

**ČESKÁ REPUBLIKA
MINISTERSTVO FINANCÍ**

Letenská 15, poštovní příhrádka 77

118 10 Praha 1

Telefon: 257042417 Fax: 257042609

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

V Praze dne 24. října 2011

Č. j.: 232/95580/2011 – 3

Věc:	Výzva k jednání v jednacím řízení bez uveřejnění o veřejnou zakázku v souladu s ustanovením § 23 odst. 4 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")
-------------	---

Referent:	Mgr. Oldřich Sekyra, tel. 257043051
Příloha:	č. 1 - Zadávací dokumentace č. 2 - Krycí list nabídky

Cleverbee solutions s. r. o.

Radlická 740/113d

158 00 Praha 5 - Jinonice

V souladu s ustanovením § 34 odst. 1 zákona Vám zadavatel oznamuje svůj úmysl zadat veřejnou zakázku v tomto zadávacím řízení:

„Servisní služby – konverzní pracoviště“

I. Informace o předmětu veřejné zakázky

Předmětem plnění veřejné zakázky je poskytování servisních služeb pro provoz konverzního pracoviště.

Podrobné vymezení předmětu veřejné zakázky nezbytné pro zpracování nabídky je uvedeno v **Příloze č. 1 – Zadávací dokumentace**

II. Doba trvání zakázky, místo dodání a klasifikace předmětu veřejné zakázky

- Doba trvání zakázky (lhůta pro dokončení): od uzavření smlouvy na dobu neurčitou, tj. 4 kalendářní roky.
- Místo dodání (plnění): Ministerstvo financí – Česká republika, Letenská 15, Praha 1.
- Klasifikace předmětu veřejné zakázky: CPV 72260000-5, 72261000-2.

III. Splnění kvalifikace

Zadavatel požaduje prokázání splnění profesních kvalifikačních předpokladů dodavatele tímto způsobem:

- a) podle § 54 odst. a) a b) zákona předloží dodavatel prostou kopii výpisu z obchodního rejstříku a prostou kopii dokladu o oprávnění k podnikání.

Krycí list nabídky. Pro sestavení krycího listu uchazeč použije **Přílohu č. 2 – Krycí list nabídky** (dodavatel může použít vlastní formulář se stejným obsahem).

IV. Obchodní podmínky, vč. platebních podmínek, požadavek na způsob zpracování nabídkové ceny, podmínky a požadavky na zpracování nabídky, jiné požadavky zadavatele a technické podmínky

Viz Příloze č. 1 – Zadávací dokumentace.

V. Identifikační údaje zadavatele

Veřejný zadavatel: Česká republika – Ministerstvo financí
Sídlo: Letenská 15, Praha 1
PSČ: 118 10
IČ: 00006947
DIČ: CZ00006947

Jméno a příjmení osoby oprávněné jednat jménem této právnické osoby: Mgr. Radoslav Bulíř, ředitel odboru 38 - Rozvoj ICT MF.

Pro věcné jednání je určena Ing. Zdeňku Máchovou, vedoucí odd. 381 MF, tel. 257043057.

VI. Nebude-li jednání vedeno písemně, pak musí výzva obsahovat místo, den a hodinu konání prvního jednání včetně uvedení, v jakém jazyce bude jednáno (§ 34 odst. 2 písm. d) zákona)

Jednání s Mgr. Radoslavem Bulířem (telefon 257043072) se uskuteční po předběžné domluvě v kanceláři č. 515/D Ministerstva financí, Letenská 15, Praha 1 dne 27. října 2011 v 11,00 hodin a předmět uvedené veřejné zakázky bude projednán v jazyce českém.

VII. Termín posledního možného jednání, a to zejména s přihlédnutím ke lhůtě pro podání nabídek

Termín posledního možného jednání s Mgr. Bulířem je možné uskutečnit na základě předběžné domluvy na výše uvedeném místě dne 4. listopadu 2011 v 11,00 hodin.

VIII. Lhůtu a místo pro podání nabídek, pokud nemají být tyto údaje dohodnuty až v rámci jednání

- a) Nabídku zašlete v řádně uzavřené obálce, opatřené na přelepu razítkem dodavatele, případně podpisem dodavatele, je-li fyzickou osobou, či jeho statutárním orgánem, nebo zástupcem, je-li právnickou osobou na přední straně označené „**Jednací řízení bez uveřejnění - NEOTEVÍRAT – „Servisní služby – konverzní pracoviště“** –

odd. 232/Se“ zašlete doporučeně poštou nebo předejte osobně v podatelně na adrese zadavatele: **Česká republika – Ministerstvo financí, Letenská 15, P.O.BOX 77, 118 10 Praha 1.**

- b) Nabídku doručte na adresu zadavatele osobně nebo doporučeně poštou po ukončeném jednání,

nejpozději do 11. listopadu 2011.

IX. Zrušení zadávacího řízení (§ 84 odst. 4 zákona)

Zadavatel je oprávněn zrušit veřejnou zakázku do doby uzavření smlouvy.

.....
zadavatel
JUDr. Miluše Stloukalová
vedoucí oddělení
Zadávání veřejných zakázek

Příloha č. 1 – Zadávací dokumentace

A) Obchodní podmínky, včetně platebních podmínek, případně též objektivních podmínek, za nichž je možno překročit výši nabídkové ceny

- a) Zadavatel požaduje k jednání o předmětu veřejné zakázky vypracování návrhu smlouvy. Níže uvedené obchodní podmínky požadované zadavatelem budou předmětem jednání a na základě výsledku jednání bude podána nabídka (viz Čl. VII. výzvy k jednání).
- b) Návrh smlouvy bude předložen v nabídce a bude podepsán statutárním orgánem, nebo pověřeným zástupcem uchazeče, nebo uchazečem, je-li fyzickou osobou.

Kromě příslušných ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku a zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů musí návrh smlouvy obsahovat další níže uvedené podmínky:

B) Platební a obchodní podmínky

Platební podmínky

Cena, platební podmínky a fakturace

1. Celková cena uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a **je cenou konečnou a nepřekročitelnou**, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
2. Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění **za celé období trvání smlouvy** činí:

bez DPH	,- Kč,	slovy (.....),
DPH ve výši 20%	,- Kč,	slovy (.....),
včetně DPH	,- Kč,	slovy (.....),
3. Cena díla uvedená v odstavci 2. tohoto článku zahrnuje následující části:

Kalkulační tabulka	
(1)	úhrada za [..] Kč bez DPH
(2)	úhrada za [..] Kč bez DPH
(3)	úhrada za [..] Kč bez DPH
(4)	úhrada za [..] Kč bez DPH
(5)	úhrada za [..] Kč bez DPH

Pozn.: V případě velkého množství položek (více jak 10 řádků) bude Kalkulační tabulka uvedena v příloze návrhu smlouvy a to včetně dodaného množství každé položky, a jednotkové ceny dodávky (zboží) či služby.

4. Cena díla uvedená v odstavci 2. tohoto článku bude uhrazena dle následujícího harmonogramu plateb:

Pozn.: Harmonogram plateb bude uveden v případě plateb v nepravidelných intervalech nebo v případě různé výše plateb v průběhu období trvání smlouvy)

Harmonogram plateb

(1)	[...] Kč bez DPH	termín
(2)	[...] Kč bez DPH	termín
(3)	[...] Kč bez DPH	termín
(4)	[...] Kč bez DPH	termín
(5)	[...] Kč bez DPH	termín

Pozn.: V případě velkého množství položek (více jak 10 řádků) bude Harmonogram plateb uveden v příloze návrhu smlouvy a to včetně dodaného množství každé položky, a jednotkové ceny dodávky (zboží) či služby.

5. Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení předávacího a akceptačního protokolu oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
6. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
- rozeepsání položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
 - uvedení jejich jednotkových cen,
 - zakázkové číslo smlouvy,
 - číslo účtu dodavatele,
 - veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
 - nedílnou součástí faktury (v příloze) bude dodací doklad, který musí obsahovat jednoznačné označení dodávky či služby, a to včetně přesných názvů položek, jejich počet, jednotkové ceny, značku (výrobce), typ, výrobní čísla a u nehmotných věcí čísla licencí,
 - originál dodacího dokladu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
7. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.
8. V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
9. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti požadované ve smlouvě, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí, chybí-li originál dodacího dokladu, nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
10. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

11. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

Obchodní podmínky

Dodání předmětu plnění smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající předpisům a normám platným v České republice.
2. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
3. Před uskutečněním předání předmětu plnění bude Zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve smlouvě o připravenosti k předání.
4. Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se připouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve smlouvě.
5. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiložen návod k použití či jiná nezbytná dokumentace v českém jazyce.
6. Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
7. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti objednatele lze po vzájemné dohodě, prostřednictvím dodatku k této smlouvě, prodloužit termín plnění smlouvy.

