**Smlouva o podpoře a rozvoji systému**

**CIS**

Smluvní strany

|  |
| --- |
| **Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** |
| se sídlem: | Roškotova 1225/1, 140 21 Praha 4 |
| zástupce: | Ing. Radovan Kouřil – generální ředitel |
| IČO: | 47114321 |
| DIČ: | CZ47114321 |
| Zapsaná v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. A 7232Dále jako „**Objednatel**“ |
| a |  |
| **KOMIX s.r.o.** |
| se sídlem: | Drtinova 467/2a, Smíchov, 150 00 Praha 5 |
| zástupce: | Ing. Tomáš Rutrle, jednatel společnosti |
| IČO: | 47117087 |
| DIČ: | CZ47117087 |
| zapsaná v | obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 12440 |
| je plátcem / není plátcem DPH | Plátce DPH |

Dále jako „**Zhotovitel**“

v návaznosti na zadávací řízení podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,

uzavírají tuto Smlouvu:

1. **Předmět smlouvy a úvodní ustanovení**
	1. Zhotovitel se zavazuje za podmínek stanovených v této Smlouvě, zadávací dokumentaci a nabídce, na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele provádět technickou podporu informačního systému CIS a Objednatel se zavazuje bezvadné služby a další plnění přebírat a platit za ně Zhotoviteli sjednanou cenu. Cílem technické podpory je vždy hospodárné, efektivní a účelné plnění zákonných a smluvních povinností Objednatele, jakož i zajištění kvalitních, moderních a dynamických služeb pro klienty Objednatele a jeho partnery. Specifikace Software, k němuž jsou služby poskytovány, je rámcově uvedena v příloze č. 1 této Smlouvy.
	2. **Technická podpora** dle této Smlouvy zahrnuje:
2. **Servisní podporu** (označovanou též jako SLA) (viz čl. II. této Smlouvy) a
3. **Podporu** **CIS**, která dále obsahuje:
	1. **Údržbu** (ve formě **Operativních požadavků**) (viz čl. III. této Smlouvy) a
	2. **Rozvoj** (nazývaný též **Vývoj**) (viz čl. IV. této Smlouvy).
	3. Dílem se rozumí jakýkoli výstup Zhotovitele související s plněním předmětu této Smlouvy, ať už jde o část nebo součást CIS, či o samostatnou věc, nebo také o jejich změnu či úpravu.
	4. Význam dalších pojmů psaných s velkým počátečním písmenem je pro účely spolupráce na základě této Smlouvy uveden při prvním použití pojmu nebo v přiloženém Přehledu pojmů.
4. **Servisní podpora**
	1. Servisní podpora bude Zhotovitelem poskytována dle pravidel a v rozsahu uvedeném v této Smlouvě.
	2. Servisní podpora bude hrazena paušální částkou uvedenou v příloze č. 3 této Smlouvy.
	3. V rámci Servisní podpory je Zhotovitel povinen poskytovat Objednateli následující služby:
5. Hot-line.
6. Technická podpora prostřednictvím dálkového připojení při řešení ZKZ.
7. Technická podpora při řešení ZKZ, jejichž příčina je v interakci Software se Software třetích stran pracujících na podporovaných výpočetních systémech (viz Příloha č. 6). Není-li příčina ZKZ na straně Software Zhotovitele, bude Technická podpora řešena jako Operativní požadavek.
8. Řešení ZKZ na základě Hlášení.
9. Základní konzultace k optimalizaci dynamického chování Software a k výkonové optimalizaci provozu Software.
10. Spolupráce při kontrolách obsahu databáze v průběhu provozu.
11. Aktivní účast na změnách konfigurace Software.
12. Konzultace při instalaci Software nebo Aktualizaci Software a k ovládání a provozu Software.
13. Pomoc při řešení problémů spočívajících v nastavení Software a nastavení komunikací Software s databázovým serverem.
	1. V rámci Servisní podpory je Zhotovitel povinen provádět na vyžádání Profylaktické služby, které zahrnují na straně Zhotovitele tyto služby, a to v rozsahu maximálně 12ti člověkohodin měsíčně:
14. Sledování záznamů o denním a nočním chodu z důvodu rychlé orientace v systému při řešení případného problému.
15. Zajištění dohledu, asistenci a kontrole provozu Software nebo jeho částí.
16. Kontrolu výkonnosti Software.
17. Profylaktické práce a Objednatelem vyžádaná součinnost v oblasti profylaxe operačních systémů, databázových systémů, aplikačních serverů a v oblasti portálů.
18. Pomoc při administraci systému.
19. Zabezpečení řešitelských kapacit potřebných na realizaci a implementaci Změny ohlášené formou Evidence Operativních požadavků v dohodnutém termínu a kvalitě.
	1. V rámci Servisní podpory je Zhotovitel povinen provádět Monitoring v rozsahu:
20. Monitorování funkcí CIS, v rámci kterého Zhotovitel zajistí primárně sledování stavu funkcí CIS z hlediska jejich dostupnosti.
21. Monitorování databázové a systémové vrstvy.
22. Monitorování externích rozhraní.
23. Monitorování interních rozhraní.
24. Telemetrická data, která budou monitorována, jsou uvedena v příloze č. 8.
	1. Technické a organizační vymezení poskytované podpory:
25. Objednatel má právo si vyžádat dva typy zásahu a to Havarijní zásah nebo Normální zásah formou zápisu do ISH.
26. V případě nedostupnosti ISH Ohlašovatel kontaktuje telefonicky formou SMS Dispečera TP v případě, že neobdrží od Zhotovitele ve stanovené Době odezvy informaci o zaevidování požadavku na službu technické podpory, aby ověřil, zda nedošlo k výpadkům komunikačních technologií, které jsou použity pro předávání požadavků na služby technické podpory. Smluvní strany se pro vyloučení pochybností dohodly, že v takovém případě se lhůty pro odstraňování ZKZ počítají od okamžiku, kdy byla prokazatelně Ohlašovatelem odeslána SMS Dispečerovi TP.
27. Zhotovitel je povinen na požadavek na Havarijní zásah, doručený v Době pohotovosti, reagovat v Době odezvy a zahájit kroky k jeho řešení.
	1. Poskytovatel je povinen v rámci servisní podpory provádět odstraňování ZKZ. V rámci toho je poskytovatel povinen:
28. zaevidovat přijaté Hlášení, ověřit jej a zpětně potvrdit Objednateli v době reakce, která je uvedena v příloze č.3 této Smlouvy.
29. odstranit nahlášené ZKZ v dohodnutém termínu a kritické závady nejpozději do 5 pracovních dnů, pokud se strany písemně nedohodnou jinak.
	1. Podrobné parametry Servisní podpory jsou uvedeny v příloze č. 3 této Smlouvy.
30. **Údržba**
	1. Služby Údržby dle této Smlouvy budou probíhat tak, že Objednatel bude Zhotoviteli zasílat své **Operativní požadavky** na služby Údržby formou zápisu do Evidence Operativních požadavků, načež Zhotovitel rámcově odhadne pracnost požadavku v hodinách Údržby a písemně ji oznámí Objednateli. Pokud Objednatel schválí pracnost požadavku, je Zhotovitel povinen tyto služby Údržby provést.
	2. V rámci Údržby Software je Zhotovitel na základě Operativního požadavku povinen provádět zejména:
31. Zpracování Změn v Software.
32. Zpracování návrhů řešení nebo jejich variant.
33. Kvalifikované posouzení a připomínkování všech Změn.
34. Schválit či odůvodněně zamítnout požadavek na realizaci Změny.
35. Garantování dosažení záměru či zadání při schválení a realizování Změny.
	1. Pokud se v průběhu realizace ukáže, že pracnost bude vyšší o více než 10% Objednatelem schválené pracnosti, Zhotovitel je povinen o této skutečnosti Objednatele informovat a musí provést nový odhad pracnosti, který rovněž musí schválit Objednatel.
	2. Celkový rozsah hodin údržby Zhotovitele využitých Objednatelem na služby Údržby nepřekročí celkový rozsah hodin Údržby za dobu trvání této Smlouvy, který je uvedený v příloze č. 3 této Smlouvy. Objednatel není povinen vyčerpat maximální rozsah hodin Údržby, uvedený v příloze č. 3 této Smlouvy.
	3. Údržba zahrnuje zejména vytvoření (dokončení) **Díla**, jeho předání Objednateli, implementaci, systémovou integraci a poskytování souvisejících služeb.
	4. Na pracovišti Objednatele bude elektronicky vedena „**Evidence Operativních požadavků**“, ve které budou evidovány technické a funkční specifikace včetně čerpání hodin na Operativní požadavky. Tyto záznamy budou k dispozici oběma smluvním stranám a jejich obsah bude pravidelně vyhodnocován. Operativní požadavky předávané Zhotoviteli budou obsahovat minimálně tyto informace:
		* evidenční číslo požadavku,
		* popis požadavku,
		* data předání mezi Objednatelem a Zhotovitelem,
		* předávající osoba Objednatele,
		* přebírající osoba Zhotovitele.
	5. Operativním požadavkům budou přiděleny priority řešení a na základě dohody Objednatele a Zhotovitele bude stanoven termín jejich realizace a to zpravidla zařazením do Release dle Harmonogramu Release. Nad rámec plánovaných Release mohou být určeny termíny případných mimořádných Release, které budou projednávány na pravidelných kontrolních dnech Objednatele a Zhotovitele. Jednání kontrolních dnů v délce trvání maximálně do tří hodin budou konána zpravidla jednou za dva týdny.
	6. V případě, kdy není Operativní požadavek realizován a předán do rutinního provozu ve  stanoveném termínu, který byl v souladu s postupy popsanými v této Smlouvě zadán a zároveň uplynula platnost stávajícího Software, tj. např. v důsledku legislativní změny, Software neposkytuje výstupy odpovídající stávající legislativě a zadaný požadavek tuto situaci řeší, přejde řešení takového Operativního požadavku do režimu krizového řízení pod přímým dozorem zástupců pro věcná jednání obou smluvních stran. Další konsekvence uvedené v této Smlouvě tím nejsou dotčeny.
	7. Zhotovitel je povinen do 10. dne měsíce předat Objednateli výkaz činnosti za předchozí měsíc, a to Výkazem nákladů na řešení Operativních požadavků, jehož vzor je uveden v příloze č. 9.
36. **Rozvoj**
	1. Rozvoj představuje vývoj a úpravu Software, včetně přidávání nových funkcionalit, způsobem požadovaným Objednatelem. Zhotovitel bude v rámci služeb Rozvoje provádět zejména:
37. Provedení analýzy, detailního návrhu a vytvoření Díla podle požadavků Objednatele.
38. Dodání a implementace Díla, včetně dodání změn datového modelu (bude-li změněn) a Software třetích stran nezbytně nutných pro realizaci Díla. Pro odstranění pochybností si strany výslovně sjednávají, že součástí tohoto plnění je mimo jiné také předání změn Software, instalačních souborů, změn struktur a popisů databáze, specifikace řešení a předávací dokumentace, na vyžádání provozní dokumentace a uživatelské dokumentace, a to na adekvátním nosiči dat.
39. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli dokumentaci uvedenou v čl. IV. odst. 1. písm. b) této Smlouvy k  Software implementovanému Zhotovitelem v českém jazyce. Dokumentaci k produktům Software třetích osob je zhotovitel povinen poskytnout Objednateli v oficiálním znění. Zhotovitel se zavazuje aktualizovat poskytnutou dokumentaci formou dodatků popisujících změny.
40. Poskytnutí odborné pomoci při kvalifikačním testování aplikačního software a zkušebním provozu na počítačovém vybavení Objednatele.
41. Zajištění školení uživatelů (managementu a koncových uživatelů) a správců systému dle požadavků Objednatele.
42. Poskytování součinnosti při potřebném jednání s třetími stranami (například: při převodech dat, tvorbě bezpečnostní dokumentace, případných atestačních či certifikačních řízeních a dalších příležitostech, atp.).
	1. Rozvoj zahrnuje jak vytvoření (dokončení) Díla dle požadované specifikace, tak jeho předání Objednateli, implementaci, systémovou integraci a poskytování dalších souvisejících služeb.
	2. Rozvoj Software dle této Smlouvy bude prováděn na základě dílčích smluv, uzavíraných na základě této Smlouvy, postupem stanoveným v zákoně o veřejných zakázkách pro zadávání veřejné zakázky na základě rámcové smlouvy:
		* Objednatel zašle Zhotoviteli výzvu k podání nabídky, ve které specifikuje požadované Dílo (technická a funkční specifikace);
		* Zhotovitel podá nabídku na provedení Díla, ve které uvede množství hodin rozvoje, rozdělené dle jednotlivých specialistů definovaných v příloze č. 3 této Smlouvy a její tabulce č. 4, v nichž se zavazuje Dílo provést.
		* Pokud Objednatel bude souhlasit se Zhotovitelem navrženým počtem hodin, akceptuje nabídku Zhotovitele a uzavře se Zhotovitelem smlouvu na dílčí zakázku. V dílčí smlouvě musí být uvedeno, že dílčí smlouva se uzavírá na základě této Smlouvy a strany se v otázkách neupravených v dílčí smlouvě budou řídit touto Smlouvou.
	3. Jednotkové ceny za hodiny služeb Rozvoje dle jednotlivých specialistů uvedené v příloze č. 3 této smlouvy jsou závazné a nepřekročitelné po celou dobu trvání této Smlouvy a smluv uzavřených na jejím základě a obsahují veškeré náklady Zhotovitele na provádění Rozvoje. Předpokládaný počet hodin Rozvoje pro jednotlivé specialisty, který je uveden v příloze č. 3 této Smlouvy (v její tabulce č. 4) je uveden pouze pro účely hodnocení a tento předpokládaný počet hodin může být Objednatelem libovolně překročen či nemusí být vyčerpán, a to dle potřeb Objednatele. Maximální cena, kterou je Objednatel oprávněn uhradit Zhotoviteli za služby rozvoje po celou dobu trvání této Smlouvy, však nesmí překročit maximální cenu za služby rozvoje, uvedenou v příloze č. 3 této Smlouvy, v její tabulce č. 4.
