

Smlouva č. 185310301
na poskytnutí technické podpory systému ŠIS AČR– SLA 3

I.
Smluvní strany

Česká republika – Ministerstvo obrany

Se sídlem: Tychonova 1, 160 01 Praha 6

IČO: 60162694

DIČ: CZ60162694

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu:

Zastoupená:

Se sídlem na adrese: Sekce vyzbrojování a akvizic MO
náměstí Svobody 471/4
160 01 Praha 6

datová schránka: hjyaavk

Kontaktní osoby:

- ve věcech smluvních: kontraktační manažer OKIS/SVA MO

tel.: +420 973 225 210

fax: +420 973 225 235

e-mail:

- ve věcech organizačních a technických:

tel.: + 420 973 216 004

fax: + 420 973 217 377

Adresa pro doručování korespondence:

- Sekce vyzbrojování a akvizic MO
odbor komunikačních a informačních systémů
nám Svobody 471/4
160 01 Praha 6

(dále jen „objednatel“)

a

HEWLETT-PACKARD s.r.o.

Zapsaná (ý) v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 1974

Se sídlem: Praha 4, Za Brumlovkou 1559/5, Michle, PSČ 140 00

IČO: 17048851

DIČ: CZ17048851

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená:

Kontaktní osoba:

Adresa pro doručování korespondence:

HEWLETT-PACKARD s.r.o.
Za Brumlovkou 1559/5
PSČ 140 00 Praha 4 - Michle

(dále jen „poskytovatel“),

uzavírají podle 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“) a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AZ“), na podlimitní veřejnou zakázku, zadanou v jednacím řízení bez uveřejnění dle § 63 odst. 3 písm. c) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, tuto smlouvu na poskytnutí technické podpory provozu Štábního informačního systému Armády České republiky – SLA 3 (dále jen „smlouva“).

II.

Účel smlouvy

Účelem této smlouvy je poskytnutí služby - zabezpečení technické podpory, tj. plné funkčnosti provozu Štábního informačního systému Armády České republiky - SLA 3 (dále jen „ŠIS AČR“).

III.

Předmět smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli technickou podporu provozních orgánů ŠIS AČR při údržbě, technických a provozních úpravách a rekonfiguracích systému, funkčních úpravách aplikačního programového vybavení (dále jen „APV“), řešení nestandardních stavů a havárií, které nejsou provozní orgány schopny vyřešit ve své kompetenci (dále jen „**služba**“). Technická podpora zahrnuje následující Service Level Agreement (dále jen „**SLA**“):
 - a) **SLA 3-1 Podpora v oblasti věcného plánování**
 - b) **SLA 3-2 Podpora v oblasti řízení rizik**
 - c) **SLA 3-3 Podpora v oblasti kontrolní činnosti**
 - d) **SLA 3-4 Podpora v oblasti plánování učebně výcvikové základny**
 - e) **SLA 3-5 Podpora v oblasti akcí na veřejnosti**
2. Podrobný popis obsahu služby a pravidla pro její poskytování je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytnutí technické podpory dohodnutou cenu podle čl. V. této smlouvy.

IV.

Doba a místo plnění

1. Plnění předmětu této smlouvy bude zahájeno ode dne účinnosti smlouvy a skončí dnem 30. listopadu 2019.
2. Místo plnění služby je na adrese:
Generála Píky 1
Praha 6 – Dejvice
160 00

V. Cena

1. Smluvní strany se podle § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, dohodly na celkové ceně služby, specifikované v čl. III. odst. 1 a v příloze č. 2 této smlouvy, ve výši:

2 985 675,00 Kč včetně DPH

(slovy: dvamilionydevětsetosmdesátpěttisícšestsetšedesát pět korun českých).

2. Celková cena bez DPH činí 2 467 500,00 Kč, sazba DPH ve výši 21 % 518 175,00 Kč.
3. Cena bez DPH je cenou nejvýše přípustnou a nelze ji překročit. V ceně bez DPH jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele související se splněním závazku dle čl. III. této smlouvy.
4. Daň z přidané hodnoty bude po celou dobu platnosti této smlouvy uplatňována v sazbě podle v daném období účinného znění zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
5. Rozklad ceny služby dle jednotlivých činností je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

VI. Podmínky plnění smlouvy

1. Rozsah a cena služby ŠIS AČR (včetně domén SERVICES.MOCR a USERS.MOCR) je stanovena pro maximálně:
 - 300 hardwarových a virtuálních serverů,
 - 15 000 uživatelských stanic,
 - 25 000 uživatelů ŠIS AČR,
 - služby se vztahují k serverům a pracovním stanicím umístěným na území ČR i v zahraničí a dostupným pro vzdálenou správu z prostředí celoarmádní datové sítě z pracoviště, které pro poskytovatele služby vyčlení objednavatel.
2. Služba je poskytována v pracovní dny od 7:00 – 16:30 hod. (tzn. v době standardní podpory) za podmínek uvedených v bodu 6. přílohy č. 1 této smlouvy.
3. Pro zabezpečení realizace činností, které povedou k praktickému plnění předmětu smlouvy je za objednatele stanoven:

Ředitel Vojenského útvaru 3255, nebo jím pověřená osoba (dále jen „zástupce objednatele“) - osoba s oprávněním:

 - vyzývat poskytovatele k plnění - poskytnutí služeb dle čl. III této smlouvy, v souladu s čl. VI této smlouvy, včetně uplatňování reklamací dle čl. X této smlouvy,
 - přebírat výsledek poskytnuté služby v souladu s čl. VI této smlouvy,
 - podepisovat akceptační protokol dle přílohy č. 3 této smlouvy.
4. Pracovníci poskytovatele, kteří při plnění jeho závazku dle této smlouvy budou vstupovat do objektů objednatele, podléhají schválení zástupce objednatele. Poskytovatel je povinen písemně nahlásit jména těchto pracovníků zástupci objednatele na adresu Vítězné náměstí 1500/5, Praha 6, do pěti kalendářních dnů od účinnosti této smlouvy. Změny těchto osob je poskytovatel povinen hlásit zástupci objednatele neprodleně, nejpozději pět pracovních dnů před jejich vstupem do objektů objednatele.

5. Zástupce objednatele vyčlení příslušné prostory v lokalitě VÚ 3255 Praha (budova SUMO) pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění předmětu smlouvy podle čl. III této smlouvy.
6. Objednatel má právo kdykoliv kontrolovat plnění závazku poskytovatele. Za objednatele má toto právo zástupce objednatele. Poskytovatel musí objednateli provedení kontroly umožnit.
7. Zástupce objednatele zajistí poskytovateli přístup do předmětné lokality způsobem umožňujícím splnění sjednaných časových lhůt, které jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
8. Objednatel zabezpečí bezúplatné poskytování služeb ŠIS AČR včetně SZP ŠIS AČR (Systém Zabezpečení Provozu) pracovníkům poskytovatele na dobu nezbytně nutnou pro plnění závazků dle této smlouvy, objednatel zároveň zabezpečí bezúplatné poskytnutí 3 telefonních stanic Alcatel své hlasové sítě.
9. Informace v jakékoliv podobě či jejich části, se kterými se pracovníci poskytovatele při plnění této zakázky seznámí, nesmí být poskytnuty v jakékoliv podobě třetí straně. To se vztahuje i na informace nesouvisející s předmětem plnění zakázky, se kterými se však pracovníci poskytovatele seznámí na pracovištích a v objektech objednatele.
10. Používat výpočetní techniku, zálohovací média a komunikační prostředky v objektech objednatele budou pracovníci poskytovatele podle zásad platných pro objekty Ministerstva obrany ČR. Poučení pracovníků poskytovatele provede pověřená osoba objednatele v den zahájení plnění smlouvy.
11. Vstup pracovníků poskytovatele, vnášení a vynášení věcí do a z objektů objednatele se bude řídit zásadami platnými pro objekty Ministerstva obrany ČR. Pracovníci poskytovatele jsou povinni se této kontrole oprávněných orgánů objednatele podrobit. Objednatel má právo pracovníky poskytovatele, kteří nesplní podmínky pro vstup do objektů Ministerstva obrany ČR, nevpuštět do objektů objednatele. S tím související následky nese poskytovatel. Poučení pracovníků poskytovatele provede pověřená osoba objednatele v den zahájení plnění smlouvy.
12. Zjistí-li objednatel, že poskytovatel provádí službu v rozporu s ustanoveními této smlouvy a svými povinnostmi, je objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným prováděním služby a službu prováděl řádným způsobem. Jestliže tak poskytovatel neučiní ani v dodatečně přiměřené lhůtě dané mu objednatel, jeho postup bude chápán jako podstatné porušení smlouvy a objednatel bude oprávněn od smlouvy odstoupit.
13. Vzájemný styk mezi smluvními stranami ve vztahu k plnění předmětu podle této smlouvy bude probíhat prostřednictvím pověřených osob určených poskytovatelem a zástupcem objednatele s určením jejich totožnosti. Případné změny v těchto kontaktních údajích si smluvní strany bez zbytečného odkladu písemně oznámí a nebudou důvodem k uzavření dodatku ke smlouvě.

VII.