Přechod vlastnictví a nebezpečí škody

1. Objednatel se stává vlastníkem hmotných částí předmětu plnění od data uhrazení smluvené ceny.
2. Objednatel se stává držitelem uživatelských práv k předmětu plnění ode dne jejich převzetí.
3. Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě prodlení Zhotovitele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této smlouvě a dále v případě neplnění Zhotovitele má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění.
2. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením

vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.

3. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve smlouvě.
5. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Zhotovitele povinnosti splnit závazek stanovený touto smlouvou.
6. Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
7. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.

Náhrada škody

1. Zhotovitel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění.
2. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Ochrana informací

1. **Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí na dobu neurčitou.**
2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
3. Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté Objednatелеm Zhotoviteli v souvislosti s touto smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatелеm či Zhotovitelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:

- a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele,
 - b) u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - c) které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
5. Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
7. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
8. Zhotovitel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
- a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smlouvy;
 - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
10. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
11. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.

Ukončení smluvního vztahu

- 1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 2. Ukončením smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
- 3. Smluvní vztah vzniklý na základě této smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran.

4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.

4.1 Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit zejména v následujících případech podstatného porušení povinností Zhotovitelem:

- a) v případě, že bude rozhodnuto o likvidaci Zhotovitele, a v případě že Zhotovitel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Zhotoviteli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Zhotovitele nebo bude vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- b) v případě prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
- c) v případě, že Zhotovitel neodstraní vady předmětu plnění ani ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
- d) v případě realizace předmětu smlouvy v rozporu s ustanoveními smlouvy, v rozporu s obecně závaznými právními předpisy nebo v případě nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů (zejména předpisů pro bezpečnost práce, požární bezpečnost apod.);
- e) v případě jiného porušení povinností Zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.

4.2 V případě odstoupení podle článku 4.1 písm. b), c) a e) je po marném uplynutí 30denní lhůty Objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Zhotovitele. Zhotovitel má v případě odstoupení od smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejm. nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.

4.3 Objednatel je v případě odstoupení od této smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.

4.4 Zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:

- a) bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen,
- b) v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Zhotovitele.

4.5 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.

4.6 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od smlouvy nejsou odstoupením dotčena.

4.7 V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.

- 4.8 V případě částečného odstoupení od této smlouvy je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelem či třetími osobami.
- 4.9 V případě částečného odstoupení od této smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.
- 4.10 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 4.11 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.
5. Tuto smlouvu může každá smluvní strana ukončit písemnou výpovědí podanou i bez udání důvodů s tím, že výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Práva duševního vlastnictví

1. Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Zhotovitel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
2. Zhotovitel tímto poskytuje objednateli nevýhradní časově neomezené oprávnění pro 1.300 uživatelů pro potřeby objednatele.
3. Objednatel se zavazuje užívat předmět smlouvy jen k účelu předpokládanému touto smlouvou a nepředat je třetím osobám a ani jim neumožnit předmět smlouvy jakýmkoliv způsobem využívat bez písemného souhlasu zhotovitele.
4. Licenční podmínky přístupu objednatele ke zdrojovým kódům budou specifikovány v Příloze smlouvy.

Rozhodné právo, řešení sporů

1. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
4. Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci

příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady předmětu plnění

1. Nad rámec odpovědnosti za vady Zhotovitel poskytuje na předmět plnění specifikovaný ve smlouvě záruku na bezvadnou funkčnost v délce trvání 12 měsíců.
2. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění Objednatelem.
3. Zhotovitel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do 15 dnů od prokazatelného nahlášení vady (pokud není v záručních podmínkách stanovena lhůta kratší). Zhotovitel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle odst. 3 tohoto článku, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení odst. 1. Výše sankce není omezena. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.
5. Pokud Zhotovitel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Zhotoviteli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od smlouvy.
6. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Zhotovitel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této smlouvy a jejích příloh.
7. Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
 - (a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelem či třetí stranou nad rámec úprav schválených Zhotovitelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
 - (b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Zhotovitel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
 - (c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
 - (d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
8. Pro uplatnění vad díla neplatí § 562 obchodního zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Zhotovitele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatele uplatňovat nároky z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v

průběhu akceptace.

9. Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Zhotoviteli do jejich úplného odstranění Zhotovitelem.

