

Zakázkové číslo
201-GFŘ/010/2014
*Toto číslo uvádějte při
fakturaci*

Smlouva o dílo

pozáruční servis, hot-line, servisní a konzultační služby pro období 2014
uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen
„občanský zákoník“)

Jednací řízení č.j. 10748/14/7003-01000-050419
(dále jen „smlouva“)

SMLUVNÍ STRANY

- Česká republika - Generální finanční ředitelství**
se sídlem Lazarská 15/ 7, 117 22 Praha 1
jehož jménem jedná:
Ing. Jiří Fridrich, ředitel Odboru vnitřních informačních systémů
IČ: 72080043
DIČ: CZ72080043
bankovní spojení: ČNB, číslo účtu 11122011/0710(dále jen „objednatel“)
- KONZULTA Brno, a.s.**
se sídlem 602 00 Brno, Veverí 9,
zastoupená předsedou představenstva
Ing. Jaroslavem Zlatohlávkem
vedená u rejstříkového soudu v Brně, oddíl B, vložka 2781
DIČ CZ25548085,
bankovní spojení: Komerční banka, a.s. číslo účtu 27-8609550287/0100
(dále jen „zhotovitel“)

Zmocněnci pro věcná jednání:

za objednatele: Bc. Václav Koubek

za zhotovitele: Ing. Jaroslav Zlatohlávek

I. Předmět plnění

Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli tyto služby :

Pozáruční servis na APV TaxTest

tj. služby zhotovitele specifikované objednatelem a poskytované za úplatu na komponenty programového vybavení dodané v souvislosti s udržováním a provozem aplikačního programového vybavení TaxTest po ukončení 24 měsíční záruční doby.

APV Taxtest

APV TaxTest je aplikační programové vybavení pro provoz výukového systému Taxtest na všech jeho úrovních (FÚ, FR, ÚFDR, školící zařízení), které je zhotovitelem dodáváno objednateli v rámci projektu.

Rozsah poptávaných služeb

Předmětem poptávky je stanovení rozsahu poskytovaných služeb. Tyto služby spočívají v činnostech realizovaných zhotovitelem a koordinovaných řídicí skupinou projektu, a to:

**servisu Hot line
konzultačních služeb
pozáručního servisu na APV TaxTest**

Uvedené činnosti jsou podrobně specifikovány v přílohách A,B a C této smlouvy:

Příloha A - Hot line - servisní služby

Příloha B - Konzultační služby

Příloha C - Pozáruční servis

II. Termíny a místo plnění

Veškeré služby poskytované v rámci plnění této smlouvy budou zabezpečovány ode dne podpisu smlouvy do 31.12.2014.

Místem plnění je: Česká republika — Generální finanční ředitelství, Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1

III. Cena

- 3.1. Objednatel uhradí za služby vyplývající z této smlouvy celkovou smlouvenou částku ve výši 3,700.000 Kč (tj. slovy třímilionsedmsettisíc korun českých) bez DPH, tj. 4,477.000 Kč (tj. slovy čtyřmilionyčtyřstadesádesádesátisíc korun českých) vč. 21 % DPH.
- 3.2. Uvedená celková cena obsahuje veškeré náklady zhotovitele nezbytné k realizaci předmětu smlouvy. Celková cena za plnění je cenou nepřekročitelnou, vyjma případné zákonné změny sazby DPH, o tomto jsou v tomto případě smluvní strany povinny uzavřít dodatek ke smlouvě.
- 3.3. Přehled rozdělení ceny na plnění podle jednotlivých plnění v částkách bez a s DPH podle jednotlivých období je uveden v následující tabulce:

termín fakturace	cena	21% DPH	celkem vč. 21% DPH
do 10 dnů po podpisu smlouvy	925 000	194 250	1 119 250
30.6.2014	925 000	194 250	1 119 250
30.9.2014	925 000	194 250	1 119 250
12.12.2014	925 000	194 250	1 119 250
Celkem	3 700 000	777 000	4 477 000

- 3.4. Ceny za jednotlivé služby poskytované v rámci plnění této smlouvy budou fakturovány vždy k uvedenému datu dle tabulky v bodě 3.3.

IV. Platební podmínky

- 4.1 Právo vystavit daňový doklad na cenu dle článku III této Smlouvy vzniká zhotoviteli v souvislosti s předložením protokolu o řádném zabezpečení služby za příslušné období dle tabulky v bodě 3.3. této smlouvy, potvrzený zmocněncem objednatele.
- 4.2 Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury, obsahující náležitosti dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále údaje ve smyslu §435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, činí 21 dnů od doručení objednatele. Lhůta splatnosti je zachována, dá-li objednatel příkaz k úhradě daňového dokladu - faktury tři dny před uplynutím její splatnosti.
- 4.3 Zhotovitel je povinen zaslat (doručit) daňový doklad - fakturu na adresu objednatele:
- Česká republika – Generální finanční ředitelství
Lazarská 15/7
117 22 Praha 1
- Daňový doklad - faktura musí obsahovat také uvedení zakázkové čísla Smlouvy objednatele.
- 4.4 Objednatel má právo daňový doklad zhotovitele před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li :
- nesprávné údaje,
 - nesprávné náležitosti,
 - chybí-li na daňovém dokladu - faktuře některá z náležitostí,
 - chybí-li u daňového dokladu kopie protokolu o řádném zabezpečení služby za příslušné období dle tabulky v bodě 3.3. této smlouvy, potvrzený zmocněncem objednatele.

V. Závazky zhotovitele

- 5.1 Zhotovitel je povinen k plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy používat pouze odborně vyškolený analytický a programátorský personál. Tam, kde objednatel bude mít důvod zpochybnit kvalitu personálu zhotovitele, projedná objednatel se zhotovitelem vzniklou situaci a bude hledat uspokojivé řešení, které může zahrnovat i odvolání a nahrazení jednotlivce jehož se stížnost týká.
- 5.2 Při plnění předmětu této Smlouvy se zhotovitel zavazuje postupovat odborně a ohleduplně, aby minimalizoval ve vztahu k zaměstnancům objednatele případné negativní vlivy vyplývající z této činnosti.
- 5.3 Personál a ostatní osoby zhotovitele jsou oprávněni vstupovat v objektech objednatele pouze do míst, která budou dohodnuta mezi zmocněnci pro věcná jednání smluvních stran.
- 5.4 Zhotovitel prohlašuje, že veškeré interní podklady objednatele (interní předpisy a jiné objednatelům předané informační zdroje, označené jako interní) použije k výhradně k plnění této smlouvy.

VI. Závazky objednatele

Objednatel se zavazuje umožnit vstup personálu zhotovitele do svých objektů, tj. do míst, kde bude prováděn předmět této Smlouvy.

VII. Záruky

- 7.1. Na práce provedené dle této smlouvy se vztahuje záruka v délce 24 měsíců ode dne jejich provedení.
- 7.2. Zhotovitel odpovídá za řádné a kvalitní provádění předmětu této Smlouvy, jak je uvedeno v ustanoveních této Smlouvy.

V případě, že hot-line , konzultační služby, údržba a doplnění datové základny a pozáruční servis nemá příslušnou kvalitu nebo není zhotovitel schopný plnit rozsah služeb objednatel požadovaný, jedná se o vadné plnění zhotovitele a v tomto případě má objednatel právo vyžadovat po zjištění tohoto stavu od zhotovitele neprodlené odstranění takovéto zjevné závady.

- 7.3. Odpovědnosti za jakost služeb se zhotovitel zcela nebo částečně zproští, jestliže poruchy vznikly v důsledku:

- nedbalosti zaměstnanců objednatele nebo nedodržení povinností vyplývajících z této Smlouvy,
- poškození živelnými událostmi, nebo podobnými okolnostmi, které se nacházejí mimo oblast kontroly zhotovitele,
- užívání předmětu smlouvy způsobem, který je v rozporu s podmínkami užívání produktů a služeb dodávaných zhotovitelem, modifikace předmětu smlouvy bez souhlasu zhotovitele, nevhodného fyzického nebo operačního prostředí, provozování produktu v jiném než určeném operačním prostředí, nevhodné údržby provedené objednatel nebo chyby zaviněné produktem, který není dodáván zhotovitelem. Na vhodné fyzické a operační prostředí a na podmínky užívání produktů a služeb se zhotovitel zavazuje objednatel prokazatelným způsobem upozornit.

- 7.4. Jestliže k odstranění závady v aplikačním programovém vybavení, jejíž řešení je předmětem této smlouvy, není třeba součinnost objednatele ani třetích stran, bude závada odstraněna do verze aplikace, jež bude objednateli předána v nejbližším distribučním termínu nebo v nejbližší modifikační verzi, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak. Je-li k odstranění závady nutná součinnost objednatele, bude příslušná oprava aplikačního programového vybavení dodána v termínu, na kterém se smluvní strany dohodnou.

- 7.5. Zhotovitel prohlašuje, že předmět díla dle této smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. Jinak zhotovitel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob a zavazuje se tak na své náklady hájit objednatele před jakýmkoliv nárokem třetí strany. Zhotovitel tímto uděluje objednateli nevýhradní, vyplacenou licenci dílo užit, reprodukovat a distribuovat pro vnitřní potřebu a potřebu orgánů Finanční správy dle zák. č. 456/2011 Sb., o Finanční správě, ve znění pozdějších předpisů.

VIII. Sankce

- 8.1. V případě, že zhotovitel nedodrží lhůty uvedené ve Smlouvě, nebo v případě nedodržení rozsahu služeb uvedených v této Smlouvě má objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z ceny zakázky za každý i započatý den prodlení.

- 8.2. Pokud se v aplikačním programovém vybavení dodaném dle této Smlouvy vyskytnou zaviněním zhotovitele takové závažné chyby, které způsobí nemožnost spuštění určitých samostatně spustitelných programů a budou ohlášeny objednatelem formou hlášení Hot-line, bude objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny zakázky za každý i započatý den následující po dni nahlášení chyby do dne předání opravné verze.
- 8.3. Zaplacení smluvní pokuty nezabavuje zhotovitele povinností splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
- 8.4. V případě prodlení objednatele s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu, vzniká zhotoviteli právo na úrok z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 8.5. Smluvní pokuta nebo úrok z prodlení je splatný do 21 ti dnů od vyčíslení a doručení druhé smluvní straně, na základě faktury vystavené dotčenou smluvní stranou, nedohodnou-li se smluvní strany písemně jinak. Pokud nebude smluvní pokuta zaplacena včas a řádně, má objednatel právo započíst svoji pohledávku vůči další platbě za údržbu. Objednatel má nárok na uhrazení smluvní pokuty i v případě, že mu porušením povinností ze strany zhotovitele nevznikla škoda.
- 8.6. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu škody, způsobené prodlením druhé strany. Zhotovitel odpovídá za veškerou způsobenou škodu, a to porušením ustanovení Smlouvy, opomenutím nebo zásadně nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši.

IX. Kontaktní spojení

- 9.1. Jakékoliv oznámení, žádost, požadavek, souhlas nebo jiná komunikace, předpokládané nebo povolené touto Smlouvou bude mít písemnou formu a bude doručeno druhé smluvní straně emailem nebo osobně, nebo doporučeným dopisem na následující adresy s výhradou, že každá ze smluvních stran může změnit svoji adresu pro příjem takovéto komunikace i zmocněnce pro věcná jednání. Takovouto změnu smluvní strana oznámí druhé smluvní straně písemně doporučeným dopisem .
- 9.2. Adresy pro kontaktní spojení smluvních stran jsou:

Česká republika – Generální finanční ředitelství

Bc.Václav Koubek
Lazarská 15/7

117 22 Praha 1
email: Vaclav.Koubek@fs.mfcr.cz

Konzulta Brno, a. s.

Ing. Jaroslav Zlatohlávek
Veveří 9
602 00 Brno
email: jz@konzulta.cz

X. Odpovědnost za škodu

Zhotovitel odpovídá za škody na movitém nebo nemovitém majetku objednatele zaviněného pracovníky zhotovitele podílejícími se na plnění předmětu Smlouvy a to porušením ustanovení této Smlouvy, opomenutím nebo zásadně nekvalitním prováděním smluvní činnosti, nebo jiným protiprávním jednáním. O náhradě škody platí obecná ustanovení Občanského zákoníku. Smluvní strany s vyloučením ust. § 2050 Občanského zákoníku sjednávají, že vedle smluvní pokuty je zhotovitel povinen uhradit objednateli náhradu případné újmy v plném rozsahu v penězích.

XI. Ukončení smlouvy

- 11.1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů uvedených v zákoně a dále z důvodu podstatného porušení této smlouvy.
- 11.2. Za podstatné porušení této smlouvy zhotovitelem se považuje neplnění závazků spočívající zejména v nedodržení termínů plnění delší než 30 dnů nebo realizace předmětu smlouvy v rozporu s ustanoveními smlouvy a nebo jiných závazných právních předpisů.
- 11.3. Za podstatné porušení této smlouvy objednatelem se považuje neplnění závazků spočívající zejména v neuhrazení dlužné částky po dobu 30 dnů po splatnosti daňového dokladu (faktury).
- 11.4. Toto odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
- 11.5. Smluvní vztah založený touto smlouvou může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v článku XIV. této smlouvy smluvních stran.
- 11.6. V případě odstoupení od smlouvy ze shora uvedených důvodů má objednatel v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména těch nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti s pověřením jiných subjektů.

XII. Řešení sporu

- 12.1. V případě vzniku sporu při provádění této Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní, zavazují se smluvní strany snažit takový spor vyřešit nejprve smířlivě jednáním.
- 12.2. Jestliže se spor nepodaří vyřešit smířlivě jednáním, bude předložen stranou dotčenou věcně a místně příslušnému soudu v Praze k rozhodnutí.
- 12.3. 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.

XIII. Ochrana informací

- 13.1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako důvěrné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnosti poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
- 13.2. Smluvní strany budou považovat za důvěrné informace
- a) jako důvěrné označené,
 - b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o MF, které by mohly z povahy věci být považovány za důvěrné a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
- 13.3. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti této smlouvy.
- 13.4. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré podklady poskytnuté mu objednatelem proti zcizení nebo jinému zneužití a vrátit je objednateli současně s předáním předmětu smlouvy. Zároveň se zavazuje, že z těchto podkladů nebude pořizovat neevidované kopie a výpisy.
- 13.5. Pracovníci zhotovitele ani subdodavatele nesmí vynášet z prostorů objednatele žádné soubory, zejména výtisky nebo datové nosiče atd. objednatele nebo třetích osob, příp. je jakkoli zpřístupňovat třetím osobám.
- 13.6. 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.
- 13.7. Povinnost zachovávat mlčenlivost, o níž se hovoří v tomto článku, se nevztahují na informace :
- a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany zhotovitele,
 - b) které jsou zhotoviteli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od objednatele,
 - c) které budou následně zhotoviteli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje se zákona.
- Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.
- 13.8. Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva a její případné dodatky budou zveřejněny profilu na internetových stránkách Finanční správy České republiky na dobu neurčitou.

XIV. Závěrečná ustanovení

- 14.1. Smlouva je uzavírána na dobu určitou do splnění veškerých závazků z ní vyplývajících
- 14.2. Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými vzestupně číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 14.3. Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou nebo upravené částečně, se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník v platném znění a předpisy souvisejícími.
- 14.4. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech v českém jazyce, každý s vlastností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 14.5. Přílohy uváděné v textu této smlouvy tvoří její nedílnou součást.

Příloha A – Hot-line – servisní služby

Příloha B – Konzultační služby

Příloha C – Pozáruční servis

- 14.6. Každé ustanovení této smlouvy je považováno za oddělitelné. Jestliže jakákoliv podmínka nebo ustanovení bude v kterékoliv době prohlášeno za odporující zákonu nebo neplatné z jakéhokoliv důvodu, pak takové ustanovení bude ze smlouvy vypuštěno. Ostatní ustanovení smlouvy a smlouva jako celek zůstávají v platnosti.
- 14.7. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nelze bez písemného souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
- 14.8. Pokud kterákoliv smluvní strana neuplatní jakékoliv právo v souvislosti s touto smlouvou, nebude to považováno za vzdání se tohoto práva.
- 14.9. Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro „objednatele“ vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě „zhotovitel“ ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 14.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Smluvní strany dále potvrzují, že tato Smlouva odpovídá svobodné vůli obou smluvních stran.

V Praze dne : 14.4.2014

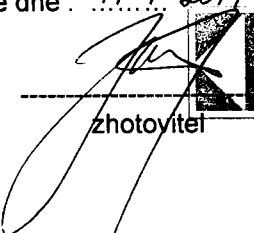


objednatel


Česká republika – Generální finanční ředitelství

Ing. Jiří Fridrich
ředitel Odboru vnitřních IS

V Brně dne : 14.4.2014



zhotovitel

 KONSULTA Brno
a.s.
Veveří 9
602 00 Brno ®

Konzulta Brno, a.s.

Ing. Jaroslav Zlatohlávek
předseda představenstva

Příloha A

Hot line - servisní služby

Rozsah "Hot line"

Služba technické a konzultační podpory na veškeré programové vybavení "TaxTestu", které je obsahem konkrétních smluv uzavřených mezi MF/GFŘ a Konzultou Brno, a.s.

Poradenská/expertizní služba v rozsahu programového vybavení systému.

Poradenská/expertizní služba v rámci vývoje systému.

Popis služeb

Zhotovitel poskytne zákazníkovi technickou, programovou a poradenskou podporu, která bude sloužit:

- k odstranění chyb/poruch v systému v jakékoliv lokalitě, kde je systém instalován nebo je možné se k němu připojit, pokud daná chyba/porucha nebude předmětem záručního servisu;
- k rychlému poskytnutí poradenské/expertizní služby, a to jak v rámci současného rozsahu systému, tak v rámci budoucího vývoje tohoto systému.

Specifikace služeb

Poradenská služba při konfigurování operačního systému podle požadavků zákazníka.

Doručení oprav dodaných SW produktů

Podpora při instalaci PTF (ohlášených úprav operačního systému).

Podpora při instalaci nových produktů operačního systému.

Hot-line zahrnuje:

- vyčleněné pracovníky na straně dodavatele
- identifikace problému zahrnující zprostředkování přímého kontaktu se zodpovědným řešitelem - příslušnými pracovníky subdodavatelů;
- organizační zajištění provozu (elektronická Hot-line, management analytických zadání, náměty a připomínky, diskusní fóra, on-line dokumentace atd.);
- hot-line podporu údržby uživatelské dokumentace.

Hot-line nezahrnuje:

- podporu produktů třetích stran, které nejsou nezbytně nutné pro provoz aplikace

Nadstavbové systémové programové vybavení

- Začlenění dohodnutých zvláštních funkcí (funkce, jež jsou nad rámec smlouvy), systémové podpory do nově ohlašovaných verzí APV
- Konzultace v rámci dalšího vývoje informačního systému
- Konzultace nových námětů z ÚFO předkládaných prostřednictvím Hot-line a jejich zpracování do aplikace .
- Posouzení alternativních řešení částí aplikace předkládaných ÚFO .

- Podpora při instalaci APV na ÚFO.
- Podpora částí APV testovaných na případných testovacích pracovištích zákazníka.

Definice provozu služeb a zásady komunikace Hot-line

Provozní doba Hot-line je v pracovních dnech od 8.00 do 16.00 hodin. Hot-line řeší nahlášené problémy vzniklé v aplikaci a jejich podpůrných systémech MS Windows.

Na straně řešitele je definován uzel Hot-line, se kterými je zákazník oprávněn v rámci služeb komunikovat, a to jak telefonicky, tak formou mailových zpráv

Pokud je možné hlášený problém vyřešit okamžitým zásahem na ÚFO (s pomocí telefonického spojení), je tento způsob řešení problémů zásadně preferován.

Příloha B

Konzultační služby

Řešení běžných provozních problémů aplikace na FÚ, FŘ a ÚFDŘ formou Hot-line

Služba zahrnuje jak řešení problémů s vlastní aplikací, tak s komponentami operačního systému Windows mající přímý vztah k provozuschopnosti aplikace, které lze vyřešit po telefonu nebo emailem bez nutnosti výjezdu.

Konzultační činnost po telefonu

Služba je zaměřena na objasňování obecnějších otázek a obecnějších vysvětlení k činnosti aplikace v prostředí operačního systému Windows. Každé plnění této služby musí být z důvodu zajištění přítomnosti příslušného specialisty předem s dodavatelem domluveno.

Konzultační služby dále zahrnují:

- podpora výkonu výukové systému ÚFO
- metodická spolupráce při výkladu, tvorbě a implementaci daňové legislativy
- konzultace v oblasti správy operačního systému
 - při instalaci/migraci
 - při návrhu/nastavení
 - při ladění produktu/výkonnosti
 - týkající se otázek používání komponent operačního systému
 - při analýze kapacit a jejich plánování
 - při zálohování a obnově dat
 - při správě systému
 - týkající se kompatibility, funkčnosti a spolupráce jednotlivých produktů
- vzdálená podpora při určování příčin nefunkčních problémů (např. nesprávné parametry, konfigurační chyby, chyby operátora, instalační chyby nebo nesprávné používání produktu)

Konzultační služby nezahrnují:

- školení a semináře školitelů GFŘ a finančních ředitelství k jednotlivým verzím aplikace

Příloha C

Pozáruční servis

V rámci standardní údržby produktu poskytne dodavatel údržbové verze, zlepšené verze a hlavní verze produktu obsahující opravy, nové funkce užívání a jiné úpravy na základě vlastních poznatků a na základě připomínek uživatelů.

V rámci standardní údržby rozeznáváme následující označení verzí : označení má tvar X.Y.Z – měsíc/rok

- **Údržbová verze** - nová verze produktu vytvořená na základě připomínek uživatelů nebo vlastních poznatků zhotovitele. Údržbová verze je určena k odstraňování chyb a k zapracování drobných změn funkcionality. Změna údržbové verze je charakterizována pouze změnou dvou posledních znaků (ZZ).
- **Zlepšená verze** - nová verze produktu vytvořená na základě připomínek uživatelů nebo vlastních poznatků zhotovitele. Zlepšená verze je určena k zapracování významnějších změn vedoucích k rozšíření a ke zlepšení funkcionality. Změna zlepšené verze je charakterizována změnou znaku za první tečkou (Y) s tím, že znak (X) před první tečkou se nemění.
- **Hlavní verze** - nová verze produktu vytvořená na základě připomínek uživatelů nebo vlastních poznatků dodavatele. Hlavní verze představuje významnou změnu funkcionality nebo podstatné rozšíření funkcionality. Změna hlavní verze je charakterizována změnou znaku před první tečkou (X).

Specifikace standardní údržby

Zhotovitel průběžně informuje objednatele o nově dokončených verzích produktu .

Zhotovitel na vyžádání objednatele poskytne v rámci údržby objednateli všechny verze tj. údržbovou, zlepšenou a hlavní bezúplatně. Součástí dodávky zlepšené a hlavní verze je na vyžádání objednatele uživatelská dokumentace k produktu.

Licenční ustanovení o používání a omezení používání, která jsou obsažena v licenční smlouvě koncového uživatele, se vztahují i na všechny verze dodané v rámci standardní údržby.

Objednatel má k dispozici podpůrnou službu v pracovních dnech v době od 8.00 do 16.00 hodin:

- prostřednictvím telefonu
- prostřednictvím elektronické pošty

Zhotovitel prostřednictvím této služby informuje objednatele o nových verzích produktu, které jsou uvolňovány na trh a pomáhá řešit problémy s provozováním produktu .