Další povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen za příslušné období (kalendářní měsíc) a za podmínky řádného splnění všech svých závazků vyhotovit akceptační protokol uvedený v příloze č. 3 této smlouvy, ve kterém uvede podrobný popis skutečně poskytnutého plnění s odvoláním na článek VI. smlouvy, resp. přílohu č. 1 této smlouvy včetně počtu osob podílejících se na poskytnuté službě, hodin, cen a období, kdy bylo plnění poskytnuto. Akceptační protokol podepíše za objednatele zástupce objednatele. Zástupce objednatele **není povinen** akceptační protokol podepsat, jestliže údaje v něm obsažené nejsou pravdivé, popř. plnění nebylo poskytnuto řádně a v souladu s touto smlouvou. Jedno vyhotovení akceptačního protokolu obdrží zástupce objednatele při jeho podpisu, druhé je poskytovatel povinen zaslat objednateli jako nedílnou přílohu faktury a třetí

vyhotovení si poskytovatel ponechá. Akceptační protokoly bude poskytovatel číslovat v souvislé vzestupné číselné řadě.

VIII. Platební a fakturační podmínky

1. Cena za příslušné období plnění služby bude uhrazena v české měně (Kč) způsobem uvedeným v následujících odstavcích čl. VIII smlouvy. Zálohové platby nebudou objednatelem poskytovány.
2. Fakturace ceny dle čl. V smlouvy za poskytnutou službu bude provedena na základě faktur - daňových dokladů (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem ke konci každého zdanitelného období, tj. k poslednímu dni každého proběhlého kalendářního měsíce od účinnosti smlouvy, resp. od 1.12.2018 do konce listopadu 2019.
3. Poskytovatel je povinen po zdanitelném plnění vyhotovit a doručit objednateli fakturu. Každá faktura bude vyhotovena ve dvou výtiscích (originál a kopie).
4. Poskytovatel sepíše na konci každého měsíčního plnění služby s pověřeným zástupcem objednatele „Akceptační protokol“, potvrzující plnění služby v souladu se smlouvou. Akceptační protokol bude vyhotoven ve třech stejnopisech dle přílohy č. 3. Jedno vyhotovení zůstává pověřenému zástupci objednatele a dvě poskytovateli s tím, že jedno přikládá k originálu daňového dokladu pro objednatele. Zástupce objednatele je povinen potvrdit protokol nejpozději do 14 dní od uskutečnitelného zdanitelného plnění.
5. Faktura podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „z. č. 235/2004 Sb.“) a podle § 435 OZ musí obsahovat tyto údaje a náležitosti:
 - označení dokladu jako „Daňový doklad – faktura“ s uvedením evidenčního čísla;
 - obchodní firmu nebo jméno a příjmení, popřípadě název, dodatek ke jménu a příjmení nebo názvu, sídlo nebo místo podnikání poskytovatele s uvedením IČO a DIČ;
 - název a sídlo objednatele s uvedením IČO a DIČ;
 - číslo smlouvy, podle které se uskutečňuje plnění;
 - rozsah a předmět plnění;
 - místo poskytnutí dílčího plnění;
 - datum uskutečnění plnění a datum vystavení faktury;
 - cenu za dílčí plnění v Kč bez DPH a včetně DPH s rozpisem cen jednotkových úkonů poskytovaného dílčího plnění;
 - základ daně v korunách a haléřích za dílčí plnění;
 - základní nebo sníženou sazbu daně v % nebo sdělení, že se jedná o plnění osvobozené od daně a odkaz na příslušné ustanovení zákona č. 235/2004 Sb.;
 - výši daně uvedenou v korunách a haléřích, popřípadě zaokrouhlenou na desítky haléřů;
 - označení peněžního ústavu a čísla účtu poskytovatele, na který má být poukázána platba;
 - počet příloh a razítko s podpisem odpovědné osoby poskytovatele za vystavení faktury;
 - údaj o zápisu poskytovatele v obchodním rejstříku včetně spisové značky, není-li v něm zapsán údaj o zápisu z jiné evidence;
6. K faktuře musí být přiložen originál „**Akceptačního protokolu**“ dle přílohy č. 3 této smlouvy vystaveného zástupcem poskytovatele a potvrzeného zástupcem objednatele.
7. Faktura bude poskytovatelem zaslána objednateli:
 - a) v jednom výtisku (originál) včetně příloh na adresu:

Sekce vyzbrojování a akvizic MO
Odbor komunikačních a informačních systémů
náměstí Svobody 471/4
160 01 Praha

- b) jednu kopii faktury zašle poskytovatel zástupci objednatele na adresu Vojenský útvar 3255, Vítězné náměstí 1500/5, 160 01 Praha 6 - Dejvice.
8. Všechny částky v Kč poukazované mezi objednatelem a poskytovatelem na základě smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
 9. Objednatel je oprávněn poskytovateli fakturu bez jejího uhrazení ve lhůtě její splatnosti vrátit, neobsahuje-li požadované náležitosti, není doložena požadovanými doklady nebo obsahuje nesprávné cenové údaje a náležitosti. Pro zachování lhůty pro vrácení faktury postačí její odeslání objednatelem v době její splatnosti. Vrácení faktury musí objednatel písemně zdůvodnit. V případě jejího oprávněného vrácení poskytovatel vystaví novou fakturu. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová 30 denní lhůta splatnosti ode dne vystavení nové (opravené) faktury objednateli. Případný opravný daňový doklad je poskytovatel povinen vystavit a doručit do 14 dnů od vyžádání objednatelem.
 10. Objednatel uhradí fakturovanou částku poskytovateli do 30 dnů ode dne vystavení faktury. Poskytovatel se zavazuje doručit fakturu nabyvateli v den jejího vystavení. Bude-li faktura doručena v období od 15. prosince do 15. ledna následujícího roku, prodlužuje se splatnost takové faktury o 30 dnů. Je-li na faktuře uvedena odlišná doba splatnosti, platí ujednání podle této smlouvy, tj. dnem splatnosti je 30 den ode dne vystavení faktury objednateli. Faktura je považována za uhrazenou dnem odepsání příslušné částky u účtu objednatele a jejím směřováním na účet poskytovatele.
 11. Pokud budou u poskytovatele zdanitelného plnění shledány důvody k naplnění institutu ručení za daň podle z. č. 235/2004 Sb., bude objednatel při zasílání úplaty vždy postupovat zvláštním způsobem zajištění daně podle § 109a tohoto zákona.

IX.

Záruční podmínky

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost výsledku poskytnutých služeb po dobu 30 dnů ode dne jejich převzetí zástupcem nabyvatele.
2. Záruční doba začíná plynout okamžikem převzetí služby objednatelem, tj. podpisem (dílčího) akceptačního protokolu zástupcem objednatele.
3. Záruční doba neběží po dobu od oprávněného uplatnění reklamace do doby odstranění vad a předání bezvadného plnění objednateli.

X.

Reklamace

1. V případě výskytu vady na provedeném plnění je objednatel oprávněn uplatnit u poskytovatele reklamaci. Reklamace je za objednatele oprávněn uplatňovat zástupce objednatele, a to neprodleně po zjištění této vady kontaktováním servisního centra poskytovatele. Dnem uplatnění reklamace se rozumí den, kdy byl kontakt dle předchozí věty uskutečněn.
2. Kontaktním místem poskytovatele, na kterém bude zástupce objednatele uplatňovat reklamace, je **Servisní centrum poskytovatele:**

- tel.: Filip Jasz, tel. mobil: +420 724 074 259
- e-mail: filip.jasz@hpe.com

3. Poskytovatel se zavazuje odstranit vady reklamovaného plnění služby nejdéle do 30-ti kalendářních dnů od nahlášení.
4. Odpovědnost za vady a nároky z vad poskytnutého plnění předaném plnění se řídí ustanoveními § 2615 a násl. OZ.

XI.

Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě prodlení poskytovatele se servisním zásahem u konkrétního požadavku, tj. nedodrží-li čas vyřešení požadavku, či čas jeho předání objednateli dle příslušné závažnosti uvedené v tabulce č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,-Kč za každých započatých 24 hodin prodlení u konkrétního požadavku.
2. V případě prodlení poskytovatele s plněním konkrétního požadavku služby v čase reakce dle příslušné závažnosti uvedené v tabulce č. 1 přílohy č. 1 této smlouvy, zaplatí poskytovatel objednateli smluvní pokutou ve výši 1 000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
3. Objednatel je povinen v případě prodlení s úhradou fakturované částky uhradit poskytovateli za každý den prodlení úrok v zákonné výši dle nařízení vlády.
4. Právo vymáhat a účtovat smluvní pokutu vzniká objednateli prvním dnem následujícím po marném uplynutí lhůty. Smluvní pokuty jsou splatné do 30 dnů ode dne doručení daňových dokladů, jimiž jsou účtovány.
5. Smluvní pokuty hradí povinná smluvní strana bez ohledu na to, zda a v jaké výši vznikla druhé straně škoda, která je vymahatelná samostatně, a to maximálně do výše ujednané v této smlouvě.
6. Poskytovatel není v prodlení se splněním svého závazku z této smlouvy, pokud mu objednatel neposkytl součinnost či spolupůsobení nezbytné k jeho splnění. Na neposkytnutí součinnosti či spolupůsobení je poskytovatel povinen objednatele obratem písemně upozornit, neučiní-li tak má se zato, že objednatel není s poskytnutím součinnosti či spolupůsobení v prodlení.
7. Maximální výše náhrady škody hrazené ze strany poskytovatele v souvislosti s touto smlouvou je dohodou smluvních stran omezena částkou odpovídající celkové hodnotě plnění dle čl. V., odst. 2. této Smlouvy nebo do výše 1.000.000 USD, podle toho, která částka je vyšší.
8. Maximální výše všech smluvních pokut hrazených ze strany poskytovatele v souvislosti s touto smlouvou je dohodou smluvních stran omezena částkou odpovídající celkové hodnotě plnění dle čl. V., odst. 2. této smlouvy.
9. Poskytovatel není odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému objednatele pokud tato ztráta byla způsobena pracovníkem objednatele. V tomto případě je za obnovu dat odpovědný objednatel.

XII.

Licenční ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že je jediným subjektem, který je oprávněn poskytovat službu technické podpory k ŠIS AČR v rozsahu této smlouvy.
2. Poskytovatel dále prohlašuje, že
 - je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autora (autorů) ŠIS

AČR,

- je oprávněn poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užít ŠIS AČR, a to v množstevně, územně a časově neomezeném rozsahu,
 - má právo ŠIS AČR upravovat a měnit.
3. Pokud není prohlášení dle odst. 2. tohoto článku smlouvy pravdivé, je poskytovatel povinen nahradit objednateli veškerou škodu, která z tohoto důvodu a v souvislosti s ním objednateli vznikne.
 4. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje objednateli oprávnění užít ŠIS AČR v množstevně, územně a časově neomezeném rozsahu.
 5. Pro účely této smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 OZ.
 6. V případě zániku některé ze smluvních stran přecházejí veškerá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy na právního nástupce této strany.

XIII.

Zánik závazku ze smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly, že závazek ze smluvního vztahu zaniká v těchto případech:
 - a) splněním všech závazků řádně a včas,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran při vzájemném vyrovnání účelně vynaložených a prokazatelně doložených nákladů ke dni zániku smlouvy,
 - c) výpovědí ze strany objednatele bez uvedení důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet následujícím dnem ode dne doručení výpovědi poskytovateli,
 - d) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy v případě, že bude vůči majetku poskytovatele vyhlášeno insolvenční řízení, v němž bude vydáno rozhodnutí o úpadku nebo návrh na insolvenční řízení bude zamítnut z důvodů, že majetek společnosti nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
2. Závazek ze smluvního vztahu dále zaniká jednostranným odstoupením od smlouvy ze strany objednatele v případě jejího podstatného porušení ze strany poskytovatele. Za podstatné porušení smlouvy ze strany poskytovatele smluvní strany považují:
 - nedodržení termínu plnění služby o více než 30 dní,
 - nedodržení sjednaného rozsahu, jakosti nebo druhu dílčího plnění služby,
 - nedodržení ujednání o záruce o jakost.
3. Odstoupení od smlouvy dle bodu 2. tohoto článku nevylučuje vymáhání náhrady vzniklé škody a současné uplatnění smluvní pokuty.

XIV.

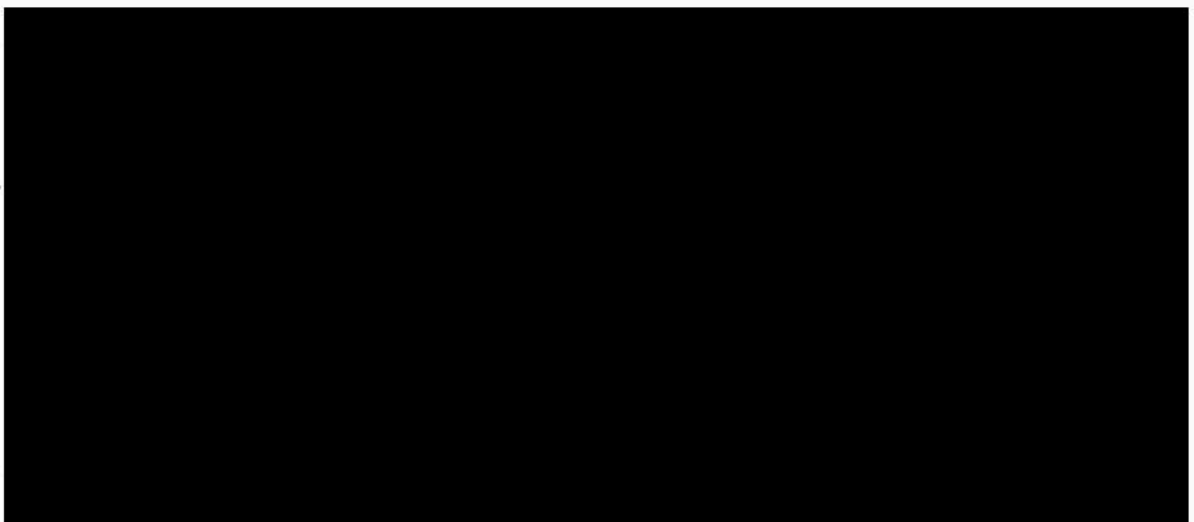
Závěrečná ustanovení

1. Smlouva je vyhotovena ve dvou výtiscích o 9 stranách a 4 přílohách o 8 stranách, z nichž každý má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží po jednom výtisku. Smluvní strany jsou oprávněné zhotovit si pro svou potřebu kopie této smlouvy. Smlouva ani její kopie nemohou být poskytovány třetím osobám mimo legitimních subdodavatelů poskytovatele.
2. Tato smlouva je uzavřená mezi objednatelem a poskytovatelem a může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými a postupně číslovanými dodatky, které se stávají její nedílnou součástí. Smluvní strany jsou oprávněné zhotovit si pro svou potřebu kopie těchto dodatků za dodržení podmínky stanovené v bodu č. 1 tohoto článku.
3. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí právním řádem České republiky.

4. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním smlouvy po jejím podpisu, vyjma přílohy . 2., která zahrnuje důvěrné informace poskytovatele.
5. Jednacím jazykem při jakémkoliv ústním jednání či písemném styku souvisejícím s plněním této smlouvy je český jazyk.
6. Poskytovatel není oprávněn v průběhu plnění svého závazku podle této smlouvy ani po jeho splnění bez písemného souhlasu objednatele poskytovat jakékoli informace, se kterými se seznámil v souvislosti s plněním svého závazku a podkladovými materiály v listinné či elektronické podobě, které mu byly poskytnuty v souvislosti s plněním závazku podle této smlouvy, třetím osobám (mimo subdodavatele). Poskytnuté informace jsou považovány za důvěrné.
7. Smluvní strany podpisem této smlouvy udělují podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 29. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů, souhlas se zpracováním osobních a dalších údajů ve smlouvě uvedených pro účely naplnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy, a to po dobu její platnosti a dobu stanovenou pro archivaci
8. Smluvní strany prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by uzavření smlouvy vylučovaly a berou na vědomí, že v plném rozsahu nesou veškeré právní důsledky plynoucí z vědomě jimi udaných nepravdivých údajů. Na důkaz svého souhlasu s obsahem smlouvy připojují pod ní své podpisy.
9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.
10. Nedílnou součástí smlouvy jsou přílohy:
 - č. 1 Podrobná specifikace služby - 5 stran
 - č. 2 Cenový rozklad služby - 1 strana
 - č. 3 Akceptační protokol - 1 strana
 - č. 4 Objednávka služby - 1 strana.

V Praze dne 5. 12. 2018

V Praze dne 4. 12. 2018



Podrobná specifikace

SLA 3 – Technická podpora aplikačního programového vybavení věcné plánování (APV VP)

SLA je pro přehlednost rozděleno do jednotlivých dílčích oblastí, pro něž je dále uveden popis služby a rozsah služby a úroveň čerpání služby:

- SLA 3-1 Podpora v oblasti věcného plánování,
- SLA 3-2 Podpora v oblasti řízení rizik,
- SLA 3-3 Podpora v oblasti kontrolní činnosti,
- SLA 3-4 Podpora v oblasti plánování ÚVZ,
- SLA 3-5 Podpora v oblasti akcí na veřejnosti.

1. SLA 3-1 Podpora v oblasti věcného plánování

Popis služby

Služba „SLA 3-1 Podpora v oblasti věcného plánování“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, aktualizaci a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora všech modulů týkajících se věcného plánování:
 - modul víceletého plánování - sestavení střednědobého výhledu na 5 let, podpora víceletého plánování, podpora aplikace a rozhraní, konzultace v oblasti víceletého plánování,
 - modul plánování - sestavení ročního plánu, aplikační podpora a konzultace při sestavení ročního plánu,
 - modul aktualizace - aktualizace plánu formou změnového řízení, konzultace v rámci řešení a podpory změnového řízení,
 - modul řízení - sledování úkolů a událostí, koordinační porady, integrace s MS Outlook, podpora integrace, konzultace v oblasti modulu řízení,
 - modul hodnocení - vyhodnocení cílů, opatření a úkolů, podpora a konzultace v oblasti modulu hodnocení,
 - modul plánovaného odvelení – podpora samostatného náhledu plánu odvelení, poskytování konzultací
 - modul schopností,
 - modul reportingu,
- podpora všech plánovacích portálů Ministerstva obrany v rámci APV VP,
- podpora týmových webů organizačních celků resortu Ministerstva obrany využívaných APV VP,
- podpora tiskových řešení v rámci APV VP,
- vytváření nových plánovacích období v APV VP,
- podpora Centrálního číselníku resortu Ministerstva obrany využívaného APV VP,
- odborná pomoc při řešení problémů a incidentů v oblasti věcného plánování,
- odborná a metodická pomoc v přípravě uživatelů,
- poskytování konzultací a poradenské činnosti ve vazbě k funkcionalitám modulů.