	4. Objednatel bude zadávat Zhotoviteli požadavky na služby Rozvoje zcela dle svých vlastních potřeb a uvážení. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že Objednatel je oprávněn nezadávat Zhotoviteli požadavky na služby Rozvoje vůbec, nebo je zadávat pouze v malém rozsahu, a uvedený maximální limit tak nemusí být Objednatelem vůbec vyčerpán.
	5. Zhotovitel může při provedení Díla využívat třetích stran.
	6. Produkty či výtvory třetích stran (např. Software třetích stran nebo Licenční software) mohou být Zhotovitelem používány pro plnění jen s výslovným konkrétním písemným souhlasem Objednatele.
43. **Obecné podmínky služeb**
	1. Zhotovitel je povinen poskytovat technickou podporu CIS v plném rozsahu tak, aby CIS mohla být Objednatelem a jeho klienty či dalšími osobami nerušeně a efektivně užívána a aby nejméně po celou dobu trvání této smlouvy umožňovala efektivní plnění všech činností Objednatele jako zdravotní pojišťovny v souladu s účinnými právními předpisy, jinými závaznými právními skutečnostmi aplikovatelnými na území České republiky, všemi smluvními závazky a cíli Objednatele.
	2. Objednatel na základě jednoznačného písemného doporučení Zhotovitele daného s dostatečným předstihem zajistí, že Software třetích stran užívaný v souvislosti se Software i technické vybavení, na kterém tento Software pracuje, bude vyhovovat technické specifikaci určené jeho výrobcem. Změny konfigurace technického vybavení a Systémového software i změny konfigurace Software Objednatel ohlásí Zhotoviteli. Takovou změnu zaznamená Objednatel formou Hlášení.
	3. Software třetích stran, užívaný v souvislosti se Software, musí být v souladu se specifikací uvedenou v  Příloze č. 6 této Smlouvy.
	4. Zhotovitel zajistí, že Software implementovaný Zhotovitelem bude v souladu s oprávněnými zájmy třetích osob (zejména s jejich licenčními politikami pro užívání Software třetích stran). Zhotovitel bude Objednatele písemně informovat o změnách licenční politiky k Software třetích stran Zhotovitelem dodaným, a to bezodkladně po upozornění ze strany třetí osoby na změnu předmětné licenční politiky.
	5. Na základě písemného návrhu Zhotovitele si strany před každou akcí vzájemně upřesní způsob a rozsah zálohování dat, u kterých existuje možnost poškození nebo ztráty.
	6. Zhotovitel je povinen se vyvarovat poškození nebo zničení jakýchkoliv dat, která se nacházejí v provozní části CIS. V případě modifikace dat provozní databáze při zásahu, který si vyžádal Objednatel, Objednatel data před tímto zásahem zálohuje na základě písemného doporučení Zhotovitele. Objednatel a Zhotovitel vedou společnou evidenci provozních zásahů do CIS formou Provozního deníku.
	7. Zhotovitel je povinen při výkonu svých činností respektovat potřeby provozu Objednatele tak, aby nebyly narušeny činnosti Objednatele. Pro účely plnění této Smlouvy Objednatel po dohodě se Zhotovitelem zajistí odstávku (nedostupnost) Software tak, aby mohl Zhotovitel provést potřebné úkony. Celková doba odstávek přitom nesmí překročit 12 hodin v jednom kalendářním měsíci, pokud nebude dohodnuto jinak.
	8. Zhotovitel je povinen provádět údržbu a aktualizace příslušné dokumentace formou změnových dokumentů.
	9. Při poskytování služeb technické podpory musí Zhotovitel zajistit, aby byly dodrženy provozní parametry systému CIS (odezvy, stabilita, apod.).
	10. Havarijní zásahy nebo práce prováděné v režimu krizového řízení se dle rozhodnutí Objednatele provádějí i v mimopracovní době a ve dnech pracovního volna. Nejde-li o oprávněnou reklamaci nebo Zhotovitelem zaviněnou situaci, budou havarijní zásahy nebo práce v režimu krizového řízení účtovány v dvojnásobné sazbě.
	11. Technická podpora dle této Smlouvy neobsahuje:
44. Poskytování nových verzí podporovaného Software třetích stran ani jejich vyšší nebo opravné verze nebo opravné patche, které nebyly ani neměly být dodány Zhotovitelem.
45. Řešení chyb Software vzniklých v důsledku jeho užití na jiném technickém vybavení (hardware) nebo operačním systému, případně ve spojení s jiným spolupracujícím Software třetích stran, než je předpokládáno v této Smlouvě nebo Objednatelem sděleno Zhotoviteli.
46. **Místo a doba plnění**
	1. Místem plnění je místo kde je instalován CIS. Pokud Objednatel neurčí jinak, je tímto místem sídlo Objednatele.
	2. Smlouva se uzavírá na **dobu 4 let** od jejího podpisu.
	3. Práva z vad a záruky za jakost, práva na zaplacení ceny, smluvní pokuty a náhrady újmy, jakož i další plnění, jejichž smyslu by to odporovalo, skončením této Smlouvy nezanikají, není-li v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
47. **Cena**
	1. Cena za plnění podle této Smlouvy, vč. podrobné cenové kalkulace, jednotkových cen a parametrů je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy.
	2. Cena za služby Servisní podpora a Údržba (Operativní požadavky), se hradí jako:
48. Paušální platba za Servisní podporu za celé kalendářní čtvrtletí, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány.
49. Zálohová a zúčtovatelná platba za služby Údržby (Operativní požadavky) za každé celé kalendářní čtvrtletí.
	1. Za období ode dne účinnosti této Smlouvy do konce téhož kalendářního roku bude za plnění uvedená v odst. 2 účtována  poměrná část ceny za každý celý kalendářní měsíc, ve kterém byly uvedené služby řádně a nepřetržitě poskytovány. Objednatel je oprávněn uhradit Zhotoviteli za služby údržby po celou dobu trvání této Smlouvy nejvýše částku (bez DPH), která je uvedena v příloze č. 3 této smlouvy, v její tabulce č. 3 v řádku pod písm. B.
	2. Cena za služby Rozvoje (Vývoje) bude hrazena na základě dílčích smluv uzavřených mezi Objednatelem a Zhotovitelem na základě této Smlouvy v hodinových sazbách uvedených v příloze č. 3 této Smlouvy. Platba za plnění poskytované v rámci Rozvoje proběhne po převzetí daného plnění dle podmínek převzetí uvedených v této Smlouvě a příslušných přílohách. Maximální částka, kterou je možné uhradit Zhotoviteli za veškeré služby Rozvoje objednané na základě této Smlouvy je uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy, v její tabulce č. 4 v řádku pod písm. C. Objednatel nebude za služby Rozvoje dle tohoto odstavce poskytovat Zhotoviteli zálohy. Tím nejsou založeny žádné výhrady Zhotovitele, zejména nevzniká výhrada vlastnického práva dle ustanovení § 2132 občanského zákoníku.
	3. Ceny zahrnují veškeré náklady Zhotovitele potřebné pro plnění Smlouvy a jsou nejvýše přípustné a neměnné po celou dobu trvání této Smlouvy.
	4. Všechny ceny v této Smlouvě jsou uváděny bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak. K ceně bude účtováno DPH dle platných právních předpisů.
50. **Platební podmínky**
	1. Objednatel zaplatí sjednanou cenu na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Zhotovitelem, splňujícího veškeré zákonné náležitosti daňového dokladu.
	2. Objednatel zaplatí paušální platbu za **Servisní podporu** za dané období na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí.
	3. Objednatel zaplatí zálohovou platbu za **služby Údržby** za dané období na základě zálohové faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni poskytování služby v daném kalendářním čtvrtletí. Zhotovitel do 10. dne každého měsíce předloží Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků dle Přílohy č. 9 za uplynulý měsíc. Roční vyúčtování za služby Údržby bude provedeno následovně:
51. Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok nižší než částka zaplacená Objednatelem na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví dobropis na nevyčerpanou částku.
52. Bude-li cena prací provedených Zhotovitelem v rámci těchto služeb v součtu za kalendářní rok vyšší než částka zaplacená Objednatelem na základě zálohových faktur, Zhotovitel vystaví fakturu v této výši s datem zdanitelného plnění k poslednímu dni vyúčtovaného kalendářního roku. Podmínkou je, aby Zhotovitel Objednatele před objednáním těchto služeb písemně upozornil na překročení objemu prací pro daný kalendářní rok krytých zálohovou platbou.
53. Vypořádání záloh za kalendářní rok provede Zhotovitel do konce ledna následujícího kalendářního roku.
	1. Objednatel uhradí částku za **Rozvoj** dle dílčí smlouvy v souladu s jednotkovými cenami uvedenými v  příloze č. 3 této Smlouvy a nejvýše v rozsahu počtů hodin, které budou pro jednotlivé specialisty dle přílohy č. 3 této Smlouvy uvedeny v dílčí smlouvě na základě nabídky Zhotovitele. Částka odměny za Dílo bude u každé z dílčích smluv rozdělena do tří plateb v poměru 30%, 60% a 10%. První platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni předání Díla do testovacího provozu a podkladem pro fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Protokol o předání Díla do testovacího provozu“ s datem předání do testovacího“ provozu. Druhá platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni předání Díla do zkušebního provozu a podkladem pro fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Protokol o předání Díla do zkušebního provozu“ s datem předání do zkušebního provozu. Třetí platba bude provedena na základě faktury (daňového dokladu) vystavené Zhotovitelem s datem zdanitelného plnění k prvnímu dni převzetí Díla do rutinního provozu a podkladem k fakturaci a přílohou faktury bude podepsaný „Akceptační protokol k převzetí Díla do rutinního provozu“. „Akceptační protokol k převzetí Díla do rutinního provozu“, „Protokol o předání Díla do testovacího provozu“ a „Protokol o předání Díla do zkušebního provozu“ je vystaven a podepsán dle harmonogramu plnění dílčí smlouvy. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
	2. Faktura vystavená na základě této Smlouvy musí být vyhotovena ve dvou vyhotoveních (originál a kopie) a musí obsahovat zejména tyto údaje:
54. jméno Objednatele a Zhotovitele, jejich sídlo, IČO, DIČ,
55. číslo Smlouvy a příslušný článek Smlouvy,
56. evidenční číslo faktury,
57. datum vystavení a datum splatnosti faktury,
58. datum zdanitelného plnění,
59. označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit,
60. fakturovanou částku, včetně vyčíslení DPH,
61. označení plnění,
62. razítko a podpis Zhotovitele.
	1. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedené údaje s výjimkou splatnosti faktury, je Objednatel oprávněn vrátit ji Zhotoviteli ve lhůtě 21 (slovy: dvacet jedna) dnů od jejího doručení s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě se doba splatnosti nepočítá a nová doba splatnosti počne běžet doručením bezvadné faktury Objednateli.
	2. Doba splatnosti faktury je sjednána na 21 (slovy: dvacet jedna) dnů od doručení faktury Objednateli. Je-li na faktuře uvedena doba splatnosti kratší, použije se doba splatnosti uvedená v této Smlouvě. Platební povinnosti Objednatele jsou splněny dnem odeslání finančních prostředků z bankovního účtu Objednatele.
	3. V případě, že by hrozilo, že objednatel může ručit za zhotovitelem nezaplacenou daň z přidané hodnoty dle ustanovení § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je objednatel oprávněn uhradit část odměny zhotovitele ve výši vyúčtované daně z přidané hodnoty na bankovní účet místně příslušného správce daně zhotovitele. Takový postup objednatele se v rozsahu částky poukázané na účet správce daně považuje za řádné a včasné uhrazení odměny Zhotoviteli.
	4. Zhotovitel může postoupit pohledávku za Objednatelem či postoupit svá práva a povinnosti ze smlouvy nebo z její části třetí osobě jen s výslovným předchozím písemným souhlasem Objednatele. Pouze za účelem vyloučení všech pochybností si smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel není oprávněn započítávat žádné své pohledávky na jakékoliv peněžité plnění či sankční nároky Objednatele dle této Smlouvy nebo ze zákona.
63. **Práva a povinnosti Objednatele**
	1. Objednatel se zavazuje poskytovat Zhotoviteli úplné, pravdivé a včasné informace nezbytné k řádnému plnění jeho závazků.
	2. Objednatel se zavazuje zajistit pro Zhotovitele nezbytné technicko-organizační podmínky vyplývající z této Smlouvy nebo dohodnuté oprávněnými osobami.
	3. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele vstup do svých prostor v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy a poskytnout Zhotoviteli v minimálním rozsahu nutný přístup k technickým prostředkům a k Software. Ve stejném režimu zajistí Objednatel Zhotoviteli přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele, a s pracovníky znalými potřebných hesel a disponujícími oprávněními nutnými k provedení zásahu.
	4. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele na písemné vyžádání vzdálený přístup k nutným technickým prostředkům Objednatele v minimálním rozsahu nutném pro naplnění předmětu této Smlouvy.
	5. Objednatel se zavazuje zajistit pracovníkům Zhotovitele podmínky pro výkon práce, která bude vykonávána v jeho prostorách, za obdobných podmínek jako svým zaměstnancům.
	6. Objednatel má právo si vyžádat provedení zásahu na svém výpočetním systému. Požadavek Objednatele na služby technické podpory musí být vždy proveden formou Hlášení a to pouze pracovníky Objednatele zařazenými mezi Ohlašovatele.
	7. V případě, že Objednatel provede jakékoliv Změny Software vlastními silami (eventuálně třetí stranou), Ohlašovatel Změnu ohlásí formou Hlášení a záznamem v Provozním deníku.
	8. Objednatel zajistí Zhotoviteli po dobu výkonu sjednané služby u Objednatele následující:
64. Přístup k Hardware a Software.
65. Přístup ke koncovému počítači připojenému do počítačové sítě Objednatele v konfiguraci odpovídající minimálně požadavkům uvedeným v Dokumentaci Software včetně možnosti tisku na tiskárně.
66. Přístup k síti Internet ze zařízení ve správě Objednatele.
67. Přístup nebo spojení se správci počítačové sítě, aplikací a zdrojů dat, zálohovacích a archivačních systémů Objednatele.
68. V případě potřeby předem dohodnuté konzultace s jinými technickými specialisty Objednatele pro ostatní informační systémy a technologické prostředky, které Objednatel užívá.
69. **Práva a povinnosti Zhotovitele**
	1. Zhotovitel se zavazuje písemně informovat bez zbytečného odkladu Objednatele o jemu známých skutečnostech, které jsou významné pro plnění závazků smluvních stran, a zejména o skutečnostech, které mohou být významné pro rozhodování Objednatele v jednotlivých případech plnění této Smlouvy.
	2. Zhotovitel je povinen postupovat při plnění závazků vyplývajících z této Smlouvy s veškerou odbornou péčí, v souladu s účinnými právními předpisy, uplatnitelnými technickými normami a dalšími předpisy upravujícími dotčené činnosti Objednatele. Objednatel se zavazuje poskytovat součinnost v rozsahu nezbytném k plnění předmětu Smlouvy.
	3. Zhotovitel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření Objednatele a jeho pravidla pro práci v prostorách Objednatele, a odpovídá za přijetí přiměřených opatření zabraňujících zejména majetkové újmě nebo pracovním úrazům v prostorách a na zařízení Objednatele.
	4. Zhotovitel, ani jeho pracovníci či jím pověřené osoby nesmí bez výslovného písemného svolení oprávněných osob nebo zástupce pro věcná jednání Objednatele kopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem přemístit mimo prostory Objednatele. Tuto činnost nesmí umožnit ani třetím osobám.
	5. Zhotovitel se zavazuje v průběhu plnění předmětu této Smlouvy průběžně spolupracovat s Objednatelem a zejména na kontrolních dnech jej informovat o postupu prací a stavu plnění.
	6. Zhotovitel je povinen zajistit odstranění ZKZ. Pokud bude zrealizováno Náhradní řešení, je povinností Zhotovitele následně bez zbytečné prodlevy zajistit Trvalé řešení.
	7. Zhotovitel se zavazuje použít k odstranění Kritické závady všechny dostupné prostředky běžné v odvětví informačních technologií, případně nalézt Náhradní řešení tak, aby období, kdy Software není v provozu, bylo zkráceno na minimum.
	8. Zhotovitel neodpovídá za ZKZ, které prokazatelně způsobil Objednatel neodborným zásahem nebo nedodržením provozních podmínek uvedených v Uživatelské dokumentaci nebo v Dokumentaci Software, ledaže Objednatel postupoval na základě doporučení Zhotovitele.
	9. Zhotovitel výslovně přebírá odpovědnost i za ZKZ způsobené produkty či softwarem třetích stran, které Zhotovitel na základě této smlouvy Objednateli dodal.
	10. Zhotovitel je povinen písemně s dostatečným předstihem upozornit Objednatele, pokud při jeho zásahu hrozí ztráta dat nebo bude provedena změna konfigurace, na nutnost pořízení mimořádné zálohy a doporučí Objednateli způsob a rozsah zálohy, v opačném případě odpovídá za újmu Objednatele takto způsobenou.
	11. Zhotovitel je povinen dodat specifikaci řešení ke každé změně v rámci Operativního požadavku nebo v rámci Rozvoje.
	12. Zhotovitel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy a po celou dobu trvání dílčích smluv uzavřených na jejím základě udržovat v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti Zhotovitele za škodu způsobenou Objednateli či třetím osobám v souvislosti s plněním této Smlouvy s minimálním limitem pojistného plnění ve výši alespoň 100.000.000,- Kč (slovy: sto miliónů korun českých).
70. **Předávací řízení**
	1. Zhotovitel je povinen předat Objednateli plnění na základě dílčí smlouvy, popř. jeho část dle příslušné etapy, v požadovaném rozsahu a čase. V rámci předávacího řízení Objednatel:
71. v případě předávání dokumentace provede její formální a obsahovou kontrolu,
72. v případě předávání Software provede dohodnuté akceptační testy pro ověření provozních, systémových a funkčních či uživatelských požadavků. Vzory protokolů jsou uvedeny v příloze č. 5 k této Smlouvě.
	1. V průběhu kvalifikačního testování Objednatel dokumentuje nedostatky plnění oproti zadání a dle termínů stanovených v harmonogramu a na kontrolních dnech je písemně oznámí Zhotoviteli formou „Protokol o evidenci záznamů o neshodách“. Takto zjištěné nedostatky je Zhotovitel povinen odstranit v průběhu kvalifikačního testování tak, že dle termínů stanovených v harmonogramu a na kontrolních dnech od písemného oznámení nedostatků uvede plnění do souladu se zadáním.
	2. Kvalifikační testování bude ukončeno v termínu uvedeném v dílčí smlouvě či jiném písemném dokumentu, kterým Objednatel závazně zadává Zhotoviteli zakázku na základě této Smlouvy.
	3. Předání a převzetí kompletního implementovaného Díla provedou zástupci stran „Akceptačním protokolem k převzetí Díla do rutinního provozu“. Převzetí znamená, že Dílo prošlo kvalifikačními testy a je zahájen jeho provoz a užívání. Objednatelem odůvodněné odmítnutí převzetí vylučuje prodlení Objednatele s přijetím plnění.
	4. Vyhotovení příslušných protokolů musí být ukončeno nejpozději do pěti pracovních dnů po skončení předávacího řízení. V případě zjištění vad bude předávací řízení odloženo do doby jejich odstranění. Vady, které znemožňují provozování Díla, je Zhotovitel povinen odstranit v dohodnutém termínu, nejdéle do třiceti dnů. Nedojde-li k dohodě, platí pro odstranění závažných vad lhůta třicet dnů.
	5. K datu podpisu Akceptačního protokolu k převzetí Díla do rutinního provozu a  při splnění dalších podmínek dle této Smlouvy má Zhotovitel právo na základě tohoto protokolu fakturovat Objednateli odpovídající cenu.
	6. Objednatel může na základě své volné úvahy převzít i Dílo, které vykazuje vady, pokud neznemožňují provozování Díla. Na tyto vady se hledí stejně jako na vady vzniklé nebo zjištěné v průběhu provozu Díla, bez ohledu na to, zda je Objednatel zjistil před nebo při převzetí nebo kdykoli potom.
	7. Bude-li Dílem software, bude předáván vždy formou Release, pokud se strany nedohodnou jinak. Popis procesu vydávání release je popsán v příloze č. 10 této Smlouvy.
73. **Záruka za jakost**
	1. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost. Zhotovitel zejména odpovídá za to, že si Dílo včetně všech součástí a příslušenství uchová vlastnosti a bude z pohledu Objednatele efektivně zajišťovat funkce v souladu s požadavky této Smlouvy.
	2. Vadou plnění se rozumí odchylka od podmínek, vlastností či parametrů Díla nebo jeho části, stanovených zadávací dokumentací, nabídkou, touto Smlouvou, dílčími smlouvami o Dílo, uzavřenými na základě této Smlouvy a obecně závaznými právními předpisy či technickými normami. Zhotovitel odpovídá za vady zjevné i skryté, které má Dílo v době jeho předání Objednateli nebo které se vyskytnou v záruční době.
	3. Záruku za jakost poskytuje Zhotovitel dva roky po podpisu Akceptačního protokolu k převzetí Díla do rutinního provozu (resp. od data schválení Operativního požadavku do rutiny). Pokud Zhotovitel přestane poskytovat technickou podporu, ručí za jakost částí, které vytvořil.
	4. Smluvní strany se dohodly, že v případě vady plnění uplatněné v záruční době má Objednatel právo požadovat po Zhotoviteli její úplné bezplatné odstranění bez zhoršení vlastností Díla, CIS nebo jejich částí. Případná dohoda stran o krátkodobém řešení (např. workaround), které umožní alespoň nezbytnou funkčnost Díla, CIS nebo jejich části, nemá na tento závazek vliv.
	5. Nárok na odstranění vady musí být uplatněn záznamem do Service Desku Zhotovitele a Objednatel jej může uplatnit kdykoli v záruční době, tedy strany si výslovně nesjednávají žádnou lhůtu pro uplatnění vad. Zhotovitel se zavazuje odstranit případné vady do třiceti dnů od uplatnění nároku na odstranění vady nebo ve lhůtě dle vzájemné dohody.
	6. Zhotovitel je povinen v návaznosti na Objednatelem uplatněnou vadu bezodkladně zahájit práce na odstranění uplatněné vady. V případě, že se Zhotovitel domnívá, že za uplatněnou vadu neodpovídá, nebo že není povinen plnit ze záruky za jakost či zákonných práv z vad, je povinen před zahájením řešení písemně informovat o této skutečnosti Objednatele, včetně důvodů, proč svou odpovědnost vylučuje a s uvedením nepřekročitelné ceny za odstranění této neshody (v režimu Rozvoje). Záruční doba se v případě oprávněně uplatněné vady prodlužuje o dobu, kterou trvalo její odstranění.
74. **Povinnost k náhradě újmy**
	1. Smluvní strany nesou povinnost nahradit způsobenou újmu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvinout úsilí k předcházení újmám a k jejich minimalizaci.
	2. Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit újmu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Zhotovitel je však povinen Objednatele na takové vadné zadání včas písemně upozornit. Objednatel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Zhotovitele. Zhotovitel nemá povinnost nahradit újmu způsobenou prodlením Objednatele, stanoví-li tak zákon.
	3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující povinnost nahradit újmu bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících povinnost nahradit újmu.
	4. Výše náhrady škody či jiné újmy (dále jen náhrady škody) se řídí občanským zákoníkem a její maximální výše není omezena. Zhotovitel bere na vědomí, že výše škody, kterou může Objednateli způsobit, není omezena výší pojistky, kterou vyžadoval v rámci zadávacích podmínek k veřejné zakázce a prohlašuje, že je mu známa přibližná hodnota CIS, jakož i přibližný objem finančních prostředků, s nimiž Objednatel hospodaří. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či úrok z prodlení. Zaplacením sjednané smluvní pokuty či úroku z prodlení není dotčeno právo poškozeného na náhradu škody v plné výši.
	5. Zhotovitel odpovídá za veškeré jednání osob, které k plnění Smlouvy použil (zejména zaměstnanců a subdodavatelů). Náhrada škody způsobené nesprávnou informací nebo radou tím není vyloučena.
	6. Zhotovitel odpovídá za plnění subdodavatele, jako kdyby plnil sám. Zhotovitel je povinen písemně oznámit Objednateli informace uvedené v § 147a zákona o veřejných zakázkách, ve lhůtách tam uvedených.
75. **Povinnost mlčenlivosti**
76. Zhotovitel je povinen zachovávat mlčenlivost ohledně veškerých důvěrných informací Objednatele, které se v souvislosti s plněním této Smlouvy dozví. Zhotovitel je povinen zajistit zachování mlčenlivosti i u svých zaměstnanců, zástupců, případně i jiných spolupracujících třetích stran, pokud bylo nevyhnutelné a nezbytně nutné jim takové informace pro účely této Smlouvy poskytnout. Zhotovitel se rovněž zavazuje neposkytovat třetím osobám informace o poskytování licencí software (informace o koncovém zákazníkovi).
77. Za důvěrné informace se považují jakékoliv informace, které
78. tvoří obchodní tajemství Objednatele (skutečnosti obchodní a technické povahy související s činností Objednatele), nebo se týkají činnosti Objednatele, jeho strategie, know-how, způsobu řízení, vnitřních předpisů a pracovních postupů, nebo
79. jsou chráněny nebo podléhají zvláštnímu režimu nakládání na základě příslušných právních předpisů (např. zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v akt. znění nebo závazkových vztahů, jejichž účastníkem je Objednatel), nebo
80. jsou součástí informačního systému Objednatele, nebo se na ně vztahuje povinnost mlčenlivosti ve smyslu ustanovení § 22 zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, nebo
81. budou Objednatelem označeny za důvěrné, nebo
82. by v případě jejich prozrazení poškodily, nebo mohly Objednatele poškodit,

a které nejsou veřejně dostupné.

1. Zhotovitel se zavazuje:
2. uchovávat důvěrné informace v tajnosti a nakládat s nimi výlučně v souvislosti s plněním svých povinností dle této Smlouvy, při čemž je povinen řídit se pravidly pro nakládání s těmito informacemi, které vyplývají z právních předpisů, interních předpisů nebo rozhodnutí orgánů objednatele,
3. nevyužít, ani se nepokusit využít důvěrné informace pro vlastní potřebu nebo pro potřebu jakékoliv třetí osoby způsobem, který by byl v rozporu s právními předpisy či s touto smlouvou nebo jejím účelem nebo by přímo nebo nepřímo jakkoliv poškodil nebo mohl poškodit Objednatele,
4. neprodleně informovat Objednatele, pokud zjistí, že došlo, nebo by mohlo dojít k prozrazení důvěrné informace.
5. Povinnost mlčenlivosti podle tohoto článku trvá dále i po ukončení této Smlouvy.
6. **Úroky z prodlení a smluvní pokuty**
	1. Smluvní strana zaplatí v případě prodlení s platbou dle této Smlouvy druhé smluvní straně úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
	2. V případě, že Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti uvedenou v čl. XIV. této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takové porušení.
	3. V případě, že v důsledku činnosti Zhotovitele dojde k poškození či ztrátě dat Objednatele, je zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč za každé takové poškození či ztrátu.
	4. V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost nekopírovat data Objednatele na přenosná média ani je jakýmkoliv způsobem nepřemisťovat mimo prostory Objednatele dle čl. X. odst. 4 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000.000,- Kč, za každé jednotlivé porušení.
	5. V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost udržovat po celou dobu trvání této Smlouvy a dílčích smluv uzavřených na jejím základě pojištění odpovědnosti za škodu dle čl. X odst. 12 této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny Servisní podpory za jeden kalendářní rok, a to za každý započatý den, ve kterém tuto povinnost nesplnil.
	6. V případě, že Zhotovitel nepředá Objednateli sjednané plnění dle čl. XI. odst. 1 této Smlouvy v požadovaném rozsahu nebo čase, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 % z ceny sjednaného plnění (Díla), a to za každý započatý den prodlení s předáním bezvadného plnění v požadovaném rozsahu.
	7. V případě, že Zhotovitel neodstraní vadu uplatněnou Objednatelem dle čl. XII. této Smlouvy do třiceti dnů, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,01 % z ceny Servisní podpory za jeden kalendářní rok, a to za každý započatý den prodlení.
	8. V případě, že Zhotovitel poruší svou povinnost písemně oznámit Objednateli seznam svých subdodavatelů dle čl. XIII. odst. 6 této Smlouvy ve lhůtě uvedené v zákoně č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý započatý den prodlení.
	9. V případě, že Zhotovitel poruší jakoukoli ze svých dalších povinností podle této Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
	10. Smluvní pokuty jsou splatné 10. den ode dne, kdy oprávněná strana doručí písemnou výzvu k uhrazení smluvní pokuty povinné smluvní straně.
	11. Zaplacení smluvních pokut dle této smlouvy nemá vliv na možnost požadovat náhradu škody v plné výši.
7. **Oprávněné osoby**
	1. Osoby oprávněné za Objednatele:
8. objednat služby Servisní podpory (služby na vyžádání) je oprávněn a za kontrolu a převzetí služby je odpovědný:

xxx

1. objednat služby Údržby, které zahrnují služby Operativní požadavky, je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:

xxx

1. objednat služby Rozvoje je oprávněna a za kontrolu a převzetí služby je odpovědná:

xxx

* 1. Osoba oprávněná za Zhotovitele:

xxx

xxx

* 1. Osobami oprávněnými zastupovat smluvní strany v ostatních smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy jsou výhradně statutární zástupci Objednatele a Zhotovitele a osoby jimi výslovně písemně pověřené.
	2. Seznam kontaktních a internetových adres technické podpory je uveden v příloze č. 4.
	3. Smluvní strany mohou změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu písemně upozornit druhou smluvní stranu, a to bez zbytečného odkladu.
	4. Všechny dokumenty mající vztah k plnění této Smlouvy, zápisy z jednání a dodatky k zadání podepisují příslušné oprávněné osoby uvedené v tomto článku.
1. **Pravidla komunikace smluvních stran**
	1. Komunikace mezi smluvními stranami, případně mezi smluvní stranou a subdodavatelem druhé smluvní strany, bude probíhat v českém jazyce.
	2. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob a statutárních zástupců smluvních stran.
	3. Oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné (papírové nebo elektronické) podobě a druhé straně doručena osobně, faxem, doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, nebo datovou schránkou. Běžná pracovní komunikace může být vedena prostřednictvím elektronické pošty.
	4. Písemnosti doručované v souvislosti s touto Smlouvou (oznámení) se považují za doručené třetí pracovní den po jejich prokazatelném odeslání.
	5. Ukládá-li tato Smlouva předat některý dokument, musí být předán také v elektronické podobě.
	6. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny svých kontaktních údajů (adresy, telefonní čísla, čísla faxů a adresy elektronické pošty) budou o této změně písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději do tří pracovních dnů.
2. **Řešení sporů**
	1. Práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy a smluv uzavřených na jejím základě se řídí výhradně českým právem. Veškeré případné spory mezi stranami vyplývající nebo související s ustanoveními této Smlouvy či dílčích smluv uzavřených na jejím základě, budou řešeny nejprve smírně. Nebude-li takto dosaženo řešení, je k rozhodování sporů příslušný obecný soud Objednatele.
	2. Probíhající řešení sporných otázek není pro Zhotovitele důvodem k pozastavení plnění předmětu Smlouvy. Zhotovitel je oprávněn pozastavit plnění této Smlouvy pouze v případě, že Objednatel bude v prodlení s platbou dle této Smlouvy po dobu delší, než 6 kalendářních měsíců.
3. **Ukončení Smlouvy**
	1. Objednatel může Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu s roční výpovědní dobou, která se počítá od posledního dne kalendářního měsíce, v němž byla výpověď doručena Zhotoviteli.
	2. Strany jsou oprávněny od Smlouvy odstoupit podle pravidel občanského zákoníku. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem Objednatelem se považuje prodlení s platbou dle této Smlouvy po dobu delší než 6 měsíců. Za porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany Zhotovitele je považováno prodlení s plněním povinností Zhotovitele dle této Smlouvy, delší než 30 dnů od písemné urgence ze strany Objednatele. Odstoupení je v těchto případech účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
	3. V případě, že bylo proti Zhotoviteli zahájeno řízení podle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), může Objednatel bez omezení jakéhokoliv jiného svého práva odstoupit kdykoliv od Smlouvy písemným sdělením Zhotoviteli, popřípadě insolvenčnímu správci. Odstoupení je v takovém případě účinné doručením oznámení o odstoupení Zhotoviteli.
	4. Objednateli vzniká odstoupením nárok na náhradu vícenákladů jím prokazatelně vynaložených na řádné splnění předmětu Smlouvy.
4. **Závěrečná ustanovení**
	1. Smluvní vztahy neupravené touto Smlouvou se řídí zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Strany se zavazují vykládat své smluvní i zákonné závazky s ohledem na zásadní význam Software pro činnost Objednatele a s přihlédnutím k nutnosti zajistit fungování Objednatele v souladu s právními předpisy a smluvními závazky.
	2. S ohledem na povinnost zajištění rovných podmínek v rámci veřejné zakázky se Zhotovitel výslovně a při plném vědomí vzdává práva dovolat se jakýchkoli zvyklostí z předchozí spolupráce s Objednatelem, či zvyklostí zachovávaných obecně či v daném oboru.
	3. Plní-li Objednatel povinnosti či vykonává-li činnosti při plnění této Smlouvy nad rámec této Smlouvy, činí tak dobrovolně, avšak jeho jednání nezakládá do budoucna právo Zhotovitele se takového jednání domáhat.
	4. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po jednom.
	5. Zhotovitel prohlašuje, že tato Smlouva i dílčí smlouvy, uzavírané na jejím základě nepředstavují jeho obchodní tajemství a souhlasí s tím, aby tyto smlouvy včetně jejich případných změn a dodatků byly Objednatelem s ohledem na jeho veřejnoprávní postavení a jeho zákonné povinnosti zveřejněny.
	6. Specifikace uvedené v některých přílohách zachycují aktuální stav ke dni podpisu Smlouvy a je zřejmé, že tento se bude v čase v důsledku rozvoje Software měnit. Změny budou průběžně stranami aktualizovány dle skutečného stavu.
	7. Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která jsou na něm nezávislá a umožňují rozumné plnění Smlouvy v souladu s jejím účelem. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které odpovídá zamýšlenému účelu ustanovení. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
	8. Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že obsah této Smlouvy řádně zvážily, její celý text přečetly, rozumí mu a neobsahuje pro ně překvapivá ustanovení, a tudíž Smlouvu uzavírají o své svobodné vůli. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou anebo zmařit její účel tak, jak jej v této Smlouvě vážně deklarují.

Seznam příloh:

Definice pojmů

Příloha č. 1 Rámcová specifikace Software

Příloha č. 2 Vzor Katalogového listu

Příloha č. 3 Ceny a parametry služeb

Příloha č. 4 Seznam kontaktních a internetových adres

Příloha č. 5 Vzory protokolů

Příloha č. 6 Specifikace hardware a systémového SW

Příloha č. 7 Seznam subdodavatelů

Příloha č. 8 Specifikace telemetrických dat pro monitoring CIS

Příloha č. 9 Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků

Příloha č. 10 Popis procesu vydávání Release

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| V ........................ dne: ..................... |  | V ........................ dne: ..................... |
| .......................................................... |  | .......................................................... |
| Ing. Radovan Kouřilgenerální ředitel**Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví** |  | Ing. Tomáš Rutrle, jednatel společnosti**KOMIX s.r.o.** |

##### Přehled pojmů

1. Pro účely této Smlouvy se strany dohodly na používání následujících pojmů, které jsou-li použity v popsaném významu, jsou uváděny s velkým počátečním písmenem.
2. Pojmy:

| **Pojem** | **Dohodnutý význam** |
| --- | --- |
| **CIS** | Pojmenování centrálního informačního systému, IZOP, WOIS a části VITAKARTY ONLINE, k němuž jsou služby technické podpory dle této Smlouvy poskytovány (viz příloha č. 1). Částí se zpravidla rozumí identifikovaný (popsaný) modul či funkce CIS.  |
| **Software** | Počítačový program čili souhrn aplikačního software (jinak též ASW) CIS.  |
| **Údržba Software** | Provádění úprav existujících funkčních vlastností Software. Údržba Software se realizuje formou Operativních požadavků. |
| **Rozvoj Software / Vývoj Software** | Jedná se o vývoj nového Software. Vývoj Software se realizuje formou dílčích smluv. |
| **Servisní podpora - SLA** | Podpora,která zahrnuje služby dle stanovených parametrů SLA (Service Level Agreement), tedy služby poskytované k zajištění zásahů (závady Software, konfigurace, instalace, převody dat, release, apod.) a služeb poskytovaných při správě a řešení problémů při užívání a provozu systému CIS (pohotovost k zásahu, monitoring, profylaxe, apod.).  |
| **Software třetích stran** | Software, který nebyl vyvinut Zhotovitelem a zároveň Zhotovitel nemá k dispozici jeho zdrojové kódy a zároveň není oprávněn takový software upravovat. |
| **Licenční software** | Software, který je dodáván dle podmínek licenční smlouvy. Jedná se o každý Software třetích stran. Na výtvory Zhotovitele použité pro plnění této Smlouvy, vytvořené pro osoby odlišné od Objednatele, se hledí jako na výtvory provedené pro Objednatele na základě této spolupráce stran. |
| **Podpora Licenčního software** (maintenance) | Placená služba poskytovaná výrobcem Licenčního software anebo jeho partnerem, nebo třetí stranou, na základě které lze obvykle získat nové nebo opravné verze daného software, vzdálenou podporu Hot-line výrobce nebo jeho technických pracovníků. |
| **Informační systém hlášení** (též **ISH**) | Informační systém Zhotovitele, který je určený pro veškerá Hlášení Objednatele související s provozem a užíváním Software a Licenčním software. ISH (ServiceDesk/HelpDesk/e-mail) je přístupný pro Ohlašovatele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres v  příloze č.12 k této Smlouvě. ISH musí umožnit Objednateli založit požadavek na Havarijní zásah i na Normální zásah. |
| **Hlášení** | Zápis Ohlašovatele do ISH. Pokud není ISH prokazatelně dostupný, je Ohlašovatel oprávněn použít pro Hlášení adresu ze Seznamu kontaktních a internetových adres uvedenou v  příloze č.12 k této Smlouvě. Takto zaslaná zpráva Hlášení musí obsahovat shodné údaje jako zpráva zapsaná do ISH. |
| **Služba Hot-line** | Poskytování odpovědí prostřednictvím telefonické linky nebo též elektronickou poštou na krátké otázky a konzultace týkající se problémů s provozem a užíváním Software (například problémy při instalaci a migraci, při návrhu a nastavení, při ladění Software, při zálohování a obnově dat, při správě systému, otázky týkající se kompatibility, funkčnosti, atd.), poskytování součinnosti s dodavateli ostatních informačních technologií v souvislosti s řešením problémů s provozem a užíváním Software a Licenčního software. |
| **Doba odezvy** | Časový interval, který uplyne od Doby ohlášení do okamžiku, kdy Zhotovitel oznámí Ohlašovateli přijetí a zaevidování Hlášení nebo kdy Zhotovitel kontaktuje Ohlašovatele za účelem ověření informací uvedených v Hlášení. |
| **Doba pohotovosti** | Pracovní doba Zhotovitele, během které je povinen zabezpečit služby poskytované podle této Smlouvy viz. příloha č.3. |
| **Doba ohlášení** | Datum a čas, kdy bylo Hlášení zaznamenáno Objednatelem do ISH nebo odesláno na kontaktní adresy technické podpory Zhotovitele. |
| **Hardware** | Technické zařízení potřebné pro provoz CIS. |
| **Aktualizace Software** | Verze Software, která je provedena Zhotovitelem v rámci technické podpory Software a obsahuje avizované odstraněné ZKZ, Změny realizované na základě Operativních požadavků a další technická vylepšení. |
| **Dokumentace Software** | Dokument nebo dokumenty obsahující popis Software a podmínky pro provoz Software. |
| **Uživatelská dokumentace** | Dokument nebo dokumenty obsahující uživatelský návod k užívání Software a Licenčního software. |
| **Závada** | Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software a Uživatelskou dokumentací, zejména pokud jsou v takovém rozsahu, že omezují Objednatele v provozování Software. |
| **Kritická závada** | Stav kdy Software vykazuje funkční vlastnosti, které jsou v rozporu s předanou Dokumentací Software či Uživatelskou dokumentací v takovém rozsahu, že nelze normálně provozovat jeho běžné funkce nebo kdy je z hlediska provozu nutné použít právě ty funkce, které se provádějí nesprávně. |
| **ZKZ** | Zkratka souhrnně označující Závadu nebo Kritickou závadu. |
| **Havarijní zásah** | Zásah Zhotovitele, který si může Objednatel vyžádat v případě Kritické závady. |
| **Normální zásah** | Zásah Zhotovitele, který není Havarijním zásahem. |
| **Změna** | Jakákoliv úprava Software.  |
| **Operativní požadavek** | Požadavek na služby hrazené ve Smlouvě popsaným způsobem, zejména požadavek na úpravu vlastností Software a související služby (opravné verze, úpravy ASW, změny databázového modelu, analýzy, studie, export dat, apod.).  |
| **Evidence Operativních požadavků** | Elektronicky vedený záznam o Operativních požadavcích v Software Objednatele, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres. |
| **Provozní deník**  | Elektronicky vedený záznam o provozních změnách a zásazích do CIS provedených jak Zhotovitelem, tak Objednatelem, který je přístupný pro oprávněné pracovníky Zhotovitele na internetové adrese uvedené v Seznamu kontaktních a internetových adres.  |
| **Release** | Verze Software. |
| **Harmonogram Release** | Termíny nasazení jednotlivých Release podléhají ročnímu harmonogramu, který je vždy počátkem kalendářního roku stanoven Objednatelem po projednání se Zhotovitelem. Termíny v Harmonogramu Release jsou stanoveny dle Popisu procesu vydávání Release uvedeného v příloze č. 10. |
| **Ohlašovatel** | Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování ZKZ a osoby pověřené k užívání Služby Hot-line. Osoba nebo osoby pověřené Objednatelem k Ohlašování změn konfigurace technického vybavení, Systémového sw i změny konfigurace Software. |
| **Dispečer TP** | Osoba pověřená Zhotovitelem v Době pohotovosti k výkonu koordinační, řídící a kontrolní služby pro zabezpečení činnosti technické podpory příloha č. 4. |
| **Trvalé řešení** | Ohlašovatelem a Zhotovitelem přijaté řešení, jehož výsledkem je trvalé odstranění ZKZ. |
| **Náhradní řešení** | Ohlašovatelem a Zhotovitelem přijaté řešení nebo opatření, jehož výsledkem je dočasné odstranění ZKZ pro umožnění užívání Software náhradním způsobem nebo definování způsobu předcházení ZKZ, dočasné realizování Změny nebo přijetí dočasného opatření, jehož výsledkem je požadovaná Změna. |
| **Telemetrie** | Telemetrie představuje data, která jsou shromažďována o CIS (Software, databáze, systém, …) za účelem monitoringu. CIS automaticky odesílá informace o tom, jak často a jak dlouho byla spuštěna, a taky, jestli v ní došlo k chybě. Tyto informace se shromažďují a analyzují pro jednotlivé funkce. Následně se zobrazují v analytických sestavách. Shromažďování dat telemetrie může být kdykoli Objednatelem povoleno nebo zakázáno. |
| **Systémový software** | Jiný software potřebný pro zajištění provozu Software. Jedná se zejména o Software třetích stran (operační systém, databáze, apod.). |
| **Katalogové listy** | Popisují strukturovaně požadavky na provozní služby dle stanovených SLA. Katalogové listy budou popisovat jednotlivé funkční celky CIS s příslušným SLA pro tyto části. Např. komunikační infrastruktura, infrastruktura, aplikačně samostatné celky. |

**Příloha č. 1**

**Rámcová specifikace Software**

Software (CIS) Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví předaný ke dni účinnosti této Smlouvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Název části Software** | **Popis části Software** |
| * CIS
 | Centrální informační systém zahrnující:* IZOP – produkční systém
* WOIS – workflow systém (engine, klient)
* ZPDS – konektor na DMS, včetně datových schránek
* Tiskový server včetně generování dokumentů
* ISCALL2 – systém pro callcentrum
* KREF – systém pro kreditní refundace
* ISZR – konektor na základní registry (ISZR)

         Konektor na komunikační bránu „kobra“         Konektor na CRP – B2B komunikace s CRP VZP         XIS – konektor na účetnictví RIS         ZPvstup – vstup KDAVEK |
| * Vitakarta ONLINE
 | Portálový systém zahrnující:* IPP - Integrační platforma portálu
* PIM – konektor na CIS
* Autentizační, autorizační a IdM systém portálu (SSO, přesměrování, atd.)
* Dílčí portálové aplikace

         Konektor AP CMU |

**Příloha č. 2**

**Vzor Katalogového listu**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ID služby** | **Název provozní IT služby** | **Zjištění provozu**  | **Poznámka** |
| 1 | CIS | 5x11 |  |
| 2 | Vitakarta ONLINE | 7x24 |  |

Formát katalogového listu provozní IT služby

* Uživatelské informace
* Poskytování služby – informace o podpoře a přístupu
* Konfigurační informace – detailní IT informace
* Service level informace

|  |
| --- |
| **UŽIVATELSKÉ INFORMACE – Katalogový list**  |
| Název služby | Centrální informační systémVitakarta ONLINE |
| ID služby | CISVKOL |
| Status služby | V provozu |
| Kategorie a klasifikace služby | Kritický provozní systémPortálové řešení |
| Klíčová slova služby | IZOP, WOIS, ISCALL2, ZPDS, KREF, ISZR, tiskový serverIPP, PIM, AAM |
| Popis služby a její funkcionality  | Provoz CIS a VKOL |
| Vazby služby na provoz dalších služeb  | Bez provozu CIS není možné provozovat portál Vitakarta ONLINE, není možná výměna dat s účetnictvím RIS, DMS/Spisovou službou a datovými schránkami, portálem ZP, AP CMÚ, rejstříky a základními registry.Bez provozu VKOL není možné poskytovat služby partnerům Objednatele |
| Volitelné varianty služby | Nejsou varianty. |
| Kvalifikovaní odběratelé služby(Cílová skupina služby) | Gestoři služeb OZP. |
| Odběratelská specifikace služby | Poskytování služeb údržby a rozvoje SW. |
| Odpovědnosti odběratele  | Dodržování smluvních ustanovení a nezbytné součinnosti. |
| Business information officer (BIO) | xxxxxx |
| Cíle a přínos služby | Zabezpečení provozu CIS a VKOL |
| Analýza IT komponent služby | Service-desk,Hot-line,Technická podpora,Řešení ZKZ,Konzultace,Součinnost a aktivní účast na údržbě a rozvoji Software,Instalace a konfigurace dodávaného Software, Pomoc při řešení problémů. A dále dle výčtu smluvních ustanovení. |
| Služba neobsahuje | Údržba a správa HW, sítí, tiskáren a dalších periferií, Správa operačního systému a databázového systému,Správa software třetích stran a software, který nebyl Zhotovitelem dodán nebo převzat (např. databáze Oracle). |
| Parametry úrovně dodávky služby | **Název parametru** | **Požadovaná hodnota parametru** | **Způsob vyhodnocení** |
| Dostupnost | CIS 5x11VKOL 7x24 | Měsíčně naměřená v % za službu a podíl v souboru služeb |
| Rychlost reakce na incident | CIS do 4 / 6 / 24 hod.VKOL do 2 / 4 / 6 hod. | Statistiky dohledu |
| Max. spojitý výpadek | 4 hodiny | Statistiky dohledu |
| Doba vyřešení incidentu | Do 24 hodin | Statistiky dohledu |
| Akceptační kriteria služby / Způsob zhodnocení služby | Standardními akceptačními procesy definovanými touto Smlouvou.  |

|  |
| --- |
| **POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY – INFORMACE O PODPOŘE A PŘÍSTUPU** |
| Vlastník služby | Odbor informatiky OZP. |
| Závazky a povinnosti vlastníka služby | Dodržování smluvních ustanovení a nezbytné součinnosti. |
| Subjekty podílející se na výkonu služby | Zhotovitel a jeho subdodavatelé uvedení v této Smlouvě. |
| Odkazy na smlouvy | OLA | Tato Smlouva |
| SLA | Tato Smlouva |
| UC | Tato Smlouva |
| Podpora | **Org. jednotka OZP** | **Servisní hodiny** | **Činnost podpory** |
| Level 1  | Helpdesk OZP | CIS Po-Pá 07:00 – 18:00VKOL Po-Ne 0:00 – 24:00 | Příjem incidentů |
| Level 2  | Interní tým podílející se na podpoře služby | CIS Po-Pá 07:00 – 18:00VKOL Po-Ne 0:00 – 24:00 | Konzultace, podpora |
|  |  |  |
| Level 3  | Externí tým podílející se na podpoře služby | CIS Po-Pá 07:00 – 18:00VKOL Po-Ne 0:00 – 24:00 | Konzultace, podpora, instalace, konfigurace |
|  |  |  |
| Identifikace zákazníka oprávněného čerpat podporu | Zaměstnanci OZP. |
| Seznam odkazů na řídící dokumentaci | Interní směrnice OZP. |
| Procedury vyžádání/ změny/ zrušení služby | Interní směrnice OZP. |

|  |
| --- |
| **KONFIGURAČNÍ INFORMACE – DETAILNÍ IT INFORMACE**  |
| CI vztahy (informace do CMDB)Popis sdílených zdrojů a IT infrastruktury pro podporu služby¨ | **CI** | **CI/vztah** | **Vlastník**  |
| CISVKOL | podporuje | Oddělení podpory provozu OZP |
| Helpdesk | podporuje | Oddělení podpory provozu OZP |
| Podpůrné a doplňkové služby (Vazba ICT služby na ostatní ICT služby) | **ID služby** | **Název související služby** | **Vztah ke službě v tomto Katalogovém listu** |
| ID služby | Název služby, která se službou souvisí | Popis vztahu ke službě |
|  |  |  |
| Odkazy na technickou a provozní dokumentaci (CMDB/CMS) | Interní dokumentace OZP. |

|  |
| --- |
| **SERVICE LEVEL INFORMACE** |
| Dostupnost a špička služby | CIS 5x11VKOL 7x24 |
| Parametry odezvy podpory služby | Max. doba odezvy na řešení incidentu | 4 hod. |
| Max. doba vyřešení incidentu | 24 hod. |
| Plánovaná a dohodnutá přerušení služby | Servisní okno služby, operativně řízené. |
| Backup a recovery procedury/ Disaster recovery plán/ BIA | Interní dokumentace OZP. |
| Směrnice pro určení dopadu a priority incidentů | **Priorita** | **Dopad** |
| Dlouhodobější výpadky celého systému nebo poškození dat. | Rozsáhlé omezení nebo úplný výpadek služeb Objednatele. Ztráta dat. |
| Výpadky dílčích služeb. | Dílčí výpadky nebo omezení. |
| Vzhledové závady nebo drobná funkční omezení. | Snížení uživatelského komfortu. |
| Postupy řešení stížností | Interní dokumentace OZP. |
| Popis komunikace v případě eskalace | Interní dokumentace OZP.Směrem k Zhotoviteli záznam do Service-desku. |
| Účtování služby | Viz tato Smlouva. |
| Limity kapacit pro maximum zátěže služby | Nelze vyhodnotit. |
| Definice typických problémů a incidentů služby | Výpadky služeb, restarty systémů, požadavky na instalace, opravy dat atd. |
| Definice typických samoobslužných požadavků | Viz interní procesy OZP. |
| Reporting/ Poskytování požadavků na informace o službě | Měsíční zpráva o provozu. |
| Změny služby | Službu nelze měnit. |
| Uvolnění změn (Change release) | Zavedený release management.  |

|  |
| --- |
| **KATALOGOVÝ LIST** |
| Verze | **Datum** | **Autor** | **Změny** |
| 0.1 | 12.9.2016 | Martin Lipš | Základní vyplnění |

**Příloha č. 3**

**Ceny a parametry služeb**

1. **Cena a parametry servisní podpory**

|  |
| --- |
| **Tabulka č. 1 – Cena Servisní podpory** |
| **řádek** | **Servisní podpora** | **Cena za měsíc** (Kč bez DPH) |
| **1.** | **Celková cena Servisní podpory za kalendářní měsíc** | 300 700 |
| **2.** | **Celková cena Servisní podpory za jeden kalendářní rok (cena za měsíc dle řádku 1 x 12)** | 3 608 400 |
| **A.** | **Celková cena Servisní podpory za dobu trvání Smlouvy (cena za měsíc dle řádku 1 x 48)** | 14 433 600 |

|  | **Tabulka č. 2 - Parametry služby Servisní podpora:** |
| --- | --- |
| **p.č.** | **Parametr** | **CIS****Hodnota parametru**(Rozsah „od-do“/Reakce „do“) | **VITAKARTA ONLINE****Hodnota parametru**(Rozsah „od-do“/Reakce „do“) | **Upřesnění** |
| 1 | Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Normální zásah | * 7:00 – 18:00 v pracovní dny
* 24 hod.
 | * 7:00 – 18:00 v pracovní dny
* 4 hod.
 | Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH. |
| 2 | Pohotovost k zásahu v pracovní dny typu Havarijní zásah | * 7:00 – 18:00 v pracovní dny
* 4 hod.
 | * 7:00 – 18:00 v pracovní dny
* 2 hod.
 | Požadavek doručený mimo Dobu rozsahu pohotovosti se považuje za doručený v 7:00 následující pracovní den. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH. |
| 3 | Pohotovost k zásahu o svátcích a dnech pracovního klidu typu Havarijní zásah | * 7:00 – 18:00

o svátcích a dnech pracovního klidu* 6 hod.
 | * 00:00 – 24:00
* o svátcích a dnech pracovního klidu
* 6 hod.
 | Zásahy ve svátky a dny pracovního klidu musí být řešeny operativně s ohledem na závažnost požadavku. Jedná se o zásahy na vyžádání. Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH. |
| 4 | Pohotovost k zásahu v pracovní dny mimo pracovní dobu  | * 18:00 – 7:00
* 6 hod.
 | * 18:00 – 7:00
* 6 hod.
 | Pro doručení požadavku bude použit vždy ServiceDesk/HelpDesk - hlášení závad na ISH. |
| 5 | Požadavek na profylaktickou kontrolu  | * Dle dohodnutého plánu profylaxí
 | Profylaktické prohlídky budou v periodicitě 1 x měsíčně. |
| 6 | Monitoring  | * 0:00 – 24:00
* On-line
 | S automatickou notifikací prostřednictvím e-mail a SMS zpráv na určené osoby. |
| 7 | Účast na kontrolních dnech a koordinačních jednáních | * 7:00 – 18:00
* 2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod. na kontrolních dnech
* 2 x měsíčně v rozsahu do 2 hod. na koordinačním jednání
 | V případě, že bude překročen počet jednání, nebude toto překročení zvlášť zpoplatněno. |
| 8 | Servisní podpora na vyžádání | * 7:00 – 18:00
* 12 hodin měsíčně
 | Služba v rámci paušálu na vyžádání. |

1. **Údržba Software (Operativní požadavky)**

| **Tabulka č. 3 – Cena a maximální rozsah služby Údržba software** |
| --- |
| **1.** | **Cena za 1 hodinu Údržby software** | **1 200**  |
| **2.** | **Předpokládaný měsíční počet hodin Údržby software** | **550** |
| **3.** | **Celkový maximální počet hodin Údržby software za celou dobu trvání Smlouvy** | **26400** |
| **B.** | **Celková maximální cena, pokud by Objednatel vyčerpal veškeré hodiny Údržby** | **31 680 000 Kč bez DPH** (cena za 1 hodinu Údržby software x celkový maximální počet hodin Údržby software za celou dobu trvání Smlouvy) |

1. **Rozvoj Software**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Tabulka č. 4 – Cena a maximální rozsah Rozvoje software** |  |  |
|  |  | cena za jednu hodinu služby | Předpokládaný rozsah hodin\* | Cena za předpokládaný rozsah hodin |
| **1.** | **Služby analytika v rámci Rozvoje**  | 1 500 | 6 720 | 10 080 000 |
| **2.** | **Služby programátora v rámci Rozvoje** | 1 200 | 10 080 | 12 096 000 |
| **3.** | **Služby testera v rámci Rozvoje** | 1 000 | 2 400 | 2 400 000 |
| **4.** | **Služby projektového manažera v rámci Rozvoje**  | 1 750 | 1 920 | 3 360 000 |
| **5.** | **Služby dokumentaristy v rámci Rozvoje** | 1 000 | 960 | 960 000 |
| **6.** | **Služby specialisty v rámci Rozvoje** | 1 500 | 1 920 | 2 880 000 |
| **7.** | **Služby architekta v rámci Rozvoje** | 2 000 | 960 | 1 920 000 |
| **C.** | **Celková maximální částka za služby Rozvoje** | 33 696 000 Kč bez DPH |

\*Předpokládaný rozsah hodin je uveden pouze pro účely hodnocení a není závazný. Nepřekročitelná je pouze celková maximální částka za služby Rozvoje v řádku C.

1. **Celková nabídková cena**

|  |
| --- |
| **Tabulka č. 5 – Celková nabídková cena** |
| **Celková nabídková cena** | 79 809 600 Kč bez DPH |

**Příloha č. 4**

**Seznam kontaktních a internetových adres**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kontaktní adresa** | **Internetová adresa** | **Jméno**  |
| **Mobilní telefon SD**+420 603 378 294 | **URL na SD**<http://servicedesk.komix.cz/otrs/customer.pl> | **Dispečer TP** Dalibor Rybák |

**Příloha č. 5**

**Vzory protokolů**

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

**Akceptační protokol k převzetí Díla**

**do rutinního provozu**

**Objednatel potvrzuje ukončení etapy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

Objednatel potvrzuje, že připomínky akceptované oběma stranami v průběhu zkušebního provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě Díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem.

Případné závady nebránící uvedení Díla do rutinního provozu jsou uvedeny ve Formuláři pro evidenci záznamů o neshodě, který je přílohou tohoto protokolu.

**Termíny přebíracího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| **Zahájení převzetí Díla:** |  |
| **Datum převzetí Díla:** |  |
| **Za Objednatele:** |  | **Za Zhotovitele:** |
|  |  |  |
|  |  |  |

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o předání Díla****do testovacího provozu** |

**Objednatel potvrzuje převzetí etapy**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

V souladu s objednávkou / s článkem …… dílčí smlouvy bylo Zhotovitelem předáno Dílo v rozsahu dané etapy.

Objednatel potvrzuje předání Díla.

Objednatel potvrzuje, že proběhlo zaškolení použití Díla v rozsahu daném ojednávkou / dílčí smlouvou.

Objednatel potvrzuje, že byla předána dokumentace v rozsahu daném objednávkou / dílčí smlouvou.

**Součástí převzetí je následující dokumentace:**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.** |  |
| **2.** |  |

**Termíny zpracování připomínek:**

|  |  |
| --- | --- |
| Připomínky k předanému dílu budou zpracovány Objednatelem a předány Zhotoviteli do: |  |
| Připomínky Objednatele budou zapracovány Zhotovitelem do předávaného Díla do: |  |

**Termíny předávacího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| Datum zahájení předávacího řízení: |  |
| Datum ukončení předávacího řízení: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele: |  | Za Zhotovitele: |
|  |  |  |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

k Č.j.: 1011/24 Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o převzetí Díla****do zkušebního provozu** |

**Objednatel potvrzuje převzetí Díla**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Č.** |  | **Ze dne:** |  |
| **Bod:** |  |

**Název etapy:**

|  |
| --- |
|  |

Do zkušebního provozu je Dílo přebíráno po ukončení testovacího provozu. Průběh kvalifikačního testování je zaznamenán v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, který je nedílnou součástí tohoto protokolu.

Schválením dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU s přílohami, objednatel potvrzuje že:

* předané Dílo odpovídá objednávce / dílčí smlouvě,
* s pomocí testovacích scénářů a testovacích případů je ověřen soulad plnění se zadáním,
* připomínky akceptované oběma stranami v průběhu testovacího provozu, které odpovídají rozsahu a kvalitě Díla, byly zapracovány a schváleny Objednatelem,
* Dílo je možno předat do rutinního provozu. Případné závady nebránící uvedení Díla do zkušebního provozu jsou uvedeny v dokumentu Protokol o kvalifikačním testování ASW/SYSTÉMU. Dílo je tímto převzato do zkušebního provozu v rutinním prostředí.

Délka zkušebního provozu odpovídá harmonogramu v článku ….. dílčí smlouvy.

**Termíny přebíracího řízení:**

|  |  |
| --- | --- |
| Zahájení převzetí Díla: |  |
| Datum převzetí Díla: |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Za Objednatele: (Zadavatele) |  | Za Zhotovitele: |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

|  |
| --- |
| **Protokol o EVIDENCI ZÁZNAMŮ O NESHODĚ** |
| **<SMLOUVA>**  |  | **Etapa <číslo>** | **Datum verze protokolu** | **<dd.mm.rr>** |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Pořadové číslo** | **Datum zápisu neshody** | **Aplikace /modul** | **Popis** | **Tester** | **Kategorie dle Objednatele** | **Datum oznámení neshody Zhotoviteli** | **Kategorie dle Zhotovitele** | **Akceptovaná Kategorie** | **Datum akceptace neshody** | **Plánovaný termín řešení neshody** | **Skutečný termín řešení neshody** | **Plánovaný termín otestování neshody** | **Skutečný termín otestování neshody** | **Datum akceptace řešení neshody** | **Pozn.** |
| 1. |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |

Kategorie neshody:\*)

A - neshoda se zadáním nebo chyba, která brání ve využití Díla a znemožňuje jeho nasazení do provozu

B - neshoda se zadáním nebo chyba, která při vynaložení vyššího úsilí, nebo přijetím organizačních opatření umožňuje využití Díla v omezené míře - nebrání uvedení do provozu

C - neshoda se zadáním nebo chyba, která nebrání uvedení do provozu (formální chyby v úpravě, textech, ergonomie)

D - požadavek na změnu, nebo rozšíření vlastností oproti zadání

\*) Akceptovaná kategorie je hodnocení neshody po dohodě obou stran. V případě, že v hodnocení nedojde k dohodě Osob oprávněných zastupovat smluvní strany a osoby zodpovědné za otestování a převzetí Díla, bude problém přenesen na zástupce pro věcná jednání ve věci této smlouvy. Pokud ani pak nedojde k dohodě, tak bude problém přenesen na rozhodovací úroveň statutárních zástupců.

k Č.j.: Počet listů: Přílohy: -/-

**Akceptační protokol**

**Servisní podpory (SLA)**

Nebude využíván.

**Příloha č. 6**

**Specifikace hardware a systémového SW**

 ***parametry serveru – primární produkční server: SPARC T5-4 „SLUNCE“***

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametry** | **Hodnoty parametr** |
| Typ CPU | RISC (SPARC T5), 16 jader; frekvence CPU 3.6 GHz |
| Počet instalovatelných CPU | Čtyři instalovatelné fyzické procesory na server |
| Minimální požadavky na RAM | 512 GB na server (u dvouprocesorové konfigurace)  |
| Rozšiřitelnost RAM | RAM možno rozšířit až na 1 TB u dvouprocesorové konfigurace, a až na 2 TB u čtyřprocesorové konfigurace |
| Ethernet porty | Integrované porty 4x 100 Mbps/1 Gbps/10 Gbps + 1x 4-port PCI card 10/100/1000 Mbps);1x 10/100 administrační port  |
| Další porty – např. 4x USB (pro KVM a UPS) | 4x USB 3.0, 1x RJ45 serial management port, 2x VGA port |
| Rozhraní pro KVM obecně | Porty USB, VGA |
| Interní disky (součástí je boot device) | Až 8 ks interních disků vyměnitelných za chodu (osazeny 4 ks interních disků);RAID řadič s podporou zrcadlení (RAID 0, 1 a 1E/10) |
| Interní DVD | NE |
| Rozšiřující sběrnice | Server obsahuje 16 ks low-profile PCIe Gen3 hot-swap slotů |
| Virtualizační technologie  | OracleVM Server for SPARCMinimální úroveň granularity je CPU thread (1/8 jádra), 1MB RAM, jeden PCIe slot. |
| Operační systém | Oracle Solaris 10 pro SPARC |

|  |  |
| --- | --- |
| **parametry** | **hodnoty parametru** |
| Požadovaná konfigurace navrhovaného serveru  | 2 CPU (fyzické procesory/sockety);512 GB RAM;8x 1Gbps Ethernet port;4x dualport 8 Gbps FC HBA;4x 600 GB disky s RAID řadičem |
| Operační systém | RTU licence OS Solaris je součástí HW serveru. Tato licence umožňuje provozovat libovolnou HW serverem podporovanou verzi Solaris OS s neomezeným počet virtuálním strojů (LDOM). |
| Zvolený typ virtualizace | OracleVM Server for SPARCMinimální úroveň granularity je CPU thread (1/8 jádra), 1MB RAM, jeden PCIe slot.Dynamicky lze rekonfigurovat přidělené CPU vždy, v závislosti na stavu OS a běžících aplikací také přidělenou RAM a přidělené IO (přidávat je možné vždy, možnost odebrání je závislá na stavu OS a aplikace).Technologie Oracle VM for SPARC a CPU SPARC T5 je spol. IBM akceptována pro subcapacity licensing (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/subcaplicensing.html) |
| Možnost dedikovat vybrané vstupně/výstupní zařízení | Ano, Oracle VM for SPARC umožňuje dedikovat Ethernet adaptéry, FC karty a pevné disky jednotlivým vituálním strojům (LDOM). |
| Možnost sdílet vybrané vstupně/výstupní zařízení | Ano, Oracle VM for SPARC umožňuje sdílet Ethernet adaptéry, FC karty a pevné disky jednotlivými vituálními stroji (LDOM). |
| Vzdálená správa a monitoring | Ano (Oracle ILOM) |
| Licenční náročnost | 100 PVU na procesorové jádroPři použití subcapacity licensing je možné licence využít v kroku po 100 PVU alokováním 1 CPU jádra na každých 100 PVU ve virtuálním stroji LDOM. |
| Velikost | Server velikosti 5 RU;Instalace typu rack-mount |
| Redundantní chlazení | Redundantní větráky vyměnitelné za chodu |
| Napájení | 2 redundantní napájecí zdroje (1+1) vyměnitelné za chodu |
| Energetické požadavky na připojení serveru | 1628 W při plném zatížení (100% vytížení serveru); 1203 W při běžném provozu (50% vytížení serveru) |
| BTU potřebné k chlazení navrhované konfigurace serveru | 5555 BTU/hr při plném zatížení (100% vytížení serveru); 4105 BTU/hr při běžném provozu (50% vytížení serveru) |
| Rozměry navrhovaného serveru | Výška 215 mm (5 RU), šířka 445 mm, hloubka 800 mm. |
| Váha serveru | 75,4 kg |
| Délka a úroveň HW záruky | 60 měsíců, 7x24x365, 4 hod. response time - on site |
| Délka SW support subscription  | 60 měsíců |
| Certifikovaná HW a SW instalace serveru | Ano |
| Příslušenství pro zprovoznění  | 8ks FC optické kabely, 5m LC-LC |
| Integrace serveru do IT prostředí OZP  | **ANO** |
|  |  |

***Parametry server – záložní server: SPARC T5-2 „Měsíc“***

|  |  |
| --- | --- |
| **Parametr** | **Hodnoty parametr** |
| Typ CPU | RISC (SPARC T5), 16 jader;Frekvence CPU 3.6 GHz |
| Počet instalovatelných CPU | Dva fyzické procesory na server |
| Minimální požadavky na RAM | 256 GB na server (při dvouprocesorové konfiguraci) |
| Rozšiřitelnost RAM | Rozšiřitelnost RAM až na 1 TB (při dvouprocesorové konfiguraci) |
| Ethernet porty | Integrované porty 4x 100 Mbps/1 Gbps/10 Gbps + 1x 4-port PCI card 10/100/1000 Mbps);1x 10/100 administrační port |
| Další porty – např. 4x USB (pro KVM a UPS) | 4x USB, 1x RJ45 serial management port, VGA port |
| Rozhraní pro KVM obecně | Porty USB, VGA |
| Interní disky(součástí je boot device) | Až 6 ks interních disků vyměnitelných za chodu (osazeny 4 ks interních disků),RAID řadič s podporou zrcadlení (RAID 0, 1 a 1E/10) |
| Interní DVD | Ano (DVD mechanika je integrována v šasi serveru) |
| Rozšiřující sběrnice | Server obsahuje 8 ks low-profile PCIe Gen3 slotů |
| Virtualizační technologie  | Minimální úroveň granularity je CPU thread (1/8 jádra), 1MB RAM, jeden PCIe slot. |
| Operační systém | Oracle Solaris 10 pro SPARC |

|  |  |
| --- | --- |
| **Požadované vlastnosti poptávaného řešení** | **Popis nabízeného řešení** |
| Požadovaná konfigurace navrhovaného serveru  | 2 CPU (fyzické procesory/sockety);256 GB RAM;8x 1Gbps Ethernet port;4x dualport 8 Gbps FC HBA;4x 600 GB disky s RAID řadičem |
| Operační systém | RTU licence OS Solaris je součástí HW serveru. T ato licence umožňuje provozovat libovolnou HW serverem podporovanou verzi Solaris OS s neomezeným počet virtuálním strojů (LDOM). |
| Zvolený typ virtualizace | OracleVM Server for SPARCMinimální úroveň granularity je CPU thread (1/8 jádra), 1MB RAM, jeden PCIe slot.Dynamicky lze rekonfigurovat přidělené CPU vždy, v závislosti na stavu OS a běžících aplikací také přidělenou RAM a přidělené IO (přidávat je možné vždy, možnost odebrání je závislá na stavu OS a aplikace).Technologie Oracle VM for SPARC a CPU SPARC T5 je spol. IBM akceptována pro subcapacity licensing (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/subcaplicensing.html) |
| Možnost dedikovat vybrané vstupně/výstupní zařízení | Ano, Oracle VM for SPARC umožňuje dedikovat Ethernet adaptéry, FC karty a pevné disky jednotlivým vituálním strojům (LDOM). |
| Možnost sdílet vybrané vstupně/výstupní zařízení | Ano, Oracle VM for SPARC umožňuje sdílet Ethernet adaptéry, FC karty a pevné disky jednotlivými vituálními stroji (LDOM). |
| Vzdálená správa a monitoring | Ano (Oracle ILOM) |
| Licenční náročnost | 70 PVU na procesorové jádro |
| Velikost | Server velikosti 3 RU;Instalace typu rack-mount |
| Napájení | 2 redundantní napájecí zdroje (1+1) vyměnitelné za chodu |
| Energetické požadavky na připojení serveru | 1766 W při plném zatížení (100% vytížení serveru); 1194 W při běžném provozu (50% vytížení serveru) |
| BTU potřebné k chlazení navrhované konfigurace serveru | 6026 BTU/hr při plném zatížení (100% vytížení serveru); 4074 BTU/hr při běžném provozu (50% vytížení serveru) |
| Rozměry navrhovaného serveru | Výška 129,85 mm (3 RU), šířka 436,5 mm, hloubka 752,5 mm. |
| Váha serveru | 36,28 kg |
| Délka a úroveň HW záruky | 60 měsíců, 7x24x365, 4 hod. response time - on site |
| Délka SW support subscription  | 60 měsíců |
| Certifikovaná HW a SW instalace serveru | Ano |
| Příslušenství pro zprovoznění  | 8ks FC optické kabely, 5m LC-LC |
| Integrace pole do IT prostředí OZP | ANO |
| Dodací lhůta | 4 týdny od data objednání |

***Disková pole***

|  |  |
| --- | --- |
| **parametry** | **hodnoty parametru** |
| Použitý souborový systém | **SANtricity** |
| Maximální výška diskového pole | **8 RU** |
| Požadovaná hrubá disková kapacita | 45x 600 GB/10krpm 2.5“ + 24x 3 TB 3.5“+ 3x 400 GB SSD |
| Rozšiřitelnost kapacity | ANO (max. 384 drives total, max. 120 SSDs) |
| Rozhraní | 2ks HIC,4-ports, 1x Host Interface Card per CTRLLze osadit různé SFP 8Gb FC nebo 16Gb FC nebo 10 Gb iSCSI Eth SFPBude dodáno s 8ks 8Gb FC SFP nebo 4ks 16 Gb FC SFP, dle volby zadavatele |
| Vnitřní paměť | **12 GB** |
| Požadované softwarové funkcionality(součástí dodávky, v ceně) | SANtricity MirroringSANtricity Volume CopySANtricity SnapshotSANtricity SSD Cache SANtricity Thin ProvisioningOnline SANtricity OS upgrades & drive firmware upgradesProactive drive heath monitoring Data Assurance (T10-PI standard)Dynamic Disk Pools Dynamic volume expansionDynamic capacity expansionDynamic RAID-level migration Dynamic segment size migration System Event MonitorAutoSupport - automatic support system |
| Energetické požadavky  | max. 1824 W |
| BTU potřebné k chlazení  | max. 6224 BTU/hod |
| Rozměry zařízení | výška 8 RUšířka 19 palcůmax. hloubka 55,25 cm |
| Váha zařízení | 56,8 kg |
| Délka a úroveň servisní podpory | 60 měsíců, 7x24x365, 4 hod. response time- on site |
| Certifikovaná HW a SW instalace pole | ANO |
| Příslušenství pro zprovoznění  | 8ks FC optické kabely, 2m LC-LC |
| Integrace pole do IT prostředí OZP | ANO |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **parametry** | **hodnoty parametru** |
| Typ pole | Mid-range modulární diskový systém |
| Počet kontrolerů | Dva kontrolery aktiv/aktiv |
| Minimální požadavky na vyrovnávací paměť | 12 GB na kontroler |
| Blokové protokoly | Fibre Channel, iSCSI |
| Front-end porty | 8x 8 Gbps FC nebo 4x 16 Gbps FC, dle volby Zadavatele |
| Rozšiřitelnost F-E portů | 4x 16 Gbps FC  |
| Interní konektivita | SAS-2 6 Gbps |
| Ochrana dat | RAID levels 0, 1, 3, 5, 6, and 10 , DDP |
| Disky | ANO, lze instalovat vše požadované.Aktuálně dostupné HDD:• 600/900 GB, 1.2/1.8 TB SAS 10K FDE/non-FDE• 2/3/4/6 TB NL-SAS 7.2K FDE/non-FDE |
| SSD, Flash | Aktuálně dostupné SSD:• 400 GB, 800 GB, 1.6 TB SSD non-FDE • 800 GB SSD FDE |
| RAS vlastnosti (stabilita, spolehlivost, servisovatelnost) | Dual active controller with automated I/O path failoverRedundant, hot-swappable storage controllers, disk drives, power supplies, and fansAutomatic DDP or RAID rebuild following a drive failure Mirrored data cache with battery backup and de-stage to flashSANtricity proactive drive health monitoring identifies problems before they create issuesGreater than 99.999% availability (with appropriate configuration and service plans)AutoSupport - automatic support system |
| Podpora OS | Microsoft® Windows® Server, Red Hat Enterprise Linux® , Novell SUSE Linux Enterprise Server, Apple® Mac® OS, Oracle Solaris, HP HP-UX, CentOS Linux, Oracle Enterprise Linux, IBM AIX, VMware® ESX™ |
| Lokální klony | SANtricity Volume CopySANtricity Snapshot |
| Vzdálená replikace | SANtricity Mirroring (synchr. a asynchr. ) |
| Vzdálená správa a monitoring | SANtricity Storage Manager 11.20SANtricity OpenStack CinderSANtricity Web Services Proxy (REST and SYMbol Web)SANtricity PowerShell ToolkitAutoSupport - automatic support system |

**Příloha č. 7**

**Seznam subdodavatelů**

Subdodavatelé nejsou využíváni.

**Subdodavatel č. 1**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno:  |  |
| Sídlo: |  |
| IČO: |  |
| Věcné vymezení části zakázky, která bude plněna prostřednictvím subdodavatele: |  |

**Příloha č. 8**

**Specifikace telemetrických dat pro monitoring CIS a VKOL**

CIS (monitoring systémovými skripty)

* Operační systém sar (usr, sys, wio), cpu-max
* Databáze IDS (isomtot, buffercache, used memory, #connection, cpu-max, #query, timestamp, ready-thread, databases, dbspaces, chunks …)

VKOL (monitoring Nagios)

* Dostupnost OZP - Bezdluznost
* Dostupnost dílčích služeb a aplikací:
	+ Dostupnost OZP - Bezdluznost s prihlasenim
	+ Dostupnost OZP - Rozcestnik
	+ Dostupnost OZP - Vitakarta
	+ Dostupnost OZP - ePodatelna
	+ Dostupnost Odstavkove stranky
	+ Dostupnost SSH app2
	+ Dostupnost SSH db2
	+ Dostupnost portalu [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz)
	+ Dostupnost portalu www1.ozp.cz
	+ Dostupnost reverse proxy
	+ Pocet uzivatelu Portalu
* app2 - CPU
* app2 - DISK
* app2 - MEMORY
* db2 - CPU
* db2 - DISK
* db2 - MEMORY
* db2 - Oracle
* db2-test - Oracle
* www.ozp.cz v DNS

**Příloha č. 9**

**Výkaz nákladů na řešení Operativních požadavků**

**A - Tabulka 1: Výkaz nákladů měsíční**

 **Výkaz obsahuje následující údaje:**

1. Číslo OP \*
2. Název OP nebo popis problému\*
3. Role řešitele Zhotovitele
4. Počet hodin práce řešitele
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)

Tabulka č. 1 - **Výkaz nákladů měsíční**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo OP\*** | **Název požadavku \*** | **Role řešitel Zhotovitele** | **Počet hodin** | **Cena (bez DPH)** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  | <Měsíc> **celkem** |  |  |  |

\* údaje dle podkladů Objednatele

**B - Tabulka 2: Celkový přehled čerpání plánovaných nákladů od počátku roku a za dané Čtvrtletí**

**Přehled obsahuje následující údaje:**

1. Kalendářní měsíc roku
2. Čerpané hodiny na OP Objednatelem v Kč
3. Čerpaný paušál v Kč
4. Součet položky 2 a 3 v Kč
5. Plán
6. Rozdíl \*\*\* /

Tabulka č. 2 – **Celkový přehled čerpání** **plánovaných nákladů od počátku roku a za dané Čtvrtletí**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Měsíc** | **Čerpané hodiny TP v Kč** | **Čerpaný paušál v Kč** | **Cena celkem v Kč** | **Plán v Kč** | **Rozdíl v Kč\*\*\*** |
|  |  |  |  |  |  |
| **Celkem bez DPH** |  |  |  |  |  |
| **Celkem s DPH** |  |  |  |  |  |

\*\*\* součet uvedený v posledním měsíci čtvrtletí nárůstem od počátku roku

**C - Tabulka 3: Výkaz nákladů k Release**

**Výkaz obsahuje následující údaje:**

1. Číslo OP
2. Název OP nebo popis problému
3. Odhad pracnosti při zařazení do Release
4. Vynaložený počet hodin
5. Cena vykazovaná za práce (bez DPH)
6. Zařazení Z – Technické zhodnocení, S - Služba

Tabulka č. 3 - **Výkaz nákladů za Release**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo OP\*** | **Název OP \*** | **Odhad pracnosti** | **Vynaložený počet hodin** | **Cena (bez DPH)** | **Zařazení** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  | **Release <číslo> celkem** |  |  |  |  |

\* údaje dle podkladů Objednatele

**Příloha č. 10**

**Popis procesu vydávání Release**

Software bude dodáván vždy formou Release nebo mimořádné Release.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Číslo kroku procesu** | **Název kroku procesu** | **Popis** | **Výstup kroku procesu** | **Součinnost Objednatele** |
| **1.** | Sběr OP | Specifikace OP na úpravu Software.  | OP evidovaný v Operativní evidenci požadavků. | Zapisují a schvalují pověření pracovníci Objednatele. |
| **2.** | Uzavření sběru OP pro Release | Pracovník Zhotovitele dle termínů v harmonogramu uzavře množinu OP pro Release a doplní do Evidence operativních požadavků ohodnocení jejich pracnosti. Na základě jednání oprávněných pracovníků Objednatele a Zhotovitele dojde k výběru OP, které budou zahrnuty do Release. | Seznam požadavků k implementaci do následující Release. | Upřesnění, projednání a schvalování zadání a návrhů řešení OP. |
| **3.** | Implementace požadavků | Podle zadání OP vývojáři Zhotovitele implementují změny do Software, připravují interní testy a připravují testovací případy pro interní testy.Po ukončení vývoje je Software předán k internímu testování pracovníkům Zhotovitele. | Aktualizované programy, procedury, testovací případy. |  |
| **4.** | Interní testování pracovníky Zhotovitele | Testeři Poskytovatele ověří funkcionalitu OP jednotlivě i jako celku (release) podle připravených testovacích případů. | Otestovaný a ověřený SW release. |  |
| **5.** | Vytvoření Release pro Objednatele | Pověřený a speciálně proškolený pracovník Poskytovatele připraví, přenese a nainstaluje SW release (balíček OP) do testovacího prostředí Objednatele. | Nainstalovaný SW release do testovacího prostředí Objednatele, připravený a předaný k akceptačnímu testování. |  |
| **6.** | Akceptační testování pracovníky Objednatele. | Proběhnou akceptační testy a akceptace Release Objednatelem. Pro předání k akceptačnímu testování mohou sloužit dohodnuté a oběma stranami schválené testovací případy vytvořené Zhotovitelem. | Objednatelem schválené předání do rutinního provozu v Evidenci operativních požadavků. | Provedení akceptačních testů. |
| **7.** | Nasazení do ostrého provozu. | Zhotovitel předá finální verzi Software a instalační skripty pro instalaci release. | Instalační skripty Zhotovitele. | Instalace do ostrého provozu. |

**Proces pro vydání mimořádné verze**

V případě legislativních změn nebo OP, s jejichž zapracováním není možno čekat až na další Release, anebo v případě, kdy se projeví kritická chyba v Software, která vyžaduje urgentní řešení, je definován proces vydávání mimořádných verzí.

Základní kroky procesu jsou shodné jako u Release, s výjimkou prvního kroku. Místo něj dojde k dohodě oprávněných osob obou stran o tom, které OP budou implementovány mimo Release.

Pokud dojde, na základě požadavku zadavatele ke zkrácení nebo dokonce vynechání některých kroků v rámci přípravy mimořádné verze, bude nutné odsouhlasit možná rizika se všemi důsledky z toho vyplývajícími a vymezit případné dopady na hodnocení úrovně služeb z pohledu nastavených smluvních podmínek (SLA).

**Harmonogram vydávání pravidelných verzí**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Číslo Release v rámci roku** | **Název kroku procesu** | **Zahájení** | **Ukončení** |
| 1 | Sběr OP |  |  |
|  | Uzavření sběru OP pro Release |  |  |
|  | Implementace požadavků |  |  |
|  | Interní testování pracovníky Zhotovitele |  |  |
|  | Vytvoření Release pro Objednatele |  |  |
|  | Akceptační testování pracovníky Objednatele |  |  |
|  | Nasazení do ostrého provozu |  |  |
| 2 | Sběr OP |  |  |