Změny smlouvy

Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
3. V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:

Příloha 1

Příloha 2

5. V případě rozporu této smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení smlouvy.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
7. Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

C) Požadavek na způsob zpracování nabídkové ceny

- 1) Nabídková cena bude uvedena v členění: nabídková cena bez daně z přidané hodnoty (DPH), samostatně DPH, a nabídková cena včetně DPH.
- 2) Výše nabídkové ceny za dobu účinnosti smlouvy (s DPH, DPH, bez DPH).
- 3) Celková nabídková cena a její členění bude vyplněna do **Přílohy č. 2 – Krycí list nabídky**.
- 4) Nabídková cena bude zahrnovat veškeré náklady vyplývající z požadavku na záruku a dodací podmínky.
- 5) Uchazeč stanoví nabídkovou cenu za celé plnění veřejné zakázky.
- 6) Nabídková cena bude uvedena v Kč.

- 7) Finanční zálohu na plnění předmětu veřejné zakázky zadavatel neposkytuje.
- 8) Zadavatel umožní pro plnění veřejné zakázky použití i jiných kvalitativně a technicky obdobných řešení.

D) Podmínky a požadavky na zpracování nabídky

Nabídka bude předložena v **jednom originále** v písemné formě, v českém jazyce a bude podepsána statutárním orgánem, nebo pověřeným zástupcem uchazeče, nebo uchazečem, je-li fyzickou osobou.

- a) Nabídka nebude obsahovat přepisy a opravy, které by mohly zadavatele uvést v omyl.
- b) Nabídka bude opatřena obsahem s uvedením čísel stránek u jednotlivých oddílů (kapitol).
- c) Všechny listy nabídky včetně příloh budou řádně očíslovány vzestupnou číselnou řadou.

Nabídka bude obsahovat, kromě povinných informací a popisu způsobu zajištění předmětu veřejné zakázky a nabídkové ceny, kompletní návrh smlouvy včetně všech příloh odpovídajících nabídce v elektronické podobě ve formátu MS Office 2003 (na vloženém CD disku).

E) Jiné požadavky zadavatele na plnění veřejné zakázky

Zadavatel jiné požadavky na plnění veřejné zakázky od dodavatele nepožaduje.

F) Technické podmínky, je-li to odůvodněno předmětem veřejné zakázky

SERVISNÍ SLUŽBY

Incident management

Popis služby Incident management

Cílem služby „Incident management“ je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na objednatele a uživatele spravovaného systému. Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení její kvality. Na základě incidentu vzniká požadavek na Zhotovitele za účelem vyřešení incidentu.

Rozsah

Zhotovitel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat služby Incident managementu (Servisu infrastruktury) v ujednané kvalitě a objemu. Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den. Servisní hodiny standard 5 x 8: Po – Pá od 9:00 hod. do 17:00 hod.

Pracovní den pro tuto službu má 8 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba obsahuje:

- Odezvu na nahlášení incidentu – potvrzení přijetí požadavku od objednatele
- Analýza incidentu – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
- Vyřešení incidentu – vlastní vyřešení požadavku objednatele

Stav požadavku

Po zadání požadavku na řešení incidentu se požadavek objednatele zanesení do systému, který si po dobu řešení nese základní informace, v jakém stavu se požadavek nachází. Pro tuto službu jsou definovány následující stavy:

1. Požadavek **zadán**,
2. Požadavek **přiřazen**,
3. Požadavek **v řešení**,
4. Požadavek **v čekání**,
5. Požadavek **vyřešen**,
6. Požadavek **ověřen**,
7. Požadavek **uzavřen**

Význam stavů požadavku:

Ad 1) Požadavek zadán (NEW) – znamená, že požadavek objednatele byl zadán do systému Zhotovitele pro správu požadavků.

Ad 2) Požadavek přiřazen (ASSIGNED) – znamená, že požadavek byl přiřazen odpovědné osobě na straně Zhotovitele, která tento incident bude řešit. Objednatel dostane informaci o přiřazení požadavku odpovědné osobě.

Ad 3) Požadavek v řešení (SOLUTION) – znamená, že požadavek začal řešit přiřazený řešitel. Objednatel obdrží informaci o spuštění prací na vyřešení incidentu.

Ad 4) Požadavek v čekání – zde jsou dvě varianty, proč požadavek může být v tomto stavu.

- Čeká na vyjádření objednatele
- Čeká na dodávku třetí strany

Ad 5) Požadavek vyřešen – znamená, že váš požadavek byl důkladně analyzován a požadavek byl:

- Zpracován (FIXED) – požadavek byl shledán jako oprávněný a byl zpracován, popřípadě byla zhotovena oprava.
- Zamítnut (INVALID) – požadavek byl shledán jako neoprávněný, nejedná se o chybu aplikace nebo chybu způsobenou stranou Zhotovitele.
- Nebude zpracován (WONTFIX) – požadavek byl při analýze shledán jako oprávněný, avšak po domluvě se stranou odběratele bylo rozhodnuto o jeho nezpracování (O tomto bude vyhotoven písemný záznam).
- Označen jako duplikát (DUPLICATE) – požadavek byl analyzován a prohlášen jako duplikát jiného požadavku, který byl stranou odběratele položen. Při označení duplicitního požadavku bude vždy strana Zhotovitele o tomto rozhodnutí informována.
- Nepodařilo se analyzovat nebo se nepodařilo nasimulovat na straně Zhotovitele (WORKSFORME). V tomto případě bude požadavek dál diskutován a analyzován.

Požadavek se může ze stavu vyřešen vždy přesunout do stavu v řešení v případě, kdy strana odběratele nesouhlasí s řešením ze strany Zhotovitele (REOPEN).

Ad 6) Požadavek ověřen (VERIFIED) – znamená, že vyřešení požadavku bylo potvrzeno ze strany odběratele.

Ad 7) Požadavek uzavřen (CLOSED) – znamená, že řízení ohledně požadavku bylo ukončeno.

Kvalita služby

Každá služba má tři závažnosti, které jsou sledovány. Závažnost se stanovuje dle následující tabulky.

Vyhodnocení priority incidentu podle jeho dopadu na procesy objednatele				
Kolik uživatelů incident ovlivní		Důležitost procesů ovlivněných incidentem		
		Malá	Střední	Klíčová
		1	2	3
Jeden uživatel	1	1	2	<u>3</u>
Skupina uživatelů	2	2	<u>4</u>	6
Všichni uživatelé	3	<u>3</u>	6	9

Bodové ohodnocení	Čas na přiřazení	Čas na zahájení řešení	Závažnost
1 - 2	36 hod	3 dnů	Minoritní (MINOR)
<u>3 - 4</u>	<u>24 hod</u>	<u>2 dny</u>	<u>Normální (NORMAL)</u>
6 - 9	12 hod	1 den	Kritická (CRITICAL)

Důležitost procesů: Klíčová – Jedná se o klíčové procesy objednatele, jejichž selhání má dopad na fungování všech uživatelů.

Důležitost procesů: Střední – Jedná se o běžné procesy objednatele, jejichž selhání má vliv na určitou část uživatelů.

Důležitost procesů: Malá – Jedná se o podpůrné procesy. Jejich selhání nemá podstatný vliv na fungování uživatelů.

Závažnost kritická (CRITICAL) – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti dosáhne hodnoty 6-9. Výpadek služby ovlivní klíčové procesy celé společnosti nebo skupiny uživatelů, nebo středně důležité procesy celé společnosti.

Závažnost normální (NORMAL) – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti dosáhne hodnoty 3-4. Výpadek služby ovlivní procesy celé společnosti s malou důležitostí, nebo středně důležité procesy skupiny uživatelů, případně klíčový proces jednoho uživatele.

Závažnost minoritní (MINOR) – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na business procesy společnosti má hodnotu nejvýš 1-2. Výpadek služby ovlivní procesy s malou důležitostí u jednoho uživatele nebo u skupiny uživatelů, nebo středně důležitý proces u jednoho uživatele.

Čas na přiřazení – jedná se o reakční dobu, kdy je objednateli sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.

Čas na spuštění prací – jedná se o dobu, do kdy začne Zhotovitel nahlášený incident zpracovávat a pracovat na opravě. Výsledkem je buď dočasné řešení (work-around) nebo úplné vyřešení.

Urgence vysoká

znamená, že nahlášený incident začne být řešen nejpozději do 1 pracovního dne od nahlášení v garantované době poskytování služby. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od třetí strany bude oprava započata do 1 pracovního dne od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Urgence střední

znamená, že nahlášený incident začne být řešen nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení v garantované době poskytování služby. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od třetí strany bude oprava započata do 1 pracovního dne od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Urgence nízká

znamená, že nahlášený incident začne být řešen nejpozději do 3 pracovních dnů od nahlášení v garantované době poskytování služby. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od třetí strany bude oprava započata do 1 pracovního dne od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Mimo rozsah služby

Případné konzultace, řešení změnových řízení (change management) je součástí plnění dle této smlouvy v rozsahu 35 člověkodnů.

Místo plnění

Místem poskytování služeb a předání případných hmotných výstupů či on-site servis je:

- Sídlo objednatele
- Sídlo Zhotovitele

Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků

Hlášení závad musí být prováděno pomocí helpdesk aplikace (dále HD) na adrese xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx a to i v případě, že objednatel vznesl dotaz či požadavek telefonicky.

Hlášení o incidentu

Hlášení musí obsahovat:

- **Produkt/služba**

Identifikace produktu či služby.

- **Část systému**

V jaké části systému se incident vyskytuje. Zde objednatel uvede u webových aplikací URL, popřípadě uvede komponentu (část) systému, kde k incidentu došlo.

- **Verze aplikace**

Uvést verzi aplikace, u které nastal incident, pokud je objednateli známa.

- **Datum a čas incidentu**

Zde objednatel uvede datum a čas, kdy došlo k incidentu, pokud neví přesně, uvede časové rozmezí, kdy k incidentu došlo.

- **Dopad na činnost uživatelů**

Počet osob, které incident bezprostředně ovlivňuje. (Jednotlivec, skupina uživatelů, všichni uživatelé).

- **Dopad na procesy**

Viz. závažnost

- **Podrobný popis**

Podrobný popis incidentu (co se stalo, odchylka od očekávaného stavu, projev incidentu).

- **Reprodukce incidentu**

Přesný sled operací, které vedly k incidentu.

Po nahlášení incidentu Zhotovitel zajistí:

- Přiřazení označení (ID) k incidentu a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
- Vyhodnocení incidentu objednatele jako chyby nebo jako jiného požadavku a správné začlenění do systému.
- Zaslání informace o změně stavu incidentu objednatele, včetně oznámení o vyřešení.
- Dohled nad postupem řešení incidentu.

Neoprávněné hlášení incidentu

Za neoprávněné hlášení incidentu je považována situace, kdy objednatel nahlásí incident a po následné analýze požadavku Zhotovitel zjistí, že:

- Dodané řešení bylo použito v rozporu s pracovními postupy popsány v uživatelském manuálu.
- Došlo k zásahu do dodaného řešení jinak než ze strany Zhotovitele a tím byl daný incident způsoben.

Při neoprávněném hlášení incidentu je Zhotovitel oprávněn čas vynaložený na analýzu či řešení daného požadavku postihnou pokutou do výše 10.000,- tis. Kč za každý jednotlivý případ.

Další ujednání pro hlášení

Incidenty nahlášené jiným než dohodnutým způsobem dle této smlouvy nebudou evidovány v informačním systému Zhotovitele a Zhotovitel není povinen na ně brát zřetel. Tyto incidenty se nebudou vyskytovat v evidencích a vyhodnoceních, které Zhotovitel předkládá objednateli.

Oprávněné osoby

Vedoucí projektu Zhotovitele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Zástupce vedoucího projektu Zhotovitel:

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Vedoucí projektu objednatele:

Mgr. Radoslav Bulíř, Radoslav.Bulir@mfer.cz, tel: +420 257 043 072

Zástupce vedoucího projektu objednatele:

Ing. Aleš Bieronski, Ales.Bieronski@mfer.cz, tel: +420 257 042 319; 724 736 504

Každá ze smluvních stran má právo změnit jí určené odpovědné osoby a povinnost tuto změnu neprodleně písemně oznámit druhé smluvní straně.

Příloha č. 2 - Krycí list nabídky**KRYCÍ LIST NABÍDKY****1. Veřejná zakázka**

Jednací řízení bez uveřejnění podle § 23 odst. 4 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“)

Název: „Servisní služby – konverzní pracoviště“

2. Základní identifikační údaje**Uchazeč**

Název:

Sídlo/místo podnikání:

Tel./fax:

E-mail:

IČ:

DIČ:

Osoba oprávněná jednat za uchazeče:

Kontaktní osoba:

Tel./fax:

E-mail:

3. Nabídková cena v Kč

Cena celkem bez DPH:

Samostatně DPH:

Cena celkem včetně DPH:

4. Prohlášení

Prohlašujeme, že akceptujeme zadávací podmínky této zakázky.

Prohlašujeme, že veškeré údaje uvedené v nabídce jsou pravdivé a jsou pro nás závazné.

5. Oprávněná osoba za uchazeče jednat

Datum podpisu:

Podpis oprávněné osoby jednat jménem či za uchazeče:

Titul, jméno, příjmení:

Funkce: