

**Smlouva
o rozšíření licencí a pořízení podpory produktu VisiBroker
firmy Micro Focus**

uzavřená podle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku mezi:

Českou národní bankou

Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1

zastoupenou: Ing. Vladimírem Mojžíškem, ředitelem sekce informatiky

a

Ing. Zdeňkem Viriusem, ředitelem sekce správní

IČ: 48136450

DIČ: CZ48136450

(dále jen „objednatel“ či „ČNB“)

a

butteland CZ s.r.o.

zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,

oddíl C, vložka 242186

Branická 1952/213a, 140 00 Praha 4

zastoupenou: Ing. Pavlem Práškem, jednatelem

IČ: 04088395

DIČ: CZ04088395

(dále jen „poskytovatel“)

**Článek I
Předmět plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje dodat následující licence pro rozšíření z Dual Core CPU Edition na Quad-core CPU Edition:
 - a) 1 ks VisiBroker 8.5 Production Core (Dual-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit
 - b) 1 ks VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiNotify for C++ (Dual-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit
 - c) 1 ks VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiTransact for C++ (Dual-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu typu „Premium Support“ (dále jen „služba“), a to pro následující SW:
 - a) 2 ks VisiBroker 8.5 Development Full (včetně VisiSecure, VisiTransact a VisiNotify) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit,
 - b) 3 ks VisiBroker 8.5 Production Core (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit,
 - c) 3 ks VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiNotify for C++ (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit,
 - d) 3 ks VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiTransact for C++ (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit.

3. Služba bude dále poskytována pro všechny nové verze předmětného SW, které bude poskytovatel objednateli automaticky zasílat.
4. Služba bude poskytována formou odpovědí na dotazy zadávané určenými pracovníky objednatele na adresu střediska technické podpory Micro Focus prostřednictvím webového rozhraní serveru microfocus.com; po dohodě může administraci jednotlivých případů technické podpory provádět pověřený pracovník poskytovatele. Otázky objednatele se musí vztahovat k dodanému SW a jejich počet není v ročním předplatném nijak omezen.
5. Podrobná specifikace služby je uvedena v příloze č. 1.
6. Poskytovatel bude poskytovat objednateli také konzultační služby a pomůže vyřešit problémy, které nespádají do rozsahu služeb, definovaných touto smlouvou, tj. nad rámec blíže vymezený přílohou č. 1 této smlouvy. Konzultace poskytují pracovníci Micro Focus PSO (Professional Services Organization) z evropského ústředí firmy Micro Focus. Délka konzultace je minimálně jeden den (8 hodin). Tyto služby budou poskytnuty na základě objednávky objednatele.

Článek II

Lhůty plnění, místo a způsob předání plnění

1. Poskytovatel se zavazuje dodat licence dle čl. I odst. 1 do 28.7. 2016. Licence budou předány v sídle objednatele na základě předávacího protokolu, podepsaného kontaktními osobami smluvních stran dle čl. IV.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu podle čl. I odst. 2 od 1. 7. 2016.

Článek III

Cena a platební podmínky

1. Cena za dodávku licencí dle článku I odst. 1 byla stanovena dohodou smluvních stran a bez DPH činí 314.160,-Kč. Bližší specifikace je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
2. Cena služby dle článku I odst. 2 byla stanovena dohodou smluvních stran a bez DPH činí ročně 568.151,- Kč. Bližší specifikace je uvedena v příloze č. 2 této smlouvy.
3. Cena konzultace uvedené v čl. I odst.6 je 57.600,- Kč/den bez DPH. Tato částka neobsahuje nutné cestovní náklady, které budou přeúčtovány podle skutečnosti. V případě, že bude nezbytná přítomnost pracovníků Micro Focus PSO v sídle objednatele, poskytovatel zašle předem k odsouhlasení objednateli maximální výši cestovních nákladů včetně rozpisu jednotlivých položek.
4. K cenám uvedeným v odst. 1 až 3 bude účtována DPH v sazbě platné v den uskutečnění zdanitelného plnění. Ceny uvedené v odstavcích 1 až 3 zahrnují veškeré náklady poskytovatele spojené s plněním podle této smlouvy.
5. Úhrada ceny uvedené v odst. 1 tohoto článku bude provedena na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem nejdříve v den podpisu předávacího protokolu dle čl. II odst. 1.

6. Úhrada ceny dle odst. 2 tohoto článku bude provedena vždy ročně předem, a to na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem nejdříve v první den období, na které se platí, tj. nejdříve 1.7.příslušného roku.
7. Úhrada ceny dle odst. 3 toho článku bude provedena na základě daňového dokladu vystaveného poskytovatelem vždy po uplynutí kalendářního měsíce, v němž byly konzultace poskytnuty. Přílohou daňového dokladu bude rozpis času stráveného poskytováním konzultací a jejich popis včetně specifikace účtovaných cestovních nákladů.
8. Ke konci každého kalendářního roku, nejpozději však do 31. 12., je poskytovatel povinen písemně sdělit objednateli pro splnění jeho daňové povinnosti, jakou část z uhrazené roční ceny podpory tvoří cena nových verzí představujících technické zhodnocení SW.
9. V případě potřeby vyššího počtu licencí proti počtu uvedenému v článku I odst. 1, poskytne poskytovatel 15% slevu z cen nově pořizovaných licencí. Tyto další licence budou pořizovány výhradně postupem v souladu se zákonem č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“).
10. Daňové doklady budou vedle náležitostí stanovených v zákoně o DPH a v ust. § 435 občanského zákoníku obsahovat i evidenční číslo smlouvy objednatele. V případě, že daňový doklad bude postrádat některou z těchto náležitostí nebo bude obsahovat chybné údaje, je objednatel oprávněn jej vrátit poskytovateli. Nová lhůta splatnosti začíná běžet dnem doručení bezvadného daňového dokladu.
11. Doklady zasílá poskytovatel elektronicky na adresu faktury@cnb.cz, přičemž doklad musí být vložen jako příloha mailové zprávy ve formátu PDF. Mimo vlastní fakturu může být přílohou mailu jedna až tři přílohy k faktuře ve formátech PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX. Nebude-li možné doklad zaslat elektronicky, zašle poskytovatel doklad v analogové formě na adresu objednatele:

Česká národní banka
sekce rozpočtu a účetnictví
odbor účetnictví
Na Příkopě 28
Praha 1
12. Splatnost daňových dokladů je 14 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
13. Smluvní strany se ve smyslu ustanovení § 1991 občanského zákoníku dohodly, že objednatel je oprávněn započíst jakoukoli svou peněžitou pohledávku za poskytovatele, ať splatnou či nesplatnou, oproti jakékoli peněžité pohledávce poskytovatele za objednatelem, ať splatné či nesplatné. Smluvní strany se dále dohodly na vyloučení použití ustanovení § 1987 odst. 2 občanského zákoníku

Článek IV

Kontaktní osoby

1. Autorizované kontaktní osoby na straně objednatele pro službu pro službu technické podpory a převzetí licencí jsou:
 - Mikuláš Holan, tel. 224 414 343, fax 224 412 312, e-mail: mikulas.holan@cnb.cz
 - Václav Boháč, tel. 224 413 136, e-mail: vaclav.bohac@cnb.cz
 - Mgr. Miroslav Příbáň, tel. 224 413 517, e-mail: miroslav.priban@cnb.cz

- Matěj Švehla, tel. 734 391 091, e-mail: matej.svehla@cnb.cz
- 2. Jednotlivé případy jsou zadávány poskytovateli prostřednictvím webového formuláře na adrese <https://support.microfocus.com/> a jsou interně přiřazovány určeným pracovníkům střediska podpory. V případě zpoždění odpovědi či jiných problémů je lokální kontaktní osobou a pro předání licencí
- Ing. Pavel Prášek, tel. 777 002 039, e-mail: pavel.prasek@butteland.com.
- 3. Smluvní strany se zavazují nahlásit případnou změnu pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů do 3 pracovních dnů po provedení změny, a to na e-mailové adresy pověřených osob druhé smluvní strany. Změna pověřených osob a jejich kontaktních údajů je účinná dnem jejího oznámení druhé smluvní straně bez povinnosti uzavírání dodatku ke smlouvě.

Článek V Mlčenlivost

1. Poskytovatel neposkytne třetím osobám, ani sám nepoužije informace o systémech objednatele získané v rámci plnění této smlouvy k jiným než smlouvou stanoveným účelům bez písemného souhlasu objednatele.
2. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti a účinnosti této smlouvy.

Článek VI Licenční ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit objednateli poskytnutí příslušné licence podle této smlouvy prostě jakýchkoli právních vad a zajistit jejich nerušené užívání.
2. Licence budou poskytnuty jako nevýhradní, místně a časově neomezené. Objednatel je oprávněn produkty užívat okamžikem stažení.
3. Objednatel není povinen licenci využít.
4. Poskytovatel prohlašuje, že práva, která touto smlouvou poskytuje, mu náleží bez jakéhokoliv omezení, a odpovídá za škodu, která by objednateli vznikla, pokud by toto prohlášení bylo nepravdivé.

Článek VII Smluvní pokuta, úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle čl. II odst. 1 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle čl. II odst. 2 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý den prodlení.
3. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle přílohy č. 1 čl. 7, priorita 1 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý pracovní den prodlení.
4. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle přílohy č. 1 čl. 7, priorita 2 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý pracovní den prodlení.

5. V případě prodlení poskytovatele ve lhůtě dle přílohy č. 1 čl. 7, priorita 3 je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý pracovní den prodlení.
6. V případě prodlení objednatele v úhradě daňového dokladu je poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení podle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.
7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení platebního dokladu povinné smluvní straně. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu povinného ve prospěch účtu oprávněného.
8. Smluvní pokutou není dotčen nárok na náhradu škody.

Článek VIII Ostatní ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že případný spor, který vznikne z této smlouvy nebo v souvislosti s ní bude rozhodován výlučně podle českého práva obecnými soudy v České republice.
2. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami vztahující se k této smlouvě bude probíhat v českém jazyce, nebude-li smluvními stranami v konkrétním případě dohodnuto jinak.

Článek IX Uveřejnění smlouvy, výše skutečně uhrazené ceny a seznamu subdodavatelů

1. Poskytovatel si je vědom zákonné povinnosti objednatele uveřejnit na svém profilu tuto smlouvu včetně všech jejích případných změn a dodatků, výši skutečně uhrazené ceny za plnění této smlouvy a seznam subdodavatelů, kterým poskytovatel za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z ceny za plnění dle této smlouvy.
2. Profilem objednatele je elektronický nástroj, prostřednictvím kterého objednatel, jako veřejný zadavatel dle ZVZ uveřejňuje informace a dokumenty ke svým veřejným zakázkám způsobem, který umožňuje neomezený a přímý dálkový přístup, přičemž profilem objednatele v době uzavření této smlouvy je <https://ezak.cnb.cz/>.
3. Poskytovatel je povinen dle § 147a odst. 4 ZVZ předložit objednateli nejpozději vždy do 28. února následujícího kalendářního roku seznam subdodavatelů, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části ceny uhrazené objednatelem poskytovateli za plnění dle této smlouvy v předchozím kalendářním roce či prohlášení, že nemá subdodavatele, jímž by za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části ceny uhrazené objednatelem poskytovateli za plnění dle této smlouvy v předchozím kalendářním roce. Má-li subdodavatel formu akciové společnosti, tvoří přílohu seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu. Seznam vlastníků akcií musí být vyhotoven ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů. Poskytovatel zašle seznam objednateli na adresu:

**Česká národní banka
sekce správní
odbor obchodní
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1**

4. Povinnost uveřejňování dle tohoto článku je objednateli uložena § 147a ZVZ a uveřejňování bude prováděno dle ZVZ a příslušného prováděcího předpisu ZVZ.

Článek X Závěrečná ustanovení

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá smluvní strana může smlouvu vypovědět formou písemné výpovědi doručené druhé smluvní straně nejpozději poslední den měsíce, který předchází předposlednímu měsíci ročního cyklu poskytování služby.
3. Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva a právní vztahy s ní související se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem a dále rovněž příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
5. Strany si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy. Vedle shora uvedeného si strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
6. Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
7. Smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží tři a poskytovatel jedno vyhotovení.

Přílohy:

č. 1 – Podrobná specifikace služby

č. 2 – Cena plnění

V Praze dne: 28.7...... 2016

Za objednatele:

Ing. Vladimír Mojžíšek
ředitel sekce informatiky

Ing. Zdeněk Vírius
ředitel sekce správní

V Praze dne: 18.7...... 2016

Za poskytovatele:

Ing. Pavel Prášek
jednatel

butteland CZ s.r.o.
Branická 1952/213a
140 00 Praha
IČO: 04088395
DIČ: CZ04088395

Specifikace služby „Premium Support“

1.

Definice pojmů

1. „Technická podpora“ je služba, řešící otázky související s používáním software. Nezahrnuje automatické plnění požadavků objednatele na rozšíření funkčnosti software.
2. „Autorizované kontaktní osoby“ jsou osoby označené objednatelem a poskytovatelem určené jako techničtí prostředníci mezi poskytovatelem a objednatelem.
3. „Pracovní dny“ jsou pondělí až pátek (mimo státem uznaných svátků a dnů pracovního klidu) od 9:00 do 17:00.
4. „Uzavření“ je situace, kdy je případ oběma smluvními stranami považován za vyřešený a uzavřený.
5. „Opravy jsou libovolné nové verze, softwarové záplaty, náhradní postupy a další opravy softwarových selhání, poskytnuté objednateli.
6. „Kritické selhání“ je takové softwarové selhání, které získalo prioritu úrovně 1 podle tabulky uvedené v článku 4 této přílohy.
7. „Případ“ znamená jednu otázku, která se vztahuje k produktu a kterou není možné rozdělit do podotázek.
8. „Úroveň priority“ znamená prioritu přiřazenou každému případu selhání software podle tabulky uvedené v odstavci 5.
9. „Doba odezvy“ znamená časový interval, kdy poskytovatel, po ohlášení případu (čl. 5, odst. 3 této přílohy) zahájí řešení případu dle čl. 5 odst. 4 této přílohy. Doby odezvy jsou v závislosti na prioritě případu stanoveny v článku 7.
10. „Software“ znamená produkty uvedené v této smlouvě.
11. „Selhání software“ znamená jakýkoli případ chování software, které se odlišuje od jeho specifikací a které je ohlášeno poskytovateli objednatelem.
12. „Softwarová záplata“ znamená dočasnou opravu potvrzeného problému software. Softwarová záplata může být „plánovanou záplatou“, kterou poskytovatel pravidelně vydává, aby odstranil problémy software, nebo „záplata na zakázku“, kterou poskytovatel vytvoří proto, aby odstranil příčinu selhání software pro jediného zákazníka.
13. „Příklad pro testování“ znamená instrukce objednatele, které poskytovateli dovolí reprodukovat případ.
14. „Software od jiného poskytovatele“ znamená software nevyvinutý firmou Micro Focus, ale zabudovaný, případně přiložený k softwaru od firmy Micro Focus.
15. „Číslo verze“ je řetězec znaků ve formě xx.yy[.zzzz], který identifikuje jednotlivá vydání software.
16. „Náhradní postup“ znamená takovou metodu provozování software, jejíž pomocí se obejde selhání software.

2.

Nová verze

Existují čtyři druhy nových verzí software:

- a) Hlavní verze obsahují opravy chyb, případnou funkčnost a nové vlastnosti. Cena za nová vydání je zahrnuta v ceně technické podpory. Nová hlavní verze se liší od předcházející navýšením čísla před desetinnou tečkou.
- b) Vedlejší verze přidávají další vlastnosti software v časovém intervalu mezi hlavními verzemi. Vedlejší verze se liší v označení číslicemi na desetinných místech.
- c) Udržovací verze jsou uváděny podle plánu a vyrovnávají se s objednatelům hlášenými problémy, kterým byla přidělena priorita číslo 1.
- d) Softwarové záplaty jsou dočasným řešením problémů s produkty. Vydávají se podle potřeby a poskytují se objednateli automaticky do té doby, dokud nejsou zahrnuty do udržovací nebo vedlejší verze.

Během doby trvání smlouvy budou objednateli zasílána elektronickou poštou upozornění, kdykoli poskytovatel zveřejní novou hlavní, vedlejší, nebo udržovací verzi software. Objednateli bude také poskytnuta informace, na jaké internetové adrese je tato nová verze ke stažení. Objednatel může požádat poskytovatele o doručení této nové verze software na klasickém nosiči (CD).

Dodávka nových verzí objednateli nezvýší celkový počet licencí software, které objednateli náleží. Po instalaci nové verze však bude technická podpora aplikovatelná pouze na tuto novou verzi.

3.

Řešení případů

- a) Poskytovatel posoudí eventuální požadavky na rozšíření funkčnosti software během normálních cyklů revizí produktů. Nicméně poskytovatel se nezavazuje začleňovat do software všechny modifikace či nové vlastnosti požadované objednatelům.
- b) Pokud je případ způsoben selháním software a není možné jej žádným způsobem obejít, musí objednatel poskytnout poskytovateli úplný příklad pro testování na poskytovatelem certifikované platformě pro daný software, který umožní reprodukovat selhání software. V případě, že selhání software nelze reprodukovat, objednatel může umožnit řešení situace formou zajištění externího přístupu poskytovatele k systému, v němž chyba nastala. V případě, že se přes veškeré vynaložené úsilí nepodaří způsob selhání identifikovat, dohodnou smluvní strany další postup.
- c) Řešení softwarových selhání. Poskytovatel vyřeší každé selhání software tím, že poskytne vhodné náhradní řešení, softwarovou záplatu nebo specifický plán, jak bude selhání software řešit včetně časového odhadu, jak dlouho bude trvat náprava tohoto selhání software.
- d) Poskytovatel nebude žádným způsobem opravovat chyby, které vznikly na základě přidání jakéhokoliv dalšího přídatku k software, provedením jeho modifikace nebo jinými úpravami kódu, které nepocházejí od poskytovatele. Také nebude řešit jakékoli

chyby, které vzniknou na základě používání software v rozporu se specifikací, ať už se týká softwarové nebo hardwarové platformy, pro níž je určen a kterou ke svému bezproblémovému běhu vyžaduje, nebo dalších specifikací důležitých pro správné nastavení parametrů pro bezproblémové provozování software. Poskytovatel nebude řešit chyby, které vzniknou v případě, že software bude používán k jiným účelům, než pro které je určen.

- e) Poskytovatel bude objednatele elektronickou poštou průběžně informovat o postupu řešení hlášeného případu až do chvíle, kdy bude případ uzavřen.

4.

Stanovení priority případu

Poskytovatel bude spolupracovat s objednatelem na přiřazení vhodné priority všem případům. Kritéria přiřazení úrovně priority jsou tato:

Priorita případu	Podmínky
Priorita 1 (vysoká)	Kritický vliv na činnost objednatele. Objednatel úplně ztrácí funkčnost software a práce nemůže snesitelně pokračovat, popřípadě dochází ke skutečné či vnímané ztrátě či porušení dat nebo podstatná část systému je nepoužitelná. Priorita 1 může být přiřazena případu, který má za následek nemožnost použít aplikace s vysokými nároky na spolehlivost provozu a bezpečnost dat.
Priorita 2 (střední)	Částečný vliv na činnost objednatele. Případ ovlivňuje funkčnost software, ale lze jej obejít tak, aby software bylo možno používat; případně software jako celek funguje, ale jeho jisté funkce jsou omezeny, dávají nesprávné výsledky nebo neodpovídají popisu v dokumentaci.
Priorita 3 (nízká)	Minimální vliv na činnost objednatele. Objednatel může případ obejít a software lze používat jen s malým omezením. Případ je možné považovat za nepodstatný a nijak zvlášť neomezuje použitelnost software. Tato priorita je používána též pro otázky, komentáře a požadavky na rozšíření.

5.

Způsob oznamování a řešení případů

- 1) Autorizovaný kontakt poskytovatele koordinuje řešení případů včetně ověření hlášeného případu, komunikuje s pracovníkem objednatele pro získání dalších informací, dodává objednateli řešení nebo náhradní řešení problému a opravy či jednotlivá vydání podle potřeby.
- 2) Veškerá hlášení případů musí být podávána autorizovanými pracovníky objednatele. Cena za technickou podporu podle této smlouvy pokrývá neomezené množství autorizovaných pracovníků objednatele. Autorizovaný pracovník objednatele musí mít dostatečnou technickou erudici, školení nebo zkušenosti, aby mohl dostát povinnostem objednavatele podle této smlouvy a bude odpovědný za veškerou komunikaci s poskytovatelem.
- 3) Po dohodě autorizovaných osob na straně poskytovatele a objednatele může administraci jednotlivých případů technické podpory provádět pověřený pracovník poskytovatele. Administrací jsou v tomto případě myšleny následující aktivity - eskalace zadaných případů technické podpory, doplnění zadaných případů technické podpory nebo případné komentování zadaných případů technické podpory.

4) Příjem hlášeného případu

V rámci příjmu hlášení případu do 1 pracovního dne poskytovatel:

- a) potvrdí příjem hlášení případu a předá objednateli číslo případu, které budou obě strany používat během celé komunikace o případu,
- b) dle odstavce 4 spolu s objednatelem stanoví prioritu případu.

5) Řešení hlášeného případu

Ve stanovené době odezvy poskytovatel:

- a) zahájí řešení případu
- b) analyzuje případ a ověří existenci problému
- c) poskytne objednateli instrukce a pomoc při vyřešení problému. Případy mohou požadovat více komunikace a oddělenou práci na řešení případu.

Pokud případ nespadá do oblasti služeb, popsanych touto smlouvou, vyzoomí o tom poskytovatel objednatel a doporučí mu další postup.

6.**Informace, obsažené v hlášení případu**

Veškerá hlášení případu musí obsahovat následující fakta:

- a) Jméno a číslo verze software, včetně všech udržovacích vydání a aplikovaných záplat software.
- b) Platformy, na kterých software běží a jejich verze. Před hlášením případu musí objednatel ověřit reprodukovatelnost problému na platformě certifikované poskytovatelem, která je uvedena pro veškerý software na webovém serveru poskytovatele.
- c) Obecný popis operačního prostředí.
- d) Seznam komponent technických prostředků a jejich verze.
- e) Seznam verzí operačních systémů pro veškeré komponenty technických prostředků včetně síťových prvků.
- f) Je-li to možné, reprodukovatelný příklad pro testování, který demonstruje specifickou syntaktickou konstrukci, která vyvolá ohlašované selhání software.
- g) Veškeré soubory se záznamy o průběžném stavu systému (log), trasovací a systémové soubory.
- h) Přesné znění chybových hlášení v souvislosti s ohlašovaným případem.
- i) Úplný popis případu a očekávaný výsledek.
- j) Jakékoli zvláštní okolnosti související s odhalením případu.
- k) Navrhne prioritu případu.

7.**Časová vymezení pro poskytování technické podpory typu Premium Support**

Poskytovatel bude poskytovat objednateli technickou podporu typu Premium Support v pracovních dnech. Objednatel bude při potřebě této služby kontaktovat pracovníky poskytovatele, přednostně e-mailem, v případě vysoké priority případu telefonicky. Telefonický kontakt objednatel následně potvrdí e-mailem nebo faxem. Poskytovatel bude reagovat na vznesený dotaz v časovém intervalu, definovaném v následujícím odstavci této přílohy.

Priorita případu	Doba odezvy	Způsob řešení problému	Podmínky pro uzavření případu	Dopad případu
Priorita 1 (vysoká)	1 pracovní den	Poskytovatel vyřeší každé selhání software tím, že poskytne vhodné náhradní řešení, patch nebo specifický plán, jak bude selhání SW řešit.	Objednatel získá záplatu nebo radu, jak chybu obejít nebo jiné řešení, odstraňující daný problém.	Provedení opravy chyby v další verzi SW.
Priorita 2 (střední)	1 pracovní den	V další verzi SW. Opravy budou popsány v dokumentaci, která doprovází každou novou verzi. Poskytovatel si vyhrazuje právo zvážit nutnost a potřebnost vydání nové verze SW.	Objednatel obdrží od poskytovatele radu, jak daný problém obejít, pokud problém nepůsobí kritické selhání SW, je zanesen do databáze poskytovatele, mapující tento typ problémů. Při tvorbě nové verze SW se pracuje s touto databází a odstraňují se chyby v SW v ní zanesené, u nichž je to opodstatněné z hlediska funkčnosti SW a požadavků jeho uživatelů. Pokud objednatel neodpoví poskytovateli do 10 pracovních dnů poté, co mu byla e-mailem nebo telefonicky doručena rada, jak daný případ vyřeší, bude případ uzavřen. Případ se může v budoucnosti znovu otevřít.	Provedení opravy chyby v další verzi SW, pokud je problém vyhodnocen jako vhodný pro opravu.
Priorita 3 (nízká)	5 pracovních dnů	V další verzi SW. Opravy budou popsány v dokumentaci, která doprovází každou novou verzi. Poskytovatel si vyhrazuje právo	Objednatel obdrží od poskytovatele radu, jak daný problém obejít, pokud problém nepůsobí kritické selhání SW, je zanesen do databáze poskytovatele, mapující tento typ problémů. Při	Provedení opravy chyby v další verzi SW, pokud je problém vyhodnocen

		zvážit nutnost a potřebnost vydání nové verze SW.	tvorbě nové verze SW se pracuje s touto databází a odstraňují se chyby v SW v ní zanesené, u nichž je to opodstatněné z hlediska funkčnosti SW a požadavků jeho uživatelů. Pokud objednatel neodpoví poskytovateli do 10 pracovních dnů poté, co mu byla e-mailem nebo telefonicky doručena rada, jak daný případ vyřeší, bude případ uzavřen. Případ se může v budoucnosti znovu otevřít.	n jako vhodný pro opravu.
--	--	---	---	---------------------------

Cena plnění		
Dodávka licencí	Požadovaný počet ks licencí	Celková cena za dodávku požadovaného počtu ks licencí v Kč bez DPH
Cena za dodávku licence VisiBroker 8.5 Production Core (Dual-core CPU Edition) - VisiBroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 1 písm a) Návrhu smlouvy	1	92.400,-
Cena za dodávku licence VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiNotify for C++ (Dual-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 1 písm b) Návrhu smlouvy	1	129.360,-
Cena za dodávku licence VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiTransact for C++ (Dual-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 1 písm c) Návrhu smlouvy	1	92.400,-
Technická podpora typu „Premium Support“ pro níže uvedené licence	Celková cena za 12 měsíců poskytování technické podpory pro 1 ks uvedené licence v Kč bez DPH	Požadovaný počet ks licencí
Cena za technickou podporu pro licenci VisiBroker 8.5 Development Full (včetně VisiSecure, VisiTransact a VisiNotify) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 2 písm a) návrhu smlouvy	39.992,89	2
Cena za technickou podporu pro licenci VisiBroker 8.5 Production Core (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 2 písm b) návrhu smlouvy	49.134,25	3
Cena za technickou podporu pro licenci VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiNotify for C++ (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 2 písm c) návrhu smlouvy	64.453,45	3
Cena za technickou podporu pro licenci VisiBroker 8.5 Add on Services Production - VisiTransact for C++ (Quad-core CPU Edition) - Visibroker Edition Core for Red Hat Enterprise Linux 7 64 Bit dle čl. 1 odst. 2 písm. d) návrhu smlouvy	49.134,04	3