

Smlouva o dílo řešení služeb dokumentových úkonů

Číslo smlouvy objednatele: 11/119-0

Číslo smlouvy dodavatele: UV_Contract_konverze_201109

uzavřená podle:

§ 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a podle zákona 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů mezi smluvními stranami:

Česká republika – Úřad vlády České republiky

se sídlem: nábf. E. Beneše 4, 118 01 Praha 1 – Malá Strana

IČ: 00006599, DIČ: není

Zastoupená : Ing. Lenkou Dynterovou, ředitelkou odboru informatiky

(dále jen „objednatel“ nebo „zákazník“)

a

Cleverbee solutions s.r.o.

se sídlem Praha 5, Radlická 740/113b, PSČ: 15800

IČ: 26424525, DIČ: CZ26424525

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 81203

bank. spojení: Citibank, a.s., Evropská 178, 166 40 Praha 6, č. účtu: 5009319002/2600

Jednatel: Michalem Štěpánkem, jednatel

(dále jen „dodavatel“ nebo „zhotovitel“)

(Společně též „smluvní strany“)

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je závazek dodavatele vyvinout a dodat objednateli „Řešení služeb dokumentových úkonů“ v rozsahu dle specifikace uvedené v přílohách č. 1 a 2, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „dílo“). Dodavatel se zavazuje poskytnout objednateli implementace a provozní podporu specifikovanou v příloze č. 2 této smlouvy na dobu 1 roku, ode dne převzetí řádně provedeného díla objednatelem podle čl. 2 této smlouvy. Objednatel se zavazuje zaplatit dodavateli sjednanou odměnu podle čl. 3 této smlouvy a poskytnout dodavateli k provedení díla potřebnou součinnost v rozsahu sjednaném touto smlouvou.

1.1 Podmínky realizace

Dodavatel se zavazuje plnit předmět této smlouvy na své nebezpečí a na svůj náklad, a to prostřednictvím vlastních pracovníků nebo jím pověřených třetích osob („subdodavatelů“). Za výkon těchto subdodavatelů je odpovědný dodavatel, jakoby plnil sám.

1.2

Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli součinnost v míře nezbytně nutné k zajištění účelu smlouvy, zejména předat zhotoviteli podklady nutné pro realizaci díla zhotovitelem. Zpoždění a vícenáklady, ke kterým by došlo s ohledem na neplnění uvedených povinností spoluúčasti objednatele, půjdou k tíži objednatele. V případě, že je objednatel v prodlení s poskytnutím součinnosti více jak 10 pracovních dní, je dodavatel povinen objednatele na tuto skutečnost upozornit. V případě, že objednatel neposkytne součinnost ani v dodatečně přiměřené lhůtě, která nesmí být kratší než 10 pracovních dní, je dodavatel oprávněn od smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení odstoupení od smlouvy objednateli. O dobu prodlení objednatele s poskytnutím součinnosti se prodlužují termíny plnění dodavatele sjednané v této smlouvě.

1.3 Provádění díla

Dodavatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí a podle pokynů objednatele. Zhotovitel je povinen upozornit na zřejmou nevhodnost pokynů objednatele, které by mohly mít za následek vznik škody. Obě strany mohou kdykoliv v průběhu zhotovování díla navrhnout změny díla. Jakákoli změna zadání nebo způsobu realizace díla je platná jen tehdy, pokud je písemně sjednána smluvními stranami. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění díla a zjistí-li, že zhotovitel provádí dílo v rozporu s pokyny objednatele, je oprávněn provedení díla pozastavit a nedojde-li k nápravě, je oprávněn od smlouvy odstoupit.

1.4 Povinnost informovat

Oba smluvní partneři jsou povinni informovat se vzájemně neprodleně po zjištění o všech okolnostech, které by mohly změnit nebo ovlivnit plnění dle této smlouvy.

2. Místo a doba plnění

2.1 Místem plnění podle této smlouvy je sídlo objednatele.

2.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na sjednanou dobu zhotovení a předání díla a poskytování implementace a provozní podpory specifikované v příloze č. 2 této smlouvy na dobu 1 roku, ode dne převzetí řádně provedeného díla objednatelem podle čl. 2 této smlouvy

2.3 Zhotovitel splní svou povinnost provést dílo jeho řádným zhotovením a předáním objednateli. Provedení díla je rozděleno do dílčích etap uvedených v čl. 3.1 této smlouvy.

2.4 O každém předání a převzetí částí díla v jednotlivých etapách jsou zhotovitel a objednatel povinni sepsat předávací protokol.

2.5 Před převzetím částí díla a podepsáním akceptace v předávacím protokolu provede objednatel tzv. zkušební testy ke zjištění případných vad předaného díla nebo jeho části, a to ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne předání části díla dodavatelem. Pokud je předávacím protokolem předané dílo nebo jeho část v souladu s touto smlouvou a nebyly zjištěny objednatelem při zkušebních testech žádné vady, objednatel podepíše v předávacím protokolu akceptaci. Pokud objednatel shledá na předaném díle nebo jeho části vady, vrátí dodavateli dílo nebo jeho část a dodavatel se tímto dostává do prodlení s předáním díla a je povinen odstranit tyto vady neprodleně.

2.6 Pro případ prodlení dodavatele s dokončením a předáním každé jednotlivé části díla podle předchozího odstavce se dodavatel zavazuje objednateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % za každý započatý kalendářní den prodlení z celkové ceny díla.

3. Cena díla a platební podmínky

3.1 Cena

Cena za dílo je sjednána ve výši **632 500 Kč bez DPH, tedy 759 000 Kč s 20% DPH**. Cena je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele spojené s realizací díla včetně implementace a provozní podpory podle přílohy č. 2 této smlouvy po dobu jednoho roku ode dne převzetí celkového díla objednatelem. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury vždy po předání a převzetí jednotlivých částí díla, a to ve lhůtách uvedených v následující tabulce:

Označení	Obsah dodávky	Předpokládaný datum fakturace	Cena (bez DPH)	DPH 20%	Cena (s DPH)
Milestone 1	Předání funkčních služeb dokumentových úkonů dle akceptačních kritérií této přílohy. Předvedení funkčnosti na straně serveru Adobe LiveCycle. Viz příloha č. 1.	Den D + 20 dní	275 000 Kč	55 000 Kč	330 000 Kč
Milestone 2	Předání funkční aplikace AIR HUB, která bude poskytovat servis dle akceptačních kritérií této přílohy. Viz příloha č. 1.	Den D + 25 dní	275 000 Kč	55 000 Kč	330 000 Kč
Milestone 3	Poskytování servisní podpory. Viz příloha č. 2.	Den D + 25 dní	82 500 Kč	16 500 Kč	99 000 Kč
Celková cena za plnění předmětu smlouvy			632 500 Kč	126 500 Kč	759 000 Kč

3.2 Platební podmínky

Fakturované částky jsou splatné ve lhůtě 21 dnů ode dne doručení faktury objednateli. Povinnost objednatele zaplatit fakturu dle této smlouvy je splněna odesláním příslušné částky z účtu objednatele. V případě prodlení objednatele s úhradou je dodavatel oprávněn účtovat objednateli úroky z prodlení ve výši 0,05% z fakturované částky za každý započatý den prodlení, aniž by bylo zapotřebí vystavovat upomínku. Po dobu prodlení objednatele je dodavatel oprávněn přerušit své práce na díle v případě, že objednatel písemně upozornil na prodlení a ten nezjednal nápravu do 10 dní od dne doručení tohoto upozornění. Bez sdělení výhrad objednatele k obdržené faktuře je faktura považovaná po uplynutí platební lhůty za přijatou.

3.3 Faktury zhotovitele musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pro účel daňového dokladu se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje den, kdy je zhotovitel oprávněn podle smlouvy doklad vystavit. Na faktuře musí být uvedeno číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví této smlouvy a přílohou faktury musí být kopie předávacího protokolu podepsaná oběma smluvními stranami dle čl. 2.4 této smlouvy.

3.4 Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozím odstavci, je objednatel oprávněn tuto fakturu, ve lhůtě její splatnosti, vrátit zhotoviteli, aniž by se tím objednatel dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být objednatelem jednoznačně písemně vymezen.

4. Licenční ujednání

4.1 Dodavatel poskytuje tímto objednateli oprávnění k výkonu práva dílo užít (licenci) ke všem způsobům užití, bez časového teritoriálního a množstevního omezení. Licence se poskytuje jako výhradní.

4.2 Objednatel není povinen licenci poskytnutou dodavatelem podle odst. 4.1 využít.

4.3 Odměna za licenci poskytnutou dodavatelem podle odst. 4.1 této smlouvy je již zahrnuta v celkové ceně díla sjednané v čl. 3 odst. 3.1. této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že ustanovení § 49 odst. 6 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužije.

4.4 Po kompletním provedení úhrady za dílo může objednatel zcela volně využívat software, jakož i dalších výsledků vykonané práce. Dodavatel se zavazuje dodat aplikační software vyvíjený dle přílohy č. 1 ve formě spustitelné aplikace včetně odpovídající dokumentace. Dále je dodavatel povinen předat objednateli zdrojový kód. Rovněž tak objednatel disponuje

oprávněním používat zdrojový kód, jakož i ostatní dokumentaci pro účely dalšího vývoje či jakkoli jiným způsobem dle vlastní volby.

- 4.5 Dodavatel je oprávněn používat myšlenky, koncepty a postupy, které získal s ohledem na zpracování informací při provádění smlouvy buď sám či společně s personálem objednatele, posléze dále při realizaci prací podobného charakteru, které dodavatel vykonává pro jiné objednatele.

5. Záruka ochranného práva

5.1 Práva třetích stran

Dodavatel zaručuje objednateli, že dodávky jím zajišťované neporušují práva jakékoliv třetí strany, která mohou vylučovat, omezovat nebo bránit užívání takových dodávek ze strany objednatele.

Dodavatel se zavazuje uspokojit veškeré nároky třetích osob uplatněné vůči objednateli a zároveň nahradit objednateli veškerou přímou škodu, spojenou s nabitím porušených práv.

V případě porušení práv třetích stran se objednatel zavazuje ihned po zjištění této skutečnosti písemně informovat dodavatele o této skutečnosti. Dodavatel má právo na své náklady provést nápravu tohoto porušení do smluvními stranami sjednané lhůty, nejméně však do 90 dnů. V případě, že dodavatel nezjedná tuto nápravu a dojde k právnímu sporu s třetí stranou, má dodavatel právo vést v zastoupení objednatele spor vůči jakýmkoliv nárokům třetích stran vzneseným z titulu prokazatelného porušení práv průmyslového vlastnictví včetně veškerých vynaložených nákladů. Objednatel musí dodavatele písemně vyzvat k vedení tohoto sporu a vystavit veškeré patřičné plné moci k tomuto zastoupení. Dodavatel získá od objednatele plnou pravomoc v tomto sporu pro rozhodování a uzavírání dohod s třetí stranou a to tak, aby objednateli nevznikla žádná škoda. V opačném případě dodavatel neručí za žádné škody z výše uvedeného porušení.

5.2 Záruka za jakost

Dodavatel zaručuje, že dílo je vytvářeno v souladu s aktuálním stavem informačních technologií a v souladu se specifickými podmínkami pro využití a provoz, které byly se objednatelem sjednány v příloze č. 1, jakož i v souladu s uvedenými předpokládanými aplikacemi, funkcemi a službami. Dále dodavatel zaručuje, že dílo nevykazuje žádné nedostatky, které by jeho hodnotu pro smluvně stanovené užívání dle specifikací, které byly dány, výrazně snižovaly či oslabovaly.

O vážném nedostatku díla lze hovořit tehdy, pokud se dílo při stanoveném využívání a za podmínek využití a provozních podmínek, které byly smluvními stranami definovány, odchýlí od požadovaných aplikací, funkcí a služeb takovým způsobem, že jeho vhodnost pro využití, které je specifikováno v příloze, je znemožněna či výrazně snížena. Dodavatel se zavazuje zahájit odstranění nedostatků ihned po jejich zjištění. Tyto služby jsou bezplatné.

Služby poskytnuté v souvislosti se zárukou neobsahují opravy (odstranění závad) ani zvýšené náklady v důsledku nekorektní obsluhy či z jiných důvodů, které jsou zaviněné objednatelem nebo třetí stranou.

Záruční lhůta činí 12 měsíců a počíná běžet okamžikem převzetí díla jako celku objednatelem.

Vyhrazeno zůstává právo smluvních stran na spoluúčast na vyřizování sporů dle bodu 9.8.

5.3 Dodavatel je oprostěn od svých povinností poskytnout záruku dle výše uváděného bodu 5.2 v těchto případech:

- zásahy do díla objednatelem či třetí stranou bez předchozího písemného souhlasu ze strany dodavatele nad rámec povolených úprav definovaných v příslušné příloze konkrétního projektu,
- vlivy hardwaru, softwaru a/nebo sítí, které však nedodal dodavatel,
- prokazatelné chyby v obsluze objednatele či třetí strany, které bylo možné s přihlédnutím k okolnostem předvídat

6. Odpovědnost za škody

- 6.1 Dodavatel odpovídá objednateli za škodu způsobenou porušením povinností dodavatele stanovené v této smlouvě, ledaže prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Dodavatel neodpovídá z škody vzniklé v důsledku neplnění smluvních povinností objednatele.
- 6.2 Dodavatel neodpovídá dále za škody způsobené v důsledku poskytnutých služeb, jejichž provedení vykonala třetí osoba, ledaže se jedná o služby poskytnuté dodavatelovým subdodavatelem (k tomu viz čl. 1.1).

7. Ochrana důvěrných informací

- 7.1 Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se předmětu této smlouvy, které nejsou zákonem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků zhotovitele plynoucích z této smlouvy je povinen dodavatel nakládat jako s důvěrnými materiály.
- 7.2 Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:
- a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění dodavatelem;
 - b) informace, které dodavatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.
- 7.3 Dodavatel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude zhotovitelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto smlouvou, je nepřístupná žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:
- a) dodavatel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem objednatele;
 - b) tak stanoví obecně závazný právní předpis.
- 7.4 V případě, že dodavatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele a vynaložit úsilí k nápravě tohoto stavu.
- 7.5 Dodavatel je povinen předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to při předání závěrečné zprávy o ukončení projektu. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je zhotovitel povinen odstranit a předat o tom objednateli písemně čestné prohlášení.
- 7.6 Dodavatel je oprávněn uvádět v seznamu svých klientů, který je dostupný třetím osobám, informaci o obchodní spolupráci s objednatelem.

8. Výpověď

- 8.1 Tuto smlouvu může každá smluvní strana ukončit písemnou výpovědí podanou i bez udání důvodů s tím, že výpovědní lhůta činí 3 (tři) měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.2 Tímto není dotčeno právo každé ze stran na odstoupení od smlouvy ze zákonem stanovených nebo v této smlouvě sjednaných důvodů.
- 8.3 V případě ukončení této smlouvy je objednatel povinen zaplatit dodavateli příslušnou část ceny za plnění, která mu byla dodavatelem předána ve smyslu ustanovení čl. 2. této smlouvy (k těmto plněním má objednatel uživatelská práva v rozsahu sjednaném v této smlouvě, přičemž odměna za taková uživatelská práva je zahrnuta v příslušné části ceny za plnění).

9. Závěrečná ustanovení

9.1 Obsah smlouvy

Tato smlouva, přílohy k ní náležející upravují s konečnou platností vztahy mezi smluvními stranami a nahrazují případná ujednání a korespondenční záležitosti, které byly vedeny ještě před samotným uzavřením této smlouvy. V případě odchylek podléhají tyto smluvní podmínky vždy posledně platným uskutečněným ustanovením příloh.

9.2 Písemná forma

Tato smlouva, její přílohy, případné změny a doplnění musí být provedena písemnou formou a následně podepsána oběma smluvními partnery, aby se na tyto pohlíželo jako na platné. Rezignovat na tento formální požadavek je možné jen na základě písemné dohody učiněné mezi oběma partnery.

9.3 Sdělení

Pro výkon práv a povinností vyplývajících z této smlouvy je třeba formulovat příslušná sdělení písemnou formou, formou dopisu či telefaxu/e-mailu s následným písemným potvrzením, a tato směřovat na adresy smluvních partnerů uváděné na titulní straně smlouvy či v příloze, konkrétně pak k rukám osob, kterou jsou zde uvedeny jako osoby kontaktní.

9.4 Částečná neplatnost

Pokud by se některá ustanovení této smlouvy či některé části této smlouvy ukázala jako neplatná či právně neúčinná, pak tím není dotčena platnost ostatních částí smlouvy. Smluvní partneři v takovém případě smlouvu upraví tak, aby bylo dosaženo co možná nejvíce účelu, kterého se má docílit na základě neplatné části či té části, která pozbyla platnost.

9.5 Postoupení práv a povinností ze smlouvy

Tuto smlouvu či jednotlivá práva a povinnosti, které z ní vyplývají, včetně pohledávek z nezaplacených služeb, není možné postoupit třetí straně či na tuto třetí stranu převést bez předchozího písemného souhlasu druhého smluvního partnera.

9.6 Výtisky smlouvy

Tato smlouva a její přílohy se vyhotovují ve 3 výtiscích, přičemž objednatel obdrží 2 výtisky a dodavatel 1 výtisk.

9.7 Uplatňované právo

Veškeré vztahy, které nejsou upraveny touto smlouvou se řídí právním řádem České republiky, zejména pak zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) v platném znění.

9.8 Vyřizování sporů

Oba smluvní partneři se zavazují k tomu, že v případě názorových neshod v souvislosti s touto smlouvou budou prvně usilovat o urovnání sporu ve vzájemné shodě, v případě nutnosti za přispění nezávislého odborného znalce.

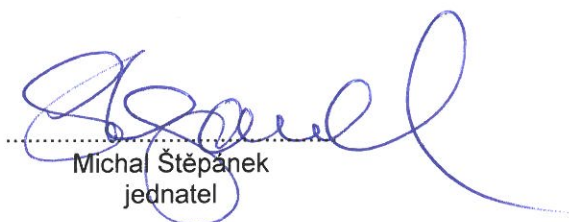
9.9 Reference

Dodavatel může používat jméno objednatele nebo koncového uživatele dílčí části díla či celkového díla, jeho logo a popis realizovaných projektů pro marketingové aktivity (reference, web prezentace, PR atd.) za předpokladu, že tak bude činit způsobem obvyklým, přiměřeným a nikterak nepoškozujícím zájmy objednatele a že nedojde k porušení podmínek v čl. 7.1 výše. Pokud si dodavatel nebude jistý, zda příslušnou marketingovou aktivitou neporušuje podmínky v čl. 7.1 výše, vyžádá si od objednatele nebo koncového zákazníka písemný souhlas.

- 9.10 Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, což stvrzují svými podpisy.
- 9.11 Smlouva je uzavírána na základě výsledků veřejné zakázky malého rozsahu „Řešení služeb dokumentových úkonů“ č.j. 11253/11-OIT. Dodavatel souhlasí s uveřejněním této smlouvy na webových stránkách objednatele www.vlada.cz.
- 9.12 Nedílnou součástí smlouvy je příloha č. 1 Rozsah plnění a příloha č. 2 Podpora provozu.

V Praze dne 10. 10. 2011

Cleverbee solutions s.r.o.


.....
Michal Štěpánek
jednatel

V Praze dne 10. 10. 2011

Česká republika – Úřad vlády České republiky


.....
Ing. Lenka Dynterová
ředitelka odboru informatiky

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
odbor informatiky
118 01 PRAHA 1, náměstí E. Beneše 4

Příloha č.1 Rozsah plnění

ke smlouvě „Smlouva o dílo“ (označení smlouvy: 09/119-0, UV_Contract_konverze_201109)

1. Zadání

Název díla „Řešení služeb dokumentových úkonů“

1.1 Úkol

Realizace nástroje pro konverze dokumentů

Dodavatel provede implementaci služeb dokumentových úkonů do serveru zákazníka, tedy do Adobe LiveCycle prostředí. Součástí SW řešení bude i uživatelské rozhraní pro provádění dokumentových úkonů. Konkrétně se jedná o řešení těchto služeb dokumentových úkonů:

- a) služba konverze dokumentu podporovaného formátu do dokumentu formátu PDF;
- b) služba archivace (konverze) dokumentu podporovaného formátu do formátu PDF dle standardu PDF/A;
- c) služba konverze z moci úřední z listinné podoby do elektronické;
- d) služba konverze z moci úřední z elektronické podoby do listinné;
- e) služba validace elektronicky podepsaných dokumentů;
- f) služba pře-podepisování elektronických dokumentů (zajištění platného el. podpisu v dokumentu);
- g) služba převod dokumentů;
- h) služby nestandardní konverze webové stránky (odkazu na HTML stránku) do PDF;
- i) služba proxy serveru časových razítek.

Pro realizaci řešení dodavatel využije licence Adobe LiveCycle, který má zákazník licencován a instalován:

- Adobe LiveCycle PDF Generator
- Adobe LiveCycle Digital Signatures
- Adobe LiveCycle Reader Extensions

1.2 Podrobná specifikace služeb dokumentových úkonů

a) Služba konverze dokumentů různých formátů do dokumentu formátu PDF

- Vstupní (podporované) formáty dokumentů: MS Word (DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX), OpenOffice (ODT, ODS, DOP, ODG, ODF), obrázky (BMP, GIF, JPEG, JPG, TIF, TIFF, PNG), dokumenty (RTF, TXT, PDF, HTML).
- Výstupem jsou:
 - Z několika vstupních formátů dokumentů služba poskytne odpovídající počet výstupních dokumentů ve formátu PDF (PDF 1.6, 1.7).
 - Z několika vstupních formátů dokumentů služba poskytne jeden výstupní dokument ve formátu PDF (PDF 1.6, 1.7). Řešení bude umožňovat definovat pořadí dokumentů ve výstupním dokumentu.
 - Z několika vstupních formátů dokumentů služba poskytne výstupní PDF obálku, která bude v příloze obsahovat všechny vstupní dokumenty v původních formátech.
 - Z několika vstupních formátů dokumentů služba poskytne výstupní PDF obálku, která bude v příloze obsahovat všechny vstupní dokumenty, převedené do PDF formátu.
- Možnost elektronického vizuálního/nevizuálního podepsání PDF dokumentů (i vícenásobného podepsání) v klientské aplikaci Adobe Reader, včetně možnosti připojování časového razítka na základě vstupního parametru předaného při volání služby. Časové razítko bude získáváno prostřednictvím služby proxy serveru časových razítek, dle definice v bodě i) níže.
- Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory, případně další parametry a zpětně odebírat zkonvertované dokumenty ve formátu PDF.

b) Služba archivace do formátu PDF dle standardu PDF/A

- Převod souborů z různých formátů do dokumentu formátu PDF dle standardu PDF/A (PDF/A musí být v souladu s ISO 19005-1).
- Vstupní formáty: MS Word (DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX), OpenOffice (ODT, ODS, DOP, ODG, ODF), obrázky (BMP, GIF, JPEG, JPG, TIF, TIFF, PNG), dokumenty (RTF, TXT, PDF, HTML).
- Výstupem jsou PDF dokumenty ve formátu PDF/A 1b 2005.
- Možnost elektronického vizuálního/nevizuálního podepsání PDF dokumentů (i vícenásobného podepsání) v klientské aplikaci Adobe Reader, včetně možnosti připojování časového razítka na základě vstupního parametru předaného při volání služby. Časové razítko bude získáváno prostřednictvím služby proxy serveru časových razítek, dle definice v bodě i) níže.
- Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory, případně další parametry a zpětně odebírat zkonvertované dokumenty ve formátu PDF dle standardu PDF/A.

c) Služba konverze z moci úřední z listinné podoby do elektronické

- Převod souborů různých formátů dokumentů do formátu PDF.
 - Vstupní formáty: MS Word (DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX), OpenOffice (ODT, ODS, DOP, ODG, ODF), obrázky (BMP, GIF, JPEG, JPG, TIF, TIFF, PNG), dokumenty (RTF, TXT, PDF).
 - Vložení ověřovací doložky do PDF dokumentu jako první strany tohoto dokumentu.
 - Výstupem jsou dokumenty ve formátu PDF (PDF 1.6, 1.7).
 - Vložení ověřovací doložky do PDF dokumentu jako první strany tohoto dokumentu.
 - Před-vyplnění ověřovací doložky daty poskytnutými v rámci volání služby a informacemi o dokumentu: počet stran, datum a místo konverze, jméno uživatele, jméno organizace a zajišťovací prvek.
 - Integrace na centrální registr konverzí CzechPoint – poskytnutí relevantních informací registru (předání HASH dokumentu) a získání z registru GUID konverze.
 - Vložení GUID konverze do ověřovací doložky.
 - Možnost povolení elektronického vizuálního/nevizuálního podepsání PDF dokumentů (i vícenásobného podepsání) v aplikaci Adobe Reader, včetně možnosti připojování časového razítka. Časové razítko bude získáváno prostřednictvím služby proxy serveru časových razítek, dle definice v bodě i) níže.
 - Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory a vstupní data pro před-vyplnění ověřovací doložky a zpětně odebírat zkonvertované dokumenty ve formátu PDF s před-vyplněnou ověřovací doložkou.
- d) Služba konverze z moci úřední z elektronické podoby do listinné
- Vstupem jsou elektronicky podepsané PDF dokumenty.
 - Vložení ověřovací doložky do PDF dokumentu jako první strany tohoto dokumentu.
 - Před-vyplnění ověřovací doložky daty poskytnutými v rámci volání služby, údaji o dokumentu a vlastnostmi elektronického podpisu v PDF podepsaném dokumentu: počet stran, sériové číslo certifikátu, vydavatel certifikátu, datum, jméno ověřující osoby a organizace.
 - Integrace na centrální registr konverzí – poskytnutí relevantních informací registru (předání HASH dokumentu) a získání z registru GUID konverze.
 - Vložení GUID konverze do ověřovací doložky.
 - Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory a vstupní data pro před-vyplnění ověřovací doložky a zpětně odebírat výsledné dokumenty ve formátu PDF s před-vyplněnou ověřovací doložkou.
- e) Služba validace elektronicky podepsaných dokumentů
- Vstupem jsou elektronicky podepsané PDF dokumenty.
 - Výstupem je informace o platnosti elektronicky podepsaných dokumentů.
 - Ověřování elektronických podpisů v PDF dokumentech (i vícenásobně podepsané).
 - Ověření, zda certifikát je platný z hlediska časové platnosti.
 - Ověření, zda nebyl dokument po podpisu změněn a zda podepsaná data jsou platná.
 - Ověření, zda je certifikát vydán důvěryhodnou autoritou. Certifikáty důvěryhodných autorit musí být importovány do systému.
 - Ověření, zda se certifikát nenalézá v CRL (certification revocation list), tj. zda nebyl vydávající autoritou zneplatněn.
 - Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory (podepsané dokumenty) a zpětně odebírat informace o platnosti podpisů v těchto dokumentech.
- f) Služba pře-podepisování elektronických dokumentů
- Vstupem jsou elektronicky podepsané PDF dokumenty.
 - Výstupem jsou elektronicky podepsané PDF dokumenty obsahující platný digitální podpis.
 - Automatická kontrola platnosti elektronických podpisů v PDF a PDF/A dokumentech.
 - V případě vypršení platnosti elektronických podpisů v dokumentu se provede nové podepsání daných dokumentů systémovým certifikátem, včetně možnosti připojení časového razítka.
 - Tento proces zajistí prokazatelnou neměnnost obsahu dokumentů v čase.
 - Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory (podepsané dokumenty) a zpětně odebírat dokumenty, které budou obsahovat platný elektronický podpis.
- g) Služba převod dokumentů
- Vstupní formáty: MS Word (DOC, DOCX, PPT, PPTX, XLS, XLSX), OpenOffice (ODT, ODS, DOP, ODG, ODF), obrázky (BMP, GIF, JPEG, JPG, TIF, TIFF, PNG), dokumenty (RTF, TXT, PDF).
 - Výstupem je ověřovací doložka (případně i s vlastním dokumentem) ve formátu PDF (PDF 1.6, 1.7).
 - Služba konverzi přidělí jednoznačné číslo konverze z číselníku (databáze).

- Služba provede záznam o převodu do databáze, kde uloží informace o číslu konverze, jménu konvertovaného dokumentu, počtu stran, času, datu převodu a jménu uživatele provádějícího převod poskytnutého jako parametr volání služby.
- Služba vytvoří ověřovací doložku označenou jako „Převod“ do které umístí informace o převodu (viz předchozí bod) ve formátu PDF.
- Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory a vstupní data převodu a zpětně odebírat vyplněné ověřovací doložky.

h) Služby nestandardních konverzí

- Jedná se o řešení konverzí následujících formátů dokumentů:
 - odkaz na webovou stránku (HTML) -> PDF.
- Tento úkon bude řešen prostřednictvím služby.
- Převod HTML dokumentu -> PDF je řešen v rámci služby (standardní) konverze.
- Služba bude poskytovat rozhraní webových služeb, pomocí něhož mohou externí systémy volat tuto službu, předávat vstupní soubory a zpětně odebírat zkonvertované dokumenty ve výstupním formátu.

i) Služba proxy serveru časových razítek

Při podepisování PDF (PDF/A) dokumentů je možné k podpisu připojovat časové razítko poskytované certifikační autoritou. Přímý přístup k serveru (poskytovateli) časových razítek z jednotlivých klientů vede k nekontrolovatelnému využívání služby časových razítek. Proto řešení bude splňovat následující:

- Služba proxy serveru zajistí přístup k serveru časových razítek, přihlášením pomocí jména a hesla či pomocí klientského certifikátu. Nebude tedy nutné zadávat autentizační informace přímo do jednotlivých klientů žádajících o časová razítka, dále tak nebude nutné autentizační údaje u všech klientů měnit při změně autentizačních údajů pro přístup k službě časových razítek třetí strany. Riziko úniku autentizačních informací pro přístup k serveru časových razítek bude tak minimální.
- Služba bude provádět záznam o každém použití služby časového razítka klientem. Dále bude možné, aby služba byla v budoucnu rozšiřitelná o případnou autentizaci uživatelů (tj. povolit přístup jen definované skupině uživatelů / klientů), autorizaci, monitorování využívání služby a audit (tj. např. limit kolik časových razítek si může uživatel / klient během definované časové doby či celkově vyžádat).
- Vstupem služby je žádost o časové razítko od klientského programu, výstupem je časové razítko od poskytovatele časových razítek.

2. Součinnost zákazníka

K provedení instalace služeb dokumentových úkonů na Adobe LiveCycle server je zapotřebí, aby byly splněny následující předpoklady:

- Zákazník poskytne dodavateli prostředí (server) s nainstalovanou infrastrukturou Adobe LiveCycle, napojenou na ActiveDirectory a přístup k tomuto serveru s právy lokálního administrátora.
- Zákazník musí specifikovat skupiny uživatelů AIR HUB aplikace v Active Directory. Skupiny budou BU – běžný uživatel, PU – power uživatel. V případě přístupu všech uživatelů jako BU je možné definovat pouze skupinu PU.
- Zákazník musí zabezpečit, aby pro službu validace elektronicky podepsaných dokumentů a nestandardní konverze měl Adobe LiveCycle server přístup do sítě internet pro stahování CRL seznamů případně pro komunikaci s CA prostřednictvím OCSP (Online Certificate Status Protocol) v případě validace el. podpisů a pro stahování externích stránek v případě potřeby konverze externích odkazů webových stránek do PDF pomocí služby nestandardní konverze.
- Zákazník provede instalaci aplikace Adobe AIR (Adobe Independent Runtime) runtime na klientské pracovní stanice uživatelů, který je zdarma ke stažení z Internetu (www.adobe.com). Distribuční verze je k dispozici na http://www.adobe.com/products/air/runtime_distribution1.html.
- Zákazník provede instalaci aplikace AIR HUB na klientské pracovní stanice uživatelů, kterou obdrží od dodavatele. Tato aplikace bude sloužit k volání služeb dokumentových úkonů. Distribuce AIR HUB aplikace bude umístěna na serveru. První instalace se provádí formou dodání URL odkazu jehož použitím na klientské stanici dojde ke spuštění instalace aplikace na této stanici. Aktualizace se již provádí automaticky umístěním nové verze AIR HUB aplikace na server.
- Zřízený účet u poskytovatele časových razítek a přístup k serveru (možno i testovacímu) poskytující časová razítka pomocí protokolu TSP. Zákazník poskytne připojovací údaje k serveru časových razítek.

Zákazník dále zajistí dostupnost kompetentních zástupců zákazníka, kteří mají hluboké technické, procesní a funkční znalosti dané problematiky. Dále pak zákazník zajistí osobní komunikaci se zodpovědnou osobou za projekt ze strany zákazníka na úrovni vedení projektu (projektové hlášení, řešení akceptací, změn v projektu, kritických bodů, apod.).

3. Akceptační kritéria

Realizace a předvedení volání služeb dle zadání této přílohy. Poskytnutí následujících služeb:

- a) webová služba konverze dokumentů různých formátů do dokumentu formátu PDF;

- b) webová služba archivace do formátu PDF dle standardu PDF/A;
- c) webová služba konverze z moci úřední z listinné podoby do elektronické;
- d) webová služba konverze z moci úřední z elektronické podoby do listinné;
- e) webová služba validace elektronicky podepsaných dokumentů;
- f) webová služba pře-podepisování elektronických dokumentů;
- g) webová služba převod dokumentů;
- h) webová služba nestandardních konverzí;
- i) služba proxy serveru časových razítek přístupná pomocí protokolu TSP (Time Stamp Protokol).

Poskytnutí klientské aplikace AIR HUB, která bude poskytovat volání služeb pro dva typy uživatelů (běžný uživatel „BU“, power uživatel „PU“):

- a) Služba konverze dokumentů různých formátů do dokumentu formátu PDF (BU - pouze převod pro, PU - včetně povolení extenze pro povolení elektronického podepsání v Adobe Readeru)
- b) Služba archivace do formátu PDF dle standardu PDF/A (BU - pouze převod pro, PU - včetně povolení extenze pro povolení elektronického podepsání v Adobe Readeru)
- c) Služba konverze z moci úřední z listinné podoby do elektronické (PU)
- d) Služba konverze z moci úřední z elektronické podoby do listinné (PU)
- e) Služba validace elektronicky podepsaných dokumentů (BU, PU)
- f) Služba přepodepisování elektronických dokumentů (BU, PU)
- g) Služba převod dokumentů (PU)
- h) Služba nestandardní konverze (BU, PU)

3.1 Proces dodání

Dodavatel nainstaluje na obě prostředí Adobe LiveCycle platformu a implementované webové služby dodá ve formě LCA archivu. Dodavatel dále poskytne klientskou aplikaci, která poběží v klientu Adobe AIR.

4. Místo realizace, komunikace

Sídlo objednatele, provozovna dodavatele.

Příloha č. 2 Podpora provozu

„Service Level Agreement (SLA)“

ke smlouvě „Smlouva o dílo“ (označení smlouvy: 11/119-0, UV_Contract_konverze_201109)

1. Předmět

- 1.1 Dodavatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi služby vymezené níže (dále jen „služby“) týkající se projektu „**Řešení služeb dokumentových úkonů**“ v rozsahu dle smlouvy 11/119-0, UV_Contract_konverze_201109 (dále jen „smlouva“) a Přílohy č. 1 – rozsah plnění.
- 1.2 Rozsah služeb může být dohodou stran dodatečně rozšířen; dodavatel takovou změnu smlouvy neodmítne, je-li v jeho provozních možnostech. Rozšířit rozsah služeb lze i písemným přijetím písemné objednávky oprávněnými osobami.

2. Incident management

- 2.1 Popis služby Incident management
Cílem služby „Incident management“ je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na zákazníka 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 dodavatele za účelem vyřešení incidentu.
- 2.2 Rozsah
Dodavatel 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 mohou připadnout na pracovní den.
Servisní hodiny standard 5 x 8: Po – Pá 9:00– 17:00
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 zákazníka
 - **Analýza incidentu** – analýza co se stalo, jaký to má dopad a návrh řešení
 - **Vyřešení incidentu** – vlastní vyřešení požadavku zákazníka
- 2.3 Stav požadavku
Po zadání požadavku na servis se požadavek zákazníka zanesou 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 zákazníka byl zadán do systému dodavatele pro správu požadavků.
- Ad 2) Požadavek přiřazen (ASSIGNED) – znamená, že požadavek byl přiřazen odpovědné osobě na straně dodavatele, která tento incident bude řešit. Zákazník dostane informaci o přiřazení požadavku odpovědné osobě.
- Ad 3) Požadavek v řešení (SOLUTION) – znamená, že požadavek začal řešit přiřazený řešitel. Zákazník 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 zákazníka
- Čeká na dodávku třetí strany

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

- Zapracován (FIXED) – požadavek byl shledán jako oprávněný a byl zapracován, popřípadě byla zhotovena oprava.
- Zamítnut (INVALID) – požadavek byl shledán jako neoprávněný, nejedná se o chybu aplikace nebo chybu způsobenou stranou dodavatele.
- Nebude zapracován (WONTFIX) – požadavek byl při analýze shledán jako oprávněný, avšak po domluvě se stranou odběratele bylo rozhodnuto o jeho nezapracování.
- 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 dodavatele o tomto rozhodnutí informována.
- Nepodařilo se analyzovat nebo se nepodařilo nasimulovat na straně dodavatele (WORKSFORME). V tomto případě bude požadavek dál diskutován a analyzován.

Požadavek se může ze stavu vyřešen vždy přesunout do stavu přiřazen v případě, kdy strana odběratele nesouhlasí s řešením ze strany dodavatele (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.

2.4 Kvalita služby

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

Vyhodnocení priority incidentu podle jeho dopadu na procesy zákazníka				
Kolik uživatelů incident ovlivní		Důležitost procesů ovlivněných incidentem		
		Malá	Střední	Klíčová
		1	2	3
Jeden uživatel	1	1	2	3
Skupina uživatelů	2	2	4	6
Celá společnost	3	3	6	9

Bodové ohodnocení	Čas na přiřazení (pracovní dny)	Čas na zahájení řešení (pracovní dny)	Závažnost
1 - 2	48 hod	4 dny	Minoritní (MINOR)
3 - 4	16 hod	2 dny	Normální (NORMAL)
6 - 9	4 hod	7 hod	Kritická (CRITICAL)

Důležitost procesů: Klíčová – Jedná se o klíčové procesy zákazníka, jejichž selhání má dopad na fungování celé firmy.

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

Důležitost procesů: Malá – Jedná se o podpůrné procesy. Jejich selhání nemá podstatný vliv na fungování firmy nebo její části.

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 zákazníkovi sděleno, že jeho požadavek je přijatý a je mu přiřazen řešitel.

Čas na spuštění prací – jedná se o dobu, do kdy začne dodavatel nahlášený incident zpracovávat a pracovat na opravě. Výsledkem je buď dočasným řešením (work-around) nebo úplně vyřešení. Do této doby se nezapočítává doba, po kterou je požadavek ve stavu „v čekání“ a „vyřešen“.

Urgence vysoká

znamená, že nahlášený incident začne být řešen nejpozději do času dle výše uvedené tabulky 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 času dle výše uvedené tabulky od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Urgence střední

znamená, že nahlášený incident začne být řešen nejpozději do času dle výše uvedené tabulky 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 času dle výše uvedené tabulky od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Urgence nízká

znamená, že každý nahlášený incident začne být řešen nejpozději do času dle výše uvedené tabulky 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 času dle výše uvedené tabulky od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

2.5 Mimo rozsah služby

V případě, že nahlášený incident bude způsoben chybným uživatelským postupem zákazníka anebo se zjistí, že se nejedná o incident, ale vlastnost aplikace, bude tato služba započtena s časovým fondem change managementu. V případě, že bude tento fond již vyčerpán, bude služba účtována za každou i započatou hodinu a zákazník je povinen uhradit tyto služby nad rámec této smlouvy a to dle aktuálních obchodních podmínek dodavatele.

3. Místo plnění

Místem poskytování služeb a místem předání případných hmotných výstupů plnění je:

- Cleverbee solutions s.r.o., Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 11
- Sídlo objednatele

4. Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků

4.1 Hlášení závad musí být prováděno písemně pomocí helpdesk aplikace dodavatele (dále HD) na URL adrese, která bude uvedena v rámci zápisu z první projektové schůzky (kick-off projektu) a to i v případě, že zákazník vznesl dotaz či požadavek telefonicky.

4.2 Po přijetí žádosti z HD začlení zodpovědný pracovník dodavatele žádost, požadavek nebo nahlášení incidentu uvedený v HD a sdělí tuto informaci spolu s přiřazeným číslem (ID) žádosti/požadavku písemně emailem zákazníkovi.

4.3 Po nahlášení incidentu dodavatel zajistí:

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

5. Požadavek na změnu nebo konzultaci

5.1 Hlášení závad musí být prováděno písemně pomocí helpdesk aplikace dodavatele (dále HD) na URL adrese, která bude uvedena v rámci zápisu z první projektové schůzky (kick-off projektu) a to i v případě, že zákazník vznesl dotaz či požadavek telefonicky.

5.2 Dodavatel následně zajistí:

- Přijetí požadavku zákazníka emailem, včetně eventuálního zpětného upřesňujícího dotazu.
- Přiřazení označení (ID) k požadavku a vyhodnocení jeho oprávněnosti.
- Vyhodnocení požadavků zákazníka jako chyby nebo jako jiného požadavku a správné začlenění do systému.
- Zaslání informace o změně stavu požadavku zákazníka, včetně oznámení o vyřešení požadavku.

- Dohled nad postupem řešení požadavků.

6. Další ujednání pro hlášení incidentů a požadavků

Požadavky a incidenty nahlášené jiným než dohodnutým způsobem dle této smlouvy nebudou evidovány v informačním systému dodavatele a dodavatel není povinen na ně brát zřetel. Tyto incidenty a požadavky se nebudou vyskytovat v evidencích a vyhodnoceních, které dodavatel předkládá zákazníkovi. Komunikačním jazykem je čeština.

6.1 Neoprávněné hlášení incidentu

Za neoprávněné hlášení incidentu je považována situace, kdy zákazník nahlásí incident a po následné analýze požadavku dodavatel 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 dodavatele a tím byl daný incident způsoben.

Při neoprávněném hlášení incidentu je dodavatel oprávněn čas vynaložený na analýzu či řešení daného požadavku fakturovat zákazníkovi dle ustanovení bodu 2.5 tohoto dodatku.

7. Oprávněné osoby

Oprávněné osoby smluvní strany nadefinují v rámci realizace projektu, zápisem z první projektové schůzky (kick-off projektu).

7.1 Platební podmínky

Platební podmínky jsou definované smlouvou UV_Contract_konverze_201109.

8. Platnost poskytování servisních služeb

Poskytování služeb dle této smlouvy se provádí na dobu jednoho roku ode dne převzetí díla podle smlouvy objednatel.