele, která zabezpečí požadovanou součinnost (např. na telefonu, fyzicky na dohodnutém pracovišti apod.). Doba pro odstranění vady se automaticky prodlužuje o dobu, po kterou nebyla objednatelem poskytnuta součinnost (např. nepřítomnost kontaktní osoby na pracovišti, neumožnění přístupu k zařízení, neprovedení požadovaných testů, nedoplnění potřebných informací, nedostupnost testovacího nebo školícího prostředí apod.).

- b) Vady kategorie B: vady omezující provoz, tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV nebo jejich částí, ale umožňující provoz APV, přičemž způsobené problémy nelze krátkodobě řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do lhůty uvedené v článku VII. odst. 2 této smlouvy od řádného nahlášení vady objednatelem zahájí poskytovatel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu, za kterou poskytovatel odpovídá (oprávněná reklamace), určí poskytovatel způsob, postup a termín odstranění vady. Odstranění vady poskytovatel provede nejpozději ve lhůtě 30 (slovy: třiceti) pracovních dnů od nahlášení vady objednatelem. Vyplyne-li z objektivních skutečností potřeba delší lhůty než 30 pracovních dnů, mohou se poskytovatel a objednatel dohodnout na jejím prodloužení. 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: běžné vady omezující provoz, tj. vady způsobující problémy při užívání a provozování APV nebo jeho částí, ale umožňující provoz. Způsobené problémy lze dočasně řešit organizačními opatřeními.

Nejpozději do lhůty uvedené v článku VII. odst. 2 této smlouvy od řádného nahlášení vady objednatelem zahájí poskytovatel práce na zjištění příčin, které vadu způsobují. Jde-li o vadu, za kterou poskytovatel odpovídá (oprávněná reklamace), určí poskytovatel způsob, postup a termín odstranění vady. Odstranění vady poskytovatel provede v rámci standardního upgrade aplikace, nebude-li dohodnuto jinak.

**Článek IX.**  
**Další povinnosti poskytovatele a objednatele**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli služby podle této smlouvy ve sjednaném rozsahu a termínech, řádně, v profesionální kvalitě a s odbornou péčí.
2. Vyskytne-li se závada/problém, u níž nelze jednoznačně určit, která smluvní strana je odpovědná za její odstranění, vyvine poskytovatel v součinnosti s objednatelem veškeré úsilí, které lze rozumně požadovat a učiní odpovídající opatření s cílem identifikovat příčinu závady a určit způsob jejího odstranění.
3. Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, o kterých bude ze strany objednatele informován. Pokud bezpečnostní opatření objednatele brání řádnému plnění závazků plynoucích z této smlouvy, není poskytovatel v prodlení s poskytováním servisní podpory.
4. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu smlouvy a které budou přítomny v prostorách ČSÚ, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy, především „Bezpečnostní pokyny pro obchodní partnery v oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a ochrany majetku“, se kterými byl poskytovatel seznámen před podpisem této smlouvy a které jako příloha č. 6 tvoří její nedílnou součást.
5. Poskytovatel se zavazuje řídit se při plnění závazků plynoucích z této smlouvy pokyny objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění smlouvy.
6. Poskytovatel odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících škodám na majetku nebo zdraví pracovním úrazům v prostorách a na zařízeních objednatele.
7. Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu trvání této smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodní událost minimálně 1.000.000 Kč (slovy: jeden milión korun českých). Na vyžádání je poskytovatel povinen tuto pojistnou smlouvu objednateli doložit kdykoli v průběhu trvání této smlouvy.
8. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně skutečností, které se v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy dozvěděl, nebo které objednatel označil za důvěrné. Povinnost mlčenlivosti a zachování důvěrnosti informací se nevztahuje na informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé z povinností vyplývajících ze smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon, zpřístupnění je však možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
9. Poskytovatel se zavazuje pro případ, že se v průběhu plnění předmětu této smlouvy dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění (dále jen „zákon o ochraně osobních údajů“). Smluvní strany se v případě kontaktu s osobními údaji, který bude spadat pod zákon o ochraně osobních údajů, zavazují uzavřít dodatek ke smlouvě obsahující dohodu o zpracování osobních údajů.
10. Objednatel se zavazuje poskytovat po celou dobu trvání této smlouvy poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména předávat poskytovateli včas veškeré potřebné podklady a informace pro realizaci předmětu plnění.
11. Objednatel se zavazuje zajišťovat potřebné technicko-organizační podmínky vyplývající z povahy předmětu plnění podle této smlouvy, zejména:

- zajištění nepřetržitého napájení elektrickou energií a přiměřených klimatických podmínek dle specifikací instalované HW technologie;
- zajištění fyzického a síťového přístupu k podporovanému APV pro určené pracovníky poskytovatele;
- údržba a administrace funkčnosti HW, OS, Oracle DB a Oracle iAS. Při řešení nestandardních stavů APV je předpokládána funkční vrstva HW, OS, Oracle DB, Oracle iAS a sítě;
- zajištění možnosti analyzovat potenciální problémy (min. Read only přístup k pracovním souborům a logům eSSL na DB nodech a přístup k AWR nebo STATSPACK – technicky může být zajištěno zasíláním 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
- zajištění aplikačního přístupu s uživatelem, který je členem systémové skupiny (administrátorský přístup);
- zajištění přístupu na PC stanici nakonfigurovanou podle standardu klientských stanic objednatele (kvůli reprodukci problému) – technicky bude zajištěno buď vzdáleným, nebo fyzickým přístupem na uvedené PC;
- operativní přidělení oprávnění přistupovat k databázi jako sysdba;
- zajištění nepozměnitelnosti dodaných komponent APV kromě standardních postupů při nasazování patche a opravy chyb APV. Technicky bude zajištěno následujícími postupy:
  - i. Objednatel nebude zasahovat do předaných patchů ani do APV jinak, než prostřednictvím poskytovatelem zasláných patchů a poskytovatelem schválených postupů;
  - ii. Objednatel si předem vyžádá u poskytovatele souhlas (e-mail) s případným nasazením nových verzí technologických produktů (OS, DB, iAS a další);
  - iii. Objednatel si předem vyžádá u poskytovatele souhlas (e-mail) při změnách v infrastruktuře (IP adresy, proxy a další), které mu budou známy;

Porušením ustanovení tohoto bodu nebo provedením neschválených změn ztrácí objednatel nárok na záruku a na poskytování bezplatných oprav produktu včetně vad, za vady takto způsobené neodpovídá poskytovatel.

12. Objednatel se zavazuje, že u aplikačních vad předávaných poskytovateli k řešení budou uvedeny alespoň následující informace:

- identifikace uživatele, pod kterým k vadě dochází,
- identifikace verze webového prohlížeče, ve kterém se vada projevuje,
- specifikace času výskytu vady,
- identifikace pracoviště (podacího deníku), ke kterému se vada váže,
- identifikace záznamu, u kterého se vada vyskytuje (číslo jednací, číslo čárového kódu, číslo spisu, případně jiný identifikátor),
- popis postupu vyvolání vady, pokud je to nutné pro pochopení včetně příslušného sledu kopií obrazovek.



## Článek X. Subdodavatelé

1. Poskytovatel je oprávněn plnit závazky plynoucí z této smlouvy nebo jejich část prostřednictvím subdodavatelů s tím, že za plnění poskytnuté prostřednictvím subdodavatele odpovídá poskytovatel objednateli, jako by jej poskytl sám.
2. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele, pomocí něhož prokázal splnění kvalifikace ve veřejné zakázce, na základě čehož byla uzavřena tato smlouva, jen z vážných objektivních důvodů a s předchozím písemným souhlasem objednatele, přičemž nový subdodavatel musí splňovat kvalifikaci ve stejném či větším rozsahu než původní subdodavatel.

## Článek XI. Akceptace

1. Akceptace servisní podpory: Servisní podpora se považuje za poskytnutou a akceptovanou objednatelem vždy potvrzením akceptačního protokolu, jehož součástí je výkaz práce (dále jen „akceptační protokol“), podpisem oprávněné osoby objednatele. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol s výkazem práce a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality servisní podpory vždy nejpozději do 10 (slovy: deseti) dnů po uplynutí jednoho roku poskytování servisní podpory. Objednatel je povinen do 21 (slovy: jednadvaceti) dnů od jejich předložení poskytovatelem prověřit předložený akceptační protokol s výkazem práce a veškeré další případně předložené doklady a informovat poskytovatele s nejméně třídním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace servisní podpory (dále jen „akceptační jednání“). Poskytovatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě nebude servisní podpora za příslušný rok objednatelem akceptována.
2. Akceptace víceprací: Vícepráce se považují za poskytnuté a akceptované objednatelem vždy potvrzením akceptačního protokolu podpisem oprávněné osoby objednatele. Poskytovatel je povinen předložit objednateli akceptační protokol s výkazem práce a veškeré další případně potřebné podklady k doložení rozsahu a kvality víceprací vždy nejpozději do 3 (slovy: třetího) dne následujícího měsíce. Objednatel je povinen do 3 (slovy: tři) dnů od jejich předložení poskytovatelem prověřit předložený akceptační protokol s výkazem práce a veškeré další případně předložené doklady a informovat poskytovatele s nejméně třídním předstihem o termínu jednání k projednání akceptace víceprací (dále jen „akceptační jednání“). Poskytovatel je povinen se akceptačního jednání zúčastnit, v opačném případě nebudou vícepráce za příslušný měsíc objednatelem akceptovány.
3. Akceptační řízení je zahájeno dnem předložení akceptačního protokolu objednateli a jeho výsledkem mohou být tyto 3 stavy:
  - a) Akceptováno bez výhrad: V případě, že objednatel neshledá v poskytnutých službách (servisní podpoře za předchozí rok nebo vícepracích za předchozí měsíc) žádné vady ani nedodělky, uvede do akceptačního protokolu, že poskytované služby byly akceptovány bez výhrad a akceptační protokol svými podpisy potvrdí oprávnění zástupci obou smluvních stran.
  - b) Akceptováno s výhradami: V případě, že objednatel shledá v poskytnutých službách odstranitelné vady anebo nedodělky, které nebrání dalšímu užití APV, stanoví objednatel po konzultaci s poskytovatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby byly akceptovány s výhradami a oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek. Odmítne-li poskytovatel akceptační protokol potvrdit podpisem svého oprávněného zástupce, má se za to, že s výhradami objednatele a termínem odstranění vad a nedodělků

souhlasí. Poskytovatel je v takovém případě v prodlení s poskytováním služeb od termínu jejich poskytnutí podle této smlouvy až do úplného odstranění všech vytčených vad.

- c) Neakceptováno: Shledá-li objednatel v poskytnutých službách závažné vady anebo nedodělky, které brání dalšímu užití a řádnému provozu APV, stanoví po konzultaci s poskytovatelem přiměřený závazný termín jejich odstranění s tím, že po dobu od původního termínu poskytnutí služeb podle této smlouvy až do úplného odstranění všech vytčených vad bude poskytovatel v prodlení s poskytováním služeb. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, že poskytované služby nebyly akceptovány, uvede seznam vad a nedodělků a oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrdí akceptační protokol svými podpisy. Pro případ, že poskytovatel odmítne akceptační protokol potvrdit podpisem svého oprávněného zástupce, platí pro další postup ujednání písmene b) tohoto odstavce. Po odstranění všech vytčených vad provedou smluvní strany nové akceptační řízení za stejných podmínek.

## **Článek XII. Licenční ujednání**

1. V případě, že výsledkem činnosti poskytovatele podle této smlouvy je dílo, které naplňuje znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, včetně počítačového programu (dále jen „autorské dílo“), poskytuje poskytovatel objednateli ve smyslu ust. § 2371 občanského zákoníku licenci, tj. oprávnění k výkonu práva autorské dílo užit, a to v rozsahu nezbytném pro jeho řádné užívání a po celou dobu trvání příslušných práv.
2. Licenci podle předchozího odstavce uděluje poskytovatel objednateli jako nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového autorského díla, zejména k účelu, ke kterému bylo autorské dílo poskytovatelem vytvořeno, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání autorského díla objednatel, je udělena jako neodvolatelná, neomezená množstevním rozsahem, neomezená způsobem nebo rozsahem užití a teritoriálně omezená územím České republiky. Dále je licence udělena na dobu určitou (po dobu trvání majetkových práv k autorskému dílu). Objednatel není povinen licenci využít a je oprávněn poskytnout třetím osobám sublicenci. Objednatel je oprávněn zpřístupnit užívání autorského díla svým zástupcům, právním nástupcům a dodavatelům (včetně poskytovatelů outsourcingu), a to pouze pro vnitřní použití při současném zachování veškerých autorských práv poskytovatele.
3. Povinnost týkající se poskytnutí licence v rozsahu podle předchozího odstavce platí pro poskytovatele i v případě zhotovení části autorského díla subdodavatelem.
4. Licenční odměny za veškerá oprávnění poskytnutá objednateli podle tohoto článku smlouvy jsou zahrnuty v ceně servisní podpory.
5. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebo jakékoli jeho části nebudou porušena práva třetích osob. V opačném případě nese poskytovatel vedle odpovědnosti za vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím objednateli vzniknou.
6. S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací této smlouvy je poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy objednatel v rozsahu definovaném tímto článkem smlouvy.

## **Článek XIII. Sankce**

1. V případě prodlení poskytovatele s dodržáním sjednané doby odezvy, termínu odstranění vady nebo výhrad objednatel k poskytnutým službám uvedených v článku VII. této smlouvy je

objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 5.000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení; v případě prodlení poskytovatele s dodržáním termínu poskytnutí víceprací nad rámec servisní smlouvy pak 5% (slovy: pět procent) z předem dohodnuté a odsouhlasené ceny víceprací.

2. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti podle článku IX. odst. 8 závazku podle článku X. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
3. V případě porušení kteréhokoli jiného závazku poskytovatele je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000 Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení smluvní povinnosti.
4. Smluvní pokuty jsou splatné dnem porušení příslušné smluvní povinnosti. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst pohledávku z titulu smluvní pokuty proti jakékoli splatné pohledávce poskytovatele za objednatelem.
5. Vedle smluvní pokuty je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli náhradu škody případně vzniklé porušením smluvní povinnosti poskytovatele, a to ve výši určené podle článku XIV. této smlouvy.
6. Povinnost platit smluvní pokutu se nevztahuje na případy, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno okolností nikoli na straně poskytovatele, zejména okolností vylučující odpovědnost, nefunkčnosti hardware určeného pro provoz podporované APV nebo nedostatečnou součinností objednatele.
7. V případě prodlení objednatele s uhrazením cen vyúčtovaných fakturami poskytovatele je poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroků z prodlení ve výši podle platných právních předpisů k prvému dni prodlení.

#### **Článek XIV.**

##### **Odpovědnost za škody, předcházení škodám, náhrada škody**

1. Smluvní strany se zavazují učinit všechna potřebná opatření k tomu, aby nemohlo dojít ke vzniku škod na jejich straně nebo na straně třetích osob, případně aby vzniklé škody byly co nejmenší.
2. Poškozená strana musí škodu nepochybně a jednoznačně prokázat a vyčíslit. Smluvní strany shodně prohlašují, že se škoda způsobená jednou smluvní stranou převyšující výši škody definované v předchozí větě druhé smluvní straně nenahrazuje.
3. Nahrazuje se pouze skutečně vzniklá škoda. V rozsahu přípustném platnými právními předpisy nenese žádná ze smluvních stran odpovědnost za jakékoli nepřímé, nahodilé nebo následné škody, škody způsobené na datech nebo škody spočívající ve ztrátě ušlého zisku nebo výnosů nebo jiné finanční ztrátě.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědna za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle ust. § 2913 občanského zákoníku.

## **Článek XV. Vyšší moc**

1. Jestliže některá ze smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření, nebude tato smluvní strana považována za smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení smluvní povinnosti.
2. Působení vyšší moci je dotčená smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé smluvní straně.
3. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 90 (slovy: devadesát) kalendářních dní, je druhá smluvní strana oprávněna ukončit tuto smlouvu písemnou výpovědí s 10denní výpovědní lhůtou, která počne běžet prvého dne následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

## **Článek XVI. Trvání smlouvy, účinnost**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to tři roky od nabytí účinnosti.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

## **Článek XVII. Ukončení smlouvy**

1. Před uplynutím sjednané doby trvání může být tato smlouva ukončena písemnou dohodou smluvních stran, výpovědí nebo odstoupením od smlouvy v níže uvedených případech.
2. Smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu bez udání důvodu vypovědět s šestiměsíční výpovědní lhůtou, která počne běžet prvého dne kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na plnění poskytované na základě této smlouvy pro příslušný kalendářní rok. Případné neschválení finančních prostředků ze státního rozpočtu na příslušný kalendářní rok je objednatel povinen bezodkladně písemnou formou oznámit poskytovateli.
4. Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit s účinky do budoucna v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou s tím, že za podstatné porušení smlouvy se pro účely tohoto ujednání pokládá zejména:
  - prodlení poskytovatele s plněním povinností podle této smlouvy delší než 60 (slovy: šedesát) dní, které není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost, pokud objednatel poskytovatele na prodlení písemně upozornil a poskytl mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě (pro vyloučení pochybností se za přiměřenou pokládá lhůta 21 kalendářních dnů);
  - porušení závazku poskytovatele podle článku IX. odst. 7 této smlouvy;
  - opakované (nejméně 3x) prodlení poskytovatele s dodržáním sjednané doby odezvy nebo termínu odstranění výhrad objednatel k poskytnutým službám během posledních 12 měsíců;



- opakované (nejméně 3x) nedodržení sjednané SLA ze strany poskytovatele během posledních 12 měsíců;
- prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti poskytovateli delší než 60 (slovy: šedesát) dní, které není způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost, pokud poskytovatel objednatel na prodlení písemně upozornil a poskytl mu dodatečnou přiměřenou lhůtu k nápravě (pro vyloučení pochybností se za přiměřenou pokládá lhůta 21 kalendářních dnů);
- prodlení objednatele s úhradou ceny vyúčtované fakturou poskytovatele delší než 30 (slovy: třicet) dní.

### **Článek XVIII. Kontaktní osoby**

Za účelem řádné realizace této smlouvy jmenují smluvní strany tyto kontaktní osoby ve věcech technických a administrativních:

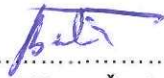
- za objednatele: Ing. Jaromír Makovec  
e-mail: jaromir.makovec@czso.cz, tel.: 27405 2739, 734 352 282
- za poskytovatele: *Miroslav Filip*  
e-mail: mfilip@aplis.cz tel. 277 002 211, 774 961 388

### **Článek XIX. Závěrečná ustanovení**


1. Právní vztahy smluvních stran založené touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem, jakož i dalšími právními předpisy upravujícími závazné podmínky ve vztahu k předmětu plnění této smlouvy.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby subjekty oprávněné podle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, provedly finanční kontrolu závazkového vztahu vyplývajícího z této smlouvy s tím, že poskytovatel se podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona.
3. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním plného znění této smlouvy a všech údajů souvisejících s plněním veřejné zakázky v souladu s povinnostmi objednatele podle zákona o veřejných zakázkách a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
4. Neplatnost nebo neúčinnost některého ustanovení této smlouvy nezpůsobuje neplatnost celé smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit neplatné nebo neúčinné ustanovení smlouvy ustanovením platným a účinným, které bude co do obsahu a významu neplatnému nebo neúčinnému ustanovení co nejbližší.
5. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, do datové schránky nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
6. Veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou prioritně řešit dohodou. V případě řešení sporů soudní cestou bude ve smyslu ust. § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 10, popřípadě Městský soud v Praze.
7. Jakékoli změny či doplnění této smlouvy je možné činit výhradně formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky plnění této smlouvy, zejména změny svého majetkoprávního postavení, vstup do likvidace, úpadek, prohlášení konkursu apod.
9. Jednacím jazykem mezi objednatelem a poskytovatelem bude pro veškerá plnění vyplývající z této smlouvy a veřejné zakázky výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu této smlouvy a veřejné zakázky.
10. Poskytovatel není oprávněn postoupit ani převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy anebo prováděcích smluv na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
11. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
12. Veškerá ujednání smluvních stran v jakékoli formě neobsažená v textu smlouvy jsou zcela nahrazena ujednáními této smlouvy. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí stranu, pokud se smluvní strany nedohodnou písemně jinak.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
  - příloha č. 1 – Kontaktní místa poskytovatele
  - příloha č. 2 – Oprávnění zástupci objednatele
  - příloha č. 3 – Specifikace programového vybavení
  - příloha č. 4 – Sazby cen služeb poskytovatele nad rámec servisní podpory
  - příloha č. 5 – Formulář požadavku na změny
  - příloha č. 6 – Bezpečnostní pokyny pro obchodní partnery v oblasti požární ochrany, bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a ochrany majetku
14. Tato smlouva byla vyhotovena ve čtyřech stejnopisech, z nichž po dvou obdrží každá ze smluvních stran.

V Praze dne 4. 2. 2016

  
Česká republika – Český statistický úřad  
Mgr. Radoslav Bulíř, vrchní ředitel  
sekce ekonomické a správní

V Praze dne: 6.1.2016

  
aplis.cz, a.s.  
Petar Petkov Stanchev  
Předseda představenstva

**Příloha č. 1**  
**Smlouvy o poskytování servisní podpory**

**Kontaktní místa poskytovatele**

Adresa:

[www.aplis.cz](http://www.aplis.cz)  
aplis.cz a.s.  
Podbabská 1112/13,  
160 00 Praha 6

Telefon:

+420 277 002 211  
+420 777 238 135

Fax:

+420 283 870 685

Pracovní doba:

Pracovní dny od 9.00 do 17.00 místního času

Oznámení problémů a požadavků:

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

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

<b>Druh podpory</b>	<b>Emailová adresa pro příjem požadavků</b>
Aplikační podpora	csu-req@aplis.cz

- a) Vady jsou hlášeny odesláním e-mailu z emailových adres [domeny \\*@czso.cz](mailto:domeny*@czso.cz) na výše uvedenou adresu podpory
- b) Předmět iniciačního e-mailu musí být ve tvaru:  
[X] stručný název problému bez diakritiky nebo  
[X] stručný název požadavku bez diakritiky  
X- návrh kategorie chyby za Objednatele (A, B, C)
- c) Na tento email bude automaticky odeslána zpráva potvrzující přijetí s uvedením čísla incidentu apilis ve tvaru:  
  
[CSU #33333]: [X] stručný název problému bez diakritiky  
kde  
#33333 je evidenční číslo apilis
- d) Po ověření návrhu kategorie chyby/požadavku zašle apilis vyhodnocení ve tvaru subjektu  
  
[CSU #33333]: [XY] stručný název problému bez diakritiky  
kde  
Y- návrh kategorie chyby za apilis (A, B, C)

## Příloha č. 2

### Smlouvy o poskytování servisní podpory

#### Oprávnění zástupci objednatele

Ve věci objednávek, akceptačních protokolů, schválení práce na vadách, které by vedly k zadání víceprací apod.

Ing. Jaromír Makovec	<a href="mailto:jaromir.makovec@czso.cz">jaromir.makovec@czso.cz</a>	tel.: 27405 2739, 734 352 282
Ing. Petr Mikan	<a href="mailto:petr.mikan@czso.cz">petr.mikan@czso.cz</a>	tel.: 27405 2944, 604 238 171

V oblasti konzultací, spolupráce při technickém zajištění provozu, zajištění provozu podatelny:

Petr Hájek	<a href="mailto:petr.hajek@czso.cz">petr.hajek@czso.cz</a>	tel.: 27405 2864, 605 204 255
Petr Buchal	<a href="mailto:petr.buchal@czso.cz">petr.buchal@czso.cz</a>	tel.: 27405 4289, 731 439 242
Ing. Jaromír Stoklásek	<a href="mailto:jaromir.stoklasek@czso.cz">jaromir.stoklasek@czso.cz</a>	tel.: 27405 2590, 605 233 227
Koubová Dana	<a href="mailto:dana.koubova@czso.cz">dana.koubova@czso.cz</a>	tel.: 27405 4283

nebo dle potřeby ostatní zaměstnanci Oddělení podpory centrálních systémů ICT a Podatelny ČSÚ  
Závady v běhu programu popřípadě jiné aplikační nedostatky jsou hlášeny odesláním e-mailu z emailových adres [\\*@czso.cz](mailto:*@czso.cz) na adresu dle typu podpory.



Příloha č. 3

Smlouvy o poskytování servisní podpory

Specifikace programového vybavení

<b>APV</b>	<b>modul</b>	<b>typ licence</b>	<b>počet licencí</b>
abc Suite	DMS	CPU	2
	Workflow	CPU	2
	ePodatelna	CPU	2
	eSSL	CPU	2

**Příloha č. 4**

**Smlouvy o poskytování servisní podpory**

**Sazby cen služeb poskytovatele nad rámec servisní podpory**

Činnost	Cena/h (Kč bez DPH)		
	Po – Pá 9:00-17:00	Po – Pá mimo 9:00-17:00	So, Ne, SV
Analytik - Programátor	1 500	2 250	3 000
Aplikační Konzultant	1 500	2 250	3 000
Projektový manager	1 800	2 700	3 600
Systémový administrátor	1 800	2 700	3 600
Grafík	1 500	2 250	3 000

**Formulář požadavku na změny (Change Request Form)**

<b>Zákazník:</b> <b>Produkt:</b> <b>Autor hlášení:</b> <b>Funkční oblast:</b> <b>Fáze / proces:</b>  <p style="text-align: right;">Vyplní zákazník</p>	<b>Číslo zprávy:</b> <b>Priorita:</b> Kritická / Vysoká / Střední / Nízká (Výběr podtrhněte) <b>Datum vzniku:</b> <b>Kontaktní osoba:</b> <b>Telefon / email:</b>  <p style="text-align: right;">Vyplní zákazník</p>		
<b>Požadavek:</b> (popis navrhované změny, důvod navrhované změny, dopad navrhované změny a důsledky jejího neprovedení , souvislosti)  <p style="text-align: right;">Vyplní zákazník</p>			
<b>Zprávu přijal:</b> <b>Datum a čas:</b> Vyplní aplis.cz			
<b>Analýza a akce:</b> (výsledky analýzy provedení požadavku a dopadů na projekt, cenu, doporučené následující kroky apod.)  			
<b>Předpoklady a okrajové podmínky:</b>  <b>Termín:</b> <b>Cena:</b> Vyplní aplis.cz			
<b>Akceptace návrhu řešení, vyjádření zákazníka:</b>  <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%; border: none;"><b>Schválil:</b> Vyplní zákazník</td> <td style="width: 30%; border: none; text-align: right;"><b>Datum:</b></td> </tr> </table>		<b>Schválil:</b> Vyplní zákazník	<b>Datum:</b>
<b>Schválil:</b> Vyplní zákazník	<b>Datum:</b>		
<b>Předání řešení:</b>  <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 70%; border: none;"><b>Převzal:</b> Vyplní zákazník</td> <td style="width: 30%; border: none; text-align: right;"><b>Datum:</b></td> </tr> </table>		<b>Převzal:</b> Vyplní zákazník	<b>Datum:</b>
<b>Převzal:</b> Vyplní zákazník	<b>Datum:</b>		
<b>Akceptace realizace:</b>  <b>Datum:</b> Vyplní aplis.cz	<b>Akceptace realizace:</b>  <b>Datum:</b> Vyplní zákazník		

## Příloha č. 6

### Smlouvy o poskytování servisní podpory

#### Bezpečnostní pokyny pro obchodní partnery v oblasti požární ochrany, bezpečnosti práce a ochrany majetku

## Článek I.

### Úvod

Tento dokument:

- 1) je písemnou informací o rizicích a dokladem o dohodnuté koordinaci mezi stranami při zajišťování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, ve smyslu ustanovení platného znění zákoníku práce, tak, aby ohrožení bezpečnosti a zdraví bylo minimalizováno,
- 2) se současně stává dokladem o způsobu zabezpečování povinností na úseku požární ochrany ve smyslu § 30, odst. 2, písm. h), vyhlášky č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (vyhláška o požární prevenci),
- 3) zavazuje obchodního partnera, jeho zaměstnance a osoby jím vyslané k dodržování pravidel stanovených Českým statistickým úřadem k ochraně majetku.

Obchodním partnerem se v tomto dokumentu rozumí firma, která provádí práce nebo služby v budově ČSÚ na základě požadavku ČSÚ.

Zaměstnancem se v tomto dokumentu rozumí obchodní partner, pokud je fyzickou osobou, zaměstnanci obchodního partnera a osoby vyslané obchodním partnerem k provedení práce nebo služeb.

Tento dokument může být operativně doplňován písemnou i ústní formou.

## Článek II.

### Požární ochrana a Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

#### 1. Požární ochrana

- 1.1. Podle ustanovení § 4 odst. 2 písm. g) zákona č. 133/85 Sb., o požární bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, se objekt Českého statistického úřadu, Na padesátém 81, 100 82 Praha 10, zařazuje do kategorie činností se zvýšeným požárním nebezpečím. Toto začlenění bylo provedeno na základě § 28 vyhlášky č. 246/2001 Sb., o stanovení podmínek požární bezpečnosti a výkonu státního požárního dozoru (vyhláška o požární prevenci).
- 1.2. V celé budově ČSÚ je vyhlášen přísný zákaz kouření (vyhrazené místa pro kuřáky je zřetelně označeno) a používání otevřeného plamene nebo jiného zdroje zapálení kromě činností, na které je zpracován technologický postup nebo je vypracován příkaz ke svařování podle vyhlášky č. 87/2000 Sb., kterou se stanoví podmínky požární bezpečnosti při svařování a nahřívání živců v tavných nádobách. Pro vykonávání svářečských prací je obchodní partner povinen stanovit organizační a technická opatření k zajištění požární ochrany a odpovídá za zajištění požární bezpečnosti po celou dobu výkonu svářečských prací. Následný požární dohled po skončení svařování může po dohodě zajistit ČSÚ. Tato skutečnost musí být potvrzena v písemném příkazu ke svařování.
- 1.3. Zaměstnanci jsou povinni si počínat tak, aby nedošlo ke vzniku požáru.
- 1.4. Zaměstnanci, kteří provádějí práce, které nejsou časově omezeny, musí absolvovat školení o požární ochraně. K tomuto školení obchodní partner určí vedoucího zaměstnance, jehož proškolení provede technik požární ochrany (dále jen „PO“) ČSÚ. Vedoucí zaměstnanec



- pak školí své podřízené zaměstnance podle tématického plánu a časového rozvrhu školení o PO objednatele.
- 1.5. Vždy nejpozději do dvou dnů po každém opakovaně provedeném školení předloží vedoucí skupiny kopii záznamu o školení požárnímu technikovi PO ČSÚ.
  - 1.6. **Zaměstnanci jsou povinni se seznámit s Požárním řádem, Požárními poplachovými směrnicemi a Evakuačním plánem Českého statistického úřadu.** Požární řád, Požární poplachové směrnice a Evakuační plán jsou vyvěšeny na chodbách v prostoru u výtahů, event. na dalších vybraných volně přístupných místech.
  - 1.7. Ohlašovnou požáru je recepce v 1. nadzemním podlaží.
  - 1.8. Hlásiče požáru jsou zřetelně označeny, v určených prostorách jsou rozmístěny hasicí přístroje.
  - 1.9. **Každý poplach** (nejen požární, ale i poplach vyhlášený při mimořádných událostech) **je vyhlášen vnitřním rozhlasem.** Po jeho vyhlášení se automaticky odblokují turnikety a elektromagnetické zámky. **Při opuštění budovy se zaměstnanci řídí Evakuačním plánem.**

#### **Je zakázáno zejména:**

- 1) používat únikové východy v jiných než mimořádných situacích,
- 2) blokovat dveře na únikových cestách, zastavět tyto cesty nebo snižovat jejich průchodnost (např. zastavením těchto cest inventářem, materiálem apod.),
- 3) znemožnění přístupu k rozvodům vody a el. energie, k požárním hydrantům a přenosným hasicím přístrojům.

## **2. Bezpečnost a ochrana zdraví při práci**

- 2.1. Činnost ČSÚ je převážně administrativního charakteru s odpovídajícími pracovními riziky.
- 2.2. K minimalizování ohrožení bezpečnosti a zdraví jsou zaměstnanci povinni dodržovat tato pravidla:
  - přísný zákaz kouření v celé budově ČSÚ (výjimkou je kuřárna),
  - nemanipulovat se žádným zařízením, pokud není určeno k výkonu prací obchodního partnera.
- 2.3. Pro výkon své činnosti musí mít obchodní partner zpracován svůj seznam pracovních rizik pro výkon prací a je povinen v rámci svého bezpečnostního školení s těmito riziky své zaměstnance seznámit.
- 2.4. Zaměstnanci musí mít k výkonu dané práce potřebnou odbornou a zdravotní způsobilost a příslušné instrukce k činnostem, které mají provádět.
- 2.5. K činnosti, kterou mají zaměstnanci vykonávat, musí být vybaveni osobními ochrannými pracovními prostředky odpovídajícími ohrožení, jež vyplývá z prováděných prací, popř. rizika pracoviště, dále vhodnými pracovními pomůckami a prostředky (nářadí).

## Článek III.

### Ochrana majetku

#### Ohlašování prací

Práce prováděné obchodními partnery v pracovní i mimopracovní době hlásí ředitel příslušného odboru předem písemně Odboru bezpečnosti a krizového řízení s uvedením názvu obchodního partnera, účelu prací, doby jejich trvání, kontaktních osob obchodního partnera i ČSÚ, jména a příjmení osob vykonávajících práce a čísla jejich občanského průkazu. Zaměstnanci se hlásí v recepci, kde se evidují jako návštěva. O jejich příchodu vyrozumí strážný kontaktní osobu ČSÚ.

#### Přidělování přístupových karet a klíčů

Přístupové karty a klíče od určených prostor mohou být na základě písemné žádosti ředitele odboru vydány zaměstnancům, kteří se dlouhodobě nachází na jeho pracovišti, pokud to charakter práce vyžaduje (např. úklidové práce apod.). Ztrátu či zcizení přístupové karty nebo klíče, jejich zneužití nebo poškození, které brání funkčnosti, ohlásí zaměstnanci řediteli příslušného odboru, který neprodleně informuje Odbor bezpečnosti a krizového řízení, a to písemně nebo telefonicky s následným písemným potvrzením. Obchodní partner je povinen uhradit veškeré náklady spojené s pořízením nové karty, klíče nebo změnami klíčového režimu.

#### Vjezd a parkování

Ve výjimečných případech je možné krátkodobé parkování vozidel zaměstnanců, a to pouze v 1. podzemním podlaží, pokud není z provozních důvodů možné použít technický vjezd. Potřebu takového parkování sdělí písemně ředitel příslušného odboru strážní službě s uvedením firmy a účelu požadovaného parkování.

#### Zaměstnanec je povinen respektovat zejména tato nařízení:

- 1) V garážích je nutné dodržovat platné dopravní předpisy.
- 2) Není povolen vjezd automobilů na pohon LPG.
- 3) Je zakázáno zdržovat se s vozidlem v prostoru vjezdu do garáží a výjezdu z nich.
- 4) Vozidlo musí být zaparkováno tak, aby umožnilo volný průchod k výtahům, schodišti a do technického zázemí. Zároveň musí být umožněn volný přístup k požárním hydrantům, přenosným hasicím přístrojům a požárním hlásičům.
- 5) Průchod osob příjezdovým tunelem nebo příjezdovými vraty je možný pouze v mimořádných případech za dodržení zvýšené opatrnosti a zajištění dozoru strážného.

#### Dodržování pravidel

#### Zaměstnanec zejména:

- 1) Nesmí na pracovišti požívat alkohol nebo jiné návykové látky a nesmí pod jejich vlivem nastoupit do práce.
- 2) Nesmí poškozovat, zapůjčovat si nebo zcizit majetek ČSÚ.
- 3) Nesmí používat prostředky a předměty ČSÚ, pokud to není dohodnuto nebo nezbytně nutné pro výkon sjednané práce.



- 4) Nesmí otevírat uzamčené i neuzamčené části zařízení kanceláře nebo jiných prostor.
- 5) Je zavázán mlčenlivostí o skutečnostech, které se dozví během své činnosti, a to i po ukončení prací nebo pracovního poměru.
- 6) Má zakázáno nahlížet do materiálů umístěných nebo uložených v místnosti, ani je nebo jejich části jakýmkoliv způsobem kopírovat, upravovat, pořizovat z nich výpisy, seznamovat s obsahem nebo jeho částí další osoby a rovněž si je nesmí zapůjčovat nebo je zcizit, ani k těmto činnostem napomáhat.
- 7) Má povinnost chovat se tak, aby nedošlo ke zneužití materiálů, jejich poškození nebo zničení.
- 8) Nesmí nikomu poskytovat svěřený klíč ani vyrábět jeho kopie.
- 9) Nesmí klíč nijak označovat ani upravovat.
- 10) Vždy po ukončení prací uzamkne kancelář nebo jiný prostor, ve kterém prováděl práce.
- 11) Používá a ukládá klíč tak, aby nedošlo k jeho ohnutí nebo jinému poškození, které by způsobilo jeho nefunkčnost, nebo by vedlo k jeho ztrátě či zcizení.
- 12) Používá a ukládá přístupovou kartu tak, aby nedošlo k jejímu ohnutí, prasknutí, poškrábání, jinému poškození nebo její ztrátě či zcizení.
- 13) Nesmí přístupovou kartu polepovat, popisovat, proděravět nebo jinak upravovat.

#### **Je zakázáno zejména:**

- 1) Umožnit vstup do budovy nepovolané osobě.
- 2) Poskytovat osobní průkazy, vstupní kartu, svěřené klíče nebo jiné pomůcky sloužící k ochraně majetku neoprávněným osobám.
- 3) Jakkoliv manipulovat s prvky bezpečnostních technologií a poškozovat je.
- 4) Nechávat otevřená okna během pracovní i mimopracovní doby, pokud by mohlo dojít k ohrožení nebo poškození majetku ČSÚ.
- 5) Blokovat dveře ovládané čtecím zařízením.
- 6) Používat výtah jinak, než v souladu s provozními pokyny, dveře výtahu nesmí být v žádném případě blokovány.
- 7) Vstupovat na střechy /výjimkou je kuřárna/ a slunolamy (pokud to nevyžaduje charakter práce), odkládat nebo vhazovat na ně předměty nebo je jinak znečišťovat.

### **Článek IV.**

#### **Organizační opatření**

- 1) Chce-li obchodní partner provést výměnu vedoucího zaměstnance, musí informovat ČSÚ s předstihem nejméně 14 dnů, aby ČSÚ mohl včas zajistit školení o požární ochraně nového vedoucího zaměstnance dodavatele.
- 2) Pracovní úrazy zaměstnanců vyšetřuje, ohlašuje a záznamy o úrazu zasílá v souladu s nařízením vlády č. 201/2010 Sb., o způsobu evidence úrazů, hlášení a zasílání záznamu o úrazu, kterým se stanoví vzor záznamu o úrazu a okruh orgánů a institucí, kterým se ohlašuje pracovní úraz a zasílá záznam o úrazu, obchodní partner.

Obchodní partner se zavazuje zajistit dodržení výše uvedených bezpečnostních pokynů a potvrzuje, že pracoviště, na kterém se mají práce vykonávat, bylo řádně předáno.

aplis.cz, a.s.  
Procházská 1112/13  
156 24 Praha 5  
IČ: 25198599 © DČ: CZ26198599

**APLIS**  
www.aplis.cz