Rozsah služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery zajišťující provoz webových a aplikačních služeb APV VP,
- na aplikace, které jsou instalované na uvedených serverech, kde zajišťují a poskytují služby APV VP.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 3).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

2. SLA 3-2 Podpora v oblasti řízení rizik

Popis služby

Služba „SLA 3-2 Podpora v oblasti řízení rizik“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, aktualizaci a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora modulu pro řízení rizik APV VP,
- podpora tiskových řešení v rámci modulu řízení rizik,
- odborná pomoc při řešení problémů a incidentů v oblasti řízení rizik,
- poskytování konzultací a poradenské činnosti ve vazbě k funkcionalitám modulu.

Rozsah služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery zajišťující provoz webových a aplikačních služeb modulu řízení rizik,
- na aplikace, které jsou nainstalované na uvedených serverech, kde zajišťují a poskytují služby v rámci řízení rizik.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 3).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

3. SLA 3-3 Podpora v oblasti kontrolní činnosti

Popis služby

Služba „SLA 3-3 Podpora v oblasti kontrolní činnosti“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, update a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora modulu pro management kontrolní činnosti APV VP,
- podpora tiskových řešení v rámci modulu pro kontrolní činnost,
- odborná pomoc při řešení problémů a incidentů v oblasti kontrolní činnosti,
- poskytování konzultací a poradenské činnosti ve vazbě k funkcionalitám modulu.

Rozsah služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery zajišťující provoz webových a aplikačních služeb kontrolní činnosti,
- na aplikace, které jsou nainstalované na uvedených serverech, kde zajišťují a poskytují služby v rámci managementu kontrolní činnosti.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 3).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

4. SLA 3-4 Podpora v oblasti plánování ÚVZ

Popis služby

Služba „SLA 3-4 Podpora v oblasti plánování ÚVZ“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, aktualizaci a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora modulu plánování ÚVZ (využití vojenských výcvikových zařízení),
- podpora tiskových řešení v rámci modulu plánování ÚVZ,
- odborná pomoc při řešení problémů a incidentů v oblasti plánování ÚVZ,
- poskytování konzultací a poradenské činnosti ve vazbě k funkcionalitám modulu.

Rozsah služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery zajišťující provoz webových a aplikačních služeb modulu plánování UVZ,
- na aplikace, které jsou nainstalované na uvedených serverech, kde zajišťují a poskytují služby v rámci plánování UVZ.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 3).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

5. SLA 3-5 Podpora v oblasti akcí na veřejnosti

Popis služby

Služba „SLA 3-5 Podpora v oblasti akcí na veřejnosti“ zahrnuje řešení incidentů, spolupráci na řešení problémů, požadavků a změn, aktualizaci a správu dokumentace v těchto definovaných oblastech:

- podpora modulu akce rezortu MO na veřejnosti,
- podpora tiskových řešení v rámci modulu akcí na veřejnosti,
- odborná pomoc při řešení problémů a incidentů v oblasti akcí na veřejnosti,

- poskytování konzultací a poradenské činnosti ve vazbě k funkcionalitám modulu.

Rozsah služby

Služba se vztahuje:

- na veškeré servery zajišťující provoz webových a aplikačních služeb modulu akce rezortu MO na veřejnosti,
- na aplikace, které jsou nainstalované na uvedených serverech, kde zajišťují a poskytují služby v rámci akcí rezortu MO na veřejnosti.

Úroveň čerpání služby

Službu nelze čerpat na:

- odbornou pomoc na úrovni CallCentra a HelpDesk IS, tj. level-1 a level-2 support,
- řešení požadavků a změn úrovně CallCentra a HelpDesku IS (tj. svým rozsahem a závažností spadajících úrovním 1 a 2),
- řešení požadavků, které nebyly schváleny ředitelem AKIS/VÚ 3255 nebo jím pověřenou osobou (dále jen „zástupce objednatele“, ve smyslu garant nebo dílčí garant za SLA 3).
- řešení mimo rozsah definovaný v popisu služby.

6. Parametry služby:

Časové lhůty pro poskytovatele na nahlášený požadavek jsou stanoveny dle „Závažnosti“ – tab. č. 1. Pro „**Závažnost 1**“ platí časové lhůty **Kategorie III**. Pro „**Závažnost 2**“ platí časové lhůty **Kategorie IV**. Vyhodnocení závažnosti požadavku provádí odborný specialista objednatele (garant SLA).

"Závažnost 1"

Označuje takové stavy systému, při kterých jsou:

- podstatným způsobem omezeny nebo zcela nefunkční jedna nebo více služeb poskytovaných uživatelům systému, za podmínek:
 - byl vyhlášen stav nebezpečí, nouzový stav, stav ohrožení státu nebo válečný stav, nebo
 - se jedná o velký počet uživatelů (500 a více) nebo,
 - se jedná o hlavní funkcionáře MO a AČR, nebo
 - se jedná o uživatele, kteří se účastní národního nebo nadnárodního cvičení,
- hrozí ztráta, zničení, narušení integrity nebo ohrožení bezpečnosti důležitých dat,
- jsou podstatným způsobem omezeny nebo zcela nefunkční jedna nebo více služeb, majících zásadní význam pro funkčnost systému jako celku z hlediska jeho integrity nebo bezpečnosti.

"Závažnost 2"

Označuje ostatní požadavky, které nesplňují kritéria pro „**Závažnost 1**“ (tzn. druhořadý problém nebo dotaz, který neovlivňuje přímo fungování systému, chybu v dokumentaci produktu bez přímého dopadu na provoz, návrhy nových prvků pro optimalizaci systému, atd.).

Poskytovateli jsou konkrétní incidenty/problémy předávány elektronicky prostřednictvím aplikace objednatele CA ServiceDesk, ke které objednatel poskytovateli poskytne přístup, popř. dalšími dohodnutými způsoby (např. objednávkou plnění služeb cestou CSM KIS / AKIS apod.). Poskytovatel potvrdí přijetí incidentu/problému dle „Závažnosti“, resp. „Kategorie“ v časových intervalech stanovených v tabulce č.1.

Požadované časové lhůty na odstranění závad

Časové lhůty na odstranění závad vyplývají z jejich závažnosti a jsou stanoveny kategoriemi v následující tabulce. Závažnost konkrétní závady určuje garant SLA při zaslání konkrétního požadavku na poskytovatele. V případě „Kategorie IV“ se předpokládá, že garant SLA navrhne plán (harmonogram) činnosti ke konkrétnímu požadavku, který bude součástí požadavku a následně bude akceptován poskytovatelem. Poskytovatel bude mít právo navržený harmonogram oponovat, resp. navrhnout úpravu termínů či činností. Plnění konkrétního požadavku bude započato po oboustranné shodě na harmonogramu konkrétního požadavku.

Tabulka č. 1

Maximální čas:	Kategorie III – závažnost 1	Kategorie IV – závažnost 2
reakce poskytovatele	Č + 2 hod. (v pracovní době)	Dle plánu (harmonogram)
na zahájení prací v místě dle požadavku	Následující pracovní den	Dle plánu (harmonogram)
na vyřešení požadavku (odstranění závady, náhradní řešení)	48 hod. od začátku následujícího pracovního dne	Dle plánu (harmonogram)
předání díla objednateli	50 hod	Dle plánu (harmonogram)
Časový rámec pro řešení požadavku (opravy)	V pracovní době	Dle plánu (harmonogram) (7x24)
Pracovní doba: v pracovní dny 7:00 – 16:30 hodin		

Cenový rozklad

Popis služby	Cena za hodinu bez DPH	DPH 21 %	Cena za hodinu včetně DPH
SLA 3-1 Podpora v oblasti věcného plánování			
SLA 3-2 podpora v oblasti řízení rizik			
SLA 3-3 Podpora v oblasti kontrolní činnosti			
SLA 3-4 Podpora v oblasti plánování ÚVZ			
SLA 3-5 Podpora v oblasti akcí na veřejnosti			
CELKEM			

Počet požadovaných hodin SLA pro jednotlivá období smlouvy je stanoven jako maximální a nezavazuje objednatele k jejich úplnému vyčerpání.

**Akceptační protokol č. xx /2018 (2019)
o skutečně poskytnuté službě podle smlouvy č. 185310xxx**

Zástupce poskytovatele:

Zástupce objednatele:

Období, za které je akceptační protokol vystaven:

Podrobný popis skutečně poskytnutého plnění:

SLA 3

Číslo incidentu	Datum ddmrrr	Lokalita	Rozsah skutečně poskytnuté služby	Počet osob podílejících se na poskytnuté službě	Počet hodin poskytnuté služby	Cena v Kč za odpracované hodiny bez DPH	Cena v Kč za odpracované hodiny s DPH
	Cena v Kč celkem						

OBJEDNÁVKA SLUŽBY

Číslo smlouvy:

Datum nahlášení požadavku:

Čas nahlášení požadavku:

Objednatel:

Poskytovatel:

Česká republika – Ministerstvo obrany

Tychonova 1

160 00 Praha 6

zástupce objednatele:

.....

Titul, Jméno Příjmení

.....

.....

podpis

Telefonní číslo:

Telefonní číslo:

E-mail:

E-mail:

Faxové číslo:

Faxové číslo:

Popis závady: