

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ A ODBORNÉ PODPORY INTEGROVANÉHO ŘEŠENÍ SYSTÉMU SERVICE DESK

evidovaná u Objednatele pod č. 76/2018/UIB, č. j. SPCSS-04757/2018

Smluvní strany:

Objednatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **ANECT a.s.**
se sídlem Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně
pod sp. zn. B 2113
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 25313029
DIČ: CZ25313029
ID datové schránky: hddtmkq
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen „**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto

**Smlouvu o poskytování servisní a odborné podpory I ntegrovaného řešení systému
Service Desk**

(dále jen „**Smlouva**“)

PREAMBULE

Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „*Servisní a odborná podpora Integrovaného řešení systému Service Desk*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelům jako zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“) (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelům vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Smlouvě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“)

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky ve Smlouvě stanovené a je oprávněn Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 ke dni uzavření Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatel o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, a které stanovují požadavky na plnění dle této Smlouvy;
 - 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy;
 - 1.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Smlouvy, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Smlouvy, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Smlouvy za maximální smluvní ceny uvedené ve Smlouvě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky; a
 - 1.2.7 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Smlouvy vztahují.
- 1.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované ve Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě, včetně jejích příloh a dodatků, přikládán.

II. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení cíle poskytovaných služeb, kterým je odstranění závad zařízení a implementovaného SW za účelem uvedení stávajícího integrovaného řešení systému Service Desk (dále jen „**IŘSSD**“) do provozuschopného stavu v časech stanovených Smlouvou a zároveň poskytování odporné podpory IŘSSD ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době, přičemž IŘSSD spočívá v integrovaném řešení aplikace CA Service Desk Manager, Call Centra CISCO, IP Telefonie a několika dalších systémových integracích – s dohledovými nástroji, SAP Solution Managerem a SW nástroji Centra Kybernetické bezpečnosti SPCSS. Podrobný popis technického řešení IŘSSD je součástí Provozní dokumentace IŘSSD specifikované níže, zejména pak dokumentu Technický projekt IŘSSD.

III. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele na základě Smlouvy převzít IŘSSD od dosavadního poskytovatele služeb za účelem poskytování dále specifikovaných služeb (dále jen „**Převzetí IŘSSD**“) a poskytovat na vlastní náklady a nebezpečí Objednateli řádně a včas servisní podporu IŘSSD (dále jen „**Servisní podpora**“) a současně poskytovat na vyžádání Objednatele odbornou podporu IŘSSD nad rámec Servisní podpory (dále jen „**Odborná podpora**“) (Servisní podpora a Odborná podpora společně dále jen „**Služby**“) (vše uvedené v odst. 3.1 tohoto článku dále jen „**Plnění**“).
- 3.2 Poskytovatel se zavazuje v rámci Převzetí IŘSSD postupovat podle harmonogramu uvedeného v příloze č. 5 Smlouvy.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje v rámci Servisní podpory poskytovat následující činnosti:
- 3.3.1 možnost nepřetržitého, tj. v režimu 24 hodin denně 7 dní v týdnu (dále jen „**Režim 24/ 7**“), telefonického a/nebo webového a/nebo emailového zadávání požadavků na poskytnutí Servisní podpory Objednatelem (dále jen „**Servisní hlášení**“);
 - 3.3.2 online přístup pro Objednatele do systému Poskytovatele pro evidenci a sledování průběhu řešení Servisních hlášení v Režimu 24/7;
 - 3.3.3 zajištění dostupnosti jednotlivých částí IŘSSD definovaných touto Smlouvou;
 - 3.3.4 odstraňování závad a řešení Servisních hlášení ve stanovených lhůtách, přičemž pokud je pro odstranění blokující závady vyžadována instalace opravného balíčku, provádí Poskytovatel tuto instalaci v rámci Servisní podpory a v případě odstraňování závad s nižší prioritou pomocí opravného balíčku provede Poskytovatel instalaci v nejkratší možné lhůtě dohodnuté s Objednatelem;
 - 3.3.5 zajištění provozuschopnosti IŘSSD a jeho jednotlivých částí formou pravidelné, průběžné, proaktivní činnosti v podobě kontroly logů, databází, file systémů, vyhodnocování trendů dohodnutých parametrů apod.;
 - 3.3.6 lokalizaci upgrade SW nástrojů do českého jazyka;

- 3.3.7 administraci provozní dokumentace IŘSSD (dále jen „**Provozní dokumentace IŘSSD**“), jejíž seznam je uveden v příloze č. 2 Smlouvy a s níž byl Poskytovatel prokazatelně seznámen v rámci Převzetí IŘSSD a její průběžnou aktualizaci v elektronické formě Poskytovatelem, tj. při každé změně nebo požadavku Objednatele s měsíční periodicitou, nejpozději k 4. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně IŘSSD, přičemž konkrétní způsob ukládání dokumentů a dalších činností v rámci aktualizace bude Objednatelem určen po uzavření Smlouvy (dále jen „**Aktualizace Provozní dokumentace IŘSSD**“);
- 3.3.8 zajištění činnosti koordinátora Poskytovatele, který bude provádět koordinaci servisních zásahů v rámci Servisní podpory a organizaci poskytování Servisní podpory, organizování provozních schůzek, přípravu podkladů pro pravidelné kontrolní a hodnotící schůzky, přípravu písemné (elektronické) „Zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Servisní podpora“ (dále jen „**Zpráva**“) v příslušném období (dále jen „**Koordinátor Poskytovatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Poskytovatele, příp. Koordinátorů Poskytovatele budou Objednateli předloženy při podpisu Smlouvy, přičemž činnost Koordinátora Poskytovatele a podmínky vedení seznamu jsou podrobně popsány v příloze č. 1 Smlouvy.
- 3.3.9 poskytování standardní úrovně podpory software produktů a zařízení, včetně jejich systémového software:
- CA Service Desk Manager 14.1 (aktuálně ve verzi 14.1 a následných aktualizací) včetně konfigurační databáze (CMDB)
 - EEM
 - Reporting CA SDM
 - Dohledová tabule pro operátory
 - Utility a integrace
 - IP Telefonie a řešení call centra (aplikace Cisco Call Centrum, ZOOM CallREC);

bližší specifikace Servisní podpory a podmínek jejího poskytování je součástí přílohy č. 1 Smlouvy.

- 3.4 Poskytování Odborné podpory zahrnuje zejména instalaci opravných SW balíčků (s výjimkou situace, kdy opravný balíček je instalován z důvodu odstranění závady), instalaci upgrade/update, kontrolu logů, databáze a filesystému, a jakékoliv další činnosti, směřující k rozvoji IŘSSD nebo identifikaci příčin existujících problémů, o které Objednatel požádá a které nespádají do rozsahu Servisní podpory. Specifikace Odborné podpory je součástí přílohy č. 1 Smlouvy.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby v souladu s Provozní dokumentací IŘSSD, s níž byl prokazatelně seznámen v rámci Převzetí IŘSSD. Seznam Provozní dokumentace IŘSSD ve stavu ke dni uzavření této Smlouvy tvoří přílohu č. 2 Smlouvy, přičemž případná

- Aktualizace Provozní dokumentace IŘSSD dle této Smlouvy bude mít přednost před zněním uvedeným v příloze č. 2 Smlouvy.
- 3.6 Smluvní strany výslovně sjednávají, že dojde-li na základě poskytnutí Odborné podpory k rozšíření rozsahu IŘSSD, vztahuje se poskytování Servisní podpory i na takto rozšířenou část IŘSSD.
 - 3.7 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Smlouvy a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
 - 3.8 Předmětem této Smlouvy je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. VII této Smlouvy.
 - 3.9 Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Smlouvy. Objednatel se v rámci věty první tohoto odstavce zavazuje zajistit činnost koordinátora Objednatele podrobně upravenou v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**Koordinátor Objednatele**“). Kontaktní údaje Koordinátora Objednatele, příp. Koordinátorů Objednatele budou Poskytovateli předloženy při podpisu Smlouvy.
 - 3.10 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Smlouvy. V případě rozporů příloh Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.
 - 3.11 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.
 - 3.12 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Služeb vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá uživatelská práva dle čl. XI této Smlouvy. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá uživatelská práva k plněním dle této Smlouvy vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaných Služeb (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Smlouvy, a to i po skončení její účinnosti.
 - 3.13 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Smlouvy použije subsidiárně.
 - 3.14 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v příloze č. 6 této Smlouvy.
 - 3.15 Zadání provedení části plnění dle Smlouvy poddodavatelé Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění dle Smlouvy vůči

Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Smlouvy, které svěřil poddodavatel, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.

IV. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Místem plnění pro Převzetí IŘSSD je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy a datové centrum Zeleneč (to vše dále jednotlivě jen „**Místo plnění**“ nebo společně dále jen „**Místa plnění**“), nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Přípravné a programovací práce v rámci Plnění je Poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Poskytovatele na navýšení ceny za Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.
- 4.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje provést Převzetí IŘSSD od dosavadního poskytovatele Služeb ve lhůtě 5 týdnů ode dne účinnosti Smlouvy. Objednatel se zavazuje zajistit za účelem Převzetí IŘSSD součinnost dosavadního poskytovatele Služeb.
- 4.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Servisní podporu počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí IŘSSD bez výhrad po dobu následujících 48 měsíců.
- 4.5 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Odbornou podporu vždy na základě požadavku Objednatele, a to v období počínaje dnem podpisu protokolu stvrzujícího provedení Převzetí IŘSSD bez výhrad po dobu následujících 48 měsíců.

V. ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 5.1 Poskytovatel se při Převzetí IŘSSD od dosavadního poskytovatele Služeb zavazuje postupovat dle harmonogramu uvedeného v příloze č. 5 Smlouvy, přičemž výsledkem Převzetí IŘSSD bude podpis protokolu stvrzujícího Převzetí IŘSSD vč. seznámení se s Provozní dokumentací IŘSSD, resp. jeho převzetí od dosavadního poskytovatele služeb za účelem následného poskytování Služeb (dále jen „**Protokol o Předání a Převzetí IŘSSD**“). V případě, že bude mít některá ze Smluvních stran k Převzetí IŘSSD výhrady, zavazuje se uvést takové výhrady do Protokolu o Předání a Převzetí IŘSSD při jeho podpisu, přičemž druhá Smluvní strana se zavazuje uvedené výhrady odstranit způsobem a ve lhůtě dohodnutými v Protokolu o Předání a Převzetí IŘSSD. Po odstranění veškerých výhrad podepíší Smluvní strany nový Protokol o Předání a Převzetí IŘSSD bez výhrad. Vzor Protokolu o Předání a Převzetí IŘSSD je součástí přílohy č. 3 Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že podpisem

Protokolu o Předání a Převzetí IŘSSD nedochází k převodu vlastnických práv či postoupení majetkových oprávnění nebo udělení jiných licenčních oprávnění k IŘSSD z Objednatele na Poskytovatele, tj. IŘSSD je Poskytovateli předán pouze za účelem umožnění poskytování Služeb dle této Smlouvy.

5.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní podporu v souladu s touto Smlouvou, přičemž cílem poskytování Servisní podpory je zajištění provozuschopnosti IŘSSD a odstranění závad ve stanovených lhůtách.

5.3 Servisní podpora je podle doby poskytování a času stanoveného na odstranění závady rozdělena na následující typy:

5.3.1 SERVIS Do4H – 7x13;

5.3.2 SERVIS Do11H – 5x11;

5.3.3 SERVIS Do5D – 5x11;

5.3.4 SERVIS Do20D – 5x11;

přičemž podmínky doby poskytování a času stanoveného na odstranění závady dle jednotlivých typů jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.

5.4 Smluvní strany se zavazují si při poskytování Servisní podpory poskytovat vzájemnou součinnost v následujícím rozsahu:

5.4.1 Objednatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Poskytovateli seznam osob Objednatele oprávněných zadat Servisní hlášení (dále jen „**Oprávnění pracovníci Objednatele**“). Seznam bude obsahovat kontaktní údaje Oprávněných pracovníků Objednatele, přičemž Objednatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení Oprávněných pracovníků Objednatele, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Poskytovatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele.

5.4.2 Poskytovatel se zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Objednateli seznam kontaktů pracovníků Poskytovatele na dispečink technické podpory Poskytovatele (dále jen „**Dispečer Poskytovatele**“ nebo společně „**Dispečerů Poskytovatele**“), přičemž seznam bude obsahovat rovněž kontaktní údaje osoby pro eskalaci neposkytnuté Servisní podpory. Poskytovatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele.

5.4.3 Poskytovatel se dále zavazuje nejpozději při podpisu Smlouvy prokazatelně předat Objednateli seznam servisních techniků, kteří jsou oprávněni plnit Servisní podporu, resp. realizovat servisní zásahy v objektech Objednatele, které jsou Místy plnění (dále jen „**Servisní technik**“ nebo společně „**Servisní technici**“). Poskytovatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele.

- 5.4.4 Objednatel se zavazuje umožnit Servisním technikům přístup do objektů, místností a k zařízením v Místě plnění v Režimu 24/7 v nezbytném rozsahu pro plnění Servisní podpory.
- 5.4.5 Objednatel se zavazuje zajistit přítomnost pověřené osoby v místě plnění Servisní podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti v rámci plnění Servisní podpory Servisního technika.
- 5.5 Objednatel se zavazuje, že po dobu účinnosti Smlouvy bez vědomí Poskytovatele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby nebude zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení povinnosti stanovené ve větě první tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že na doby opravy na zařízení a SW, které mají původ v povinnosti stanovené ve větě první tohoto odstavce se nevztahují hodnoty parametrů odstranění závady definované v bodě 1 přílohy č.1 Smlouvy a rovněž doba nutná na opravu těchto závad se nezapočítává do doby nedostupnosti IŘSSD. Opravy závad uvedených v tomto odstavci Poskytovatel provede za podmínek poskytování Odborné podpory stanovených touto Smlouvou.
- 5.6 Servisní podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle čl. IV odst. 4.1, dle volby Objednatele, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Servisní podpory dle stanovených pravidel v Technickém a Bezpečnostním projektu, které jsou součástí Provozní dokumentace IŘSSD.
- 5.7 Servisní technik se zavazuje při servisních zásazích v rámci Servisní podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození nastavení IŘSSD a dat Objednatele.
- 5.8 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Servisní podporu za následujících podmínek:
- 5.8.1 Oprávnění pracovníci Objednatele jsou oprávněni požadovat Servisní podporu u Poskytovatele při řešení závad a změn souvisejících s provozem IŘSSD a Poskytovatel je povinen tuto Servisní podporu poskytnout.
- 5.8.2 Čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do doby stanovené na odstranění závady uvedené v příloze č. 1 Smlouvy.
- 5.8.3 Uživatelský přístup do systému Service Desku Poskytovatele je zřízen vybraným pracovníkům Objednatele na základě písemného požadavku. Změny jsou možné pouze na základě písemného požadavku prostřednictvím Koordinátorů Smluvních stran.
- 5.8.4 Dispečer Poskytovatele po přijetí Servisního hlášení Objednatele přidělí řešitele.
- 5.8.5 Dispečer Poskytovatele oznámí Oprávněnému pracovníkovi Objednatele přijetí Servisního hlášení, čas vyřešení a jméno řešitele.
- 5.8.6 Řešení Servisního hlášení může být v odůvodněných a schválených případech provedeno vzdáleně.

- 5.8.7 Řešitel Poskytovatele před zahájením servisního zásahu v rámci Servisní podpory zajistí kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek.
- 5.8.8 Řešitel Poskytovatele při zjištění neoprávněného zásahu do konfigurace IŘSSD v rozporu s příslušnou dokumentací pořídí výpis předmětné konfigurace před a po vyřešení Servisního hlášení.
- 5.8.9 V případě, že pro odstranění závady v rámci Servisní podpory je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel Poskytovatele zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do Zprávy.
- 5.8.10 K odstranění závady je Poskytovatel oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení), pokud tím nebudou sníženy výkonnostní parametry IŘSSD a jeho funkční způsobilost. Poskytovatel je povinen zástupný díl nahradit originálním náhradním dílem nejdéle do 60 dnů od odstranění závady.
- 5.9 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Servisní podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
 - 5.9.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Servisní podpory provádějí Koordinátoři obou Smluvních stran;
 - 5.9.2 kontrolu plnění Servisní podpory se zavazuje provádět Koordinátor Objednatele na základě Zprávy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Servisní podpory zpracované Koordinátorem Poskytovatele. Vzor Zprávy je uveden v příloze č. 3 Smlouvy;
 - 5.9.3 Koordinátor Poskytovatele se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Koordinátorovi Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. kalendářního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Servisní podpora poskytována;
 - 5.9.4 Koordinátor Objednatele se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení Zprávy zpracovat ke Zprávě písemné stanovisko, kterým Zprávu schválí nebo uvede případné výhrady (dále jen „**Stanovisko**“) a ve stejné lhůtě zaslat Stanovisko spolu se Zprávou prostřednictvím e-mailu Koordinátorovi Poskytovatele;
 - 5.9.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 kalendářních dní ode dne doručení Stanoviska a zaslat Zprávu opětovně prostřednictvím e-mailu ke schválení Koordinátorovi Objednatele. K prodloužení lhůty dle věty první může dojít pouze v odůvodněných případech a na základě dohody Smluvní stran. Po odstranění všech výhrad zpracuje Koordinátor Objednatele nové Stanovisko bez výhrad. Kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad budou vždy přílohou faktury za Servisní podporu za daný kalendářní měsíc.
 - 5.9.6 na základě vyhodnocení Zprávy Koordinátoři obou Smluvních stran navrhnou přijetí případné změny v úrovni poskytované Servisní podpory formou změnového požadavku dle čl. VI Smlouvy.

- 5.10 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odbornou podporu ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době uvedené v příloze č. 1 Smlouvy. Odborná podpora bude Poskytovatelem poskytována na základě písemného požadavku, zasláného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek na Odbornou podporu**“). Požadavek na Odbornou podporu musí obsahovat:
- 5.10.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Odborné podpory, která je objednáвана;
 - 5.10.2 požadovaný termín dodání Odborné podpory;
 - 5.10.3 Objednatelem předpokládaný rozsah Odborné podpory, cenu za Odbornou podporu stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě (zejména dle počtu objednaných člověkohodin).
- 5.11 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem na Odbornou podporu zpracovat nabídku na poskytnutí Odborné podpory dle vzoru uvedeného v příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Nabídka Odborné podpory**“) a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku na Odbornou podporu odeslat Nabídku Odborné podpory prostřednictvím e-mailu Objednateli, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka Odborné podpory bude reflektovat Požadavkem na Odbornou podporu požadovaný rozsah Odborné podpory a bude obsahovat návrh obsazení rolí pro zajištění poskytování Odborné podpory. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku na Odbornou podporu bránící Poskytovateli Nabídku Odborné podpory vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku na Odbornou podporu odstranit a Požadavek na Odbornou podporu opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku na Odbornou podporu, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku na Odbornou podporu v původní podobě trvá a Požadavek na Odbornou podporu je v souladu se Smlouvou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek na Odbornou podporu přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem a doručit Objednateli Nabídku Odborné podpory. Pokud Požadavek na Odbornou podporu Poskytovatel nepřijme, zavazuje se Objednateli nahradit náklady, které vznikly v souvislosti s náhradním obstaráním Požadavku na Odbornou podporu, které si Objednatel zajistil sám či prostřednictvím třetích osob.
- 5.12 Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky Odborné podpory posoudit soulad Nabídky Odborné podpory s Požadavkem na Odbornou podporu a ve stejné lhůtě Nabídku Odborné podpory buď akceptovat formou objednávky, jejíž vzor je uveden v příloze č. 3 Smlouvy, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky Odborné podpory nebo Nabídku Odborné podpory odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručitou objednávku podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení objednávky zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsané objednávky Objednateli dochází k uzavření závazné objednávky (dále jen „**Objednávka**“).

- 5.13 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 5.11 této Smlouvy.
- 5.14 V případě, že Objednatel odmítne předloženou Nabídku Odborné podpory, která bude obsahovat nepřiměřený rozsah a cenu požadovaného plnění, vyhrazuje si Objednatel v souladu s ust. § 100 odst. 2 ZZVZ oprávnění realizovat ad hoc Odbornou podporu dle toho článku Smlouvy prostřednictvím účastníka zadávacího řízení předcházejícího zadání Veřejné zakázky, který se dle výsledku hodnocení umístil druhý, případně třetí v pořadí, a to za cenu stanovenou tímto účastníkem v zadávacím řízení a za podmínek stanovených touto Smlouvou. Objednatel není oprávněn využít výhradu změny dle tohoto odstavce, pokud Nabídka stanovena tímto dalším účastníkem zadávacího řízení obsahuje cenové podmínky, které nejsou výhodnější než cenové podmínky, které nabídl Poskytovatel v Nabídce Odborné podpory.
- 5.15 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odbornou podporu v souladu s Objednávkou, tj. způsobem a v termínech uvedených v Objedávce.
- 5.16 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Odborné podpory bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Objedávku následujícím způsobem:
- 5.16.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Odborné podpory provádějí Oprávněné osoby Smluvních stran dle čl. XVIII Smlouvy, tj. vedoucí Týmu provozu Objednatele a vedoucí Týmu provozu Poskytovatele;
- 5.16.2 akceptaci plnění Odborné podpory na základě příslušné Objednávky bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě příslušného akceptačního protokolu, jehož vzor je uveden v příloze č. 3 Smlouvy (dále jen „**Akceptační protokol Odborné podpory**“).
- 5.16.3 Oprávněná osoba Poskytovatele se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol Odborné podpory vždy do 4. pracovního dne ode dne ukončení poskytování Odborné podpory v termínu dle Objednávky;
- 5.16.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu Odborné podpory poskytnutou Odbornou podporu převzít a schválit Akceptační protokol Odborné podpory svým podpisem, příp. uvést v Akceptačním protokolu Odborné podpory výhrady k poskytnuté Odborné podpoře. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany. Po odstranění veškerých výhrad sepišou Smluvní strany nový Akceptační protokol Odborné podpory bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Odborné podpory.
- 5.17 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Služeb vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Služeb je definována v příloze č. 1 Smlouvy.

- 5.18 Smluvní strany berou na vědomí, že pro realizaci součinnosti při realizaci Služeb je zřízen tým provozu (dále jen „**Tým provozu**“), který je složen z pracovníků Objednatele a Poskytovatele, a v jehož čele stojí vedoucí Týmu provozu Objednatele (dále jen „**Vedoucí Týmu provozu Objednatele**“) a vedoucí Týmu provozu Poskytovatele (dále jen „**Vedoucí Týmu provozu Poskytovatele**“). Tým provozu se v rámci plnění Smlouvy zavazuje řešit provozní problémy IŘSSD, projednávat a předkládat návrhy na optimalizaci a změnu provozu IŘSSD. Tým provozu se zároveň zavazuje připravovat podklady a zprávy o průběhu provozu IŘSSD. Smluvní strany se zavazují, že do 5 pracovních dnů ode dne podpisu Smlouvy nominují prostřednictvím Koordinátorů Smluvních stran členy do Týmu provozu, vč. Vedoucího Týmu provozu Objednatele a Vedoucího Týmu provozu Poskytovatele, přičemž složení Týmu provozu bude uvedeno v dokumentu s názvem „*Nominace členů Týmu provozu*“. V případě jakýchkoliv změn v nominacích se Koordinátor dané Smluvní strany zavazuje bezodkladně, nejpozději však do 5 pracovních dnů ode dne, kdy k předmětné změně v nominacích došlo, informovat prostřednictvím e-mailu Koordinátora druhé Smluvní strany o provedené změně v nominacích a tuto změnu promítnout v dokumentu „*Nominace členů Týmu provozu*“.

VI. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 6.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny v úrovni poskytování Servisní podpory, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Servisní podpory z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 6.3 Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek ke Smlouvě, kterým budou provedené změny do Smlouvy promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Služeb, termíny plnění Služeb, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 6.4 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za změnové řízení je zahrnuta v Ceně za Servisní podporu.
- 6.5 Jakékoliv změny Servisní podpory musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanovením ZZVZ, a to zejména v souladu s ust. § 222 ZZVZ.

VII. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1 Cena za poskytování Servisní podpory bude hrazena měsíčně a činí 121 282 Kč bez DPH za jeden kalendářní měsíc poskytování Servisní podpory (dále jen „**Cena za Servisní podporu**“). Poskytovatel podpisem této Smlouvy výslovně souhlasí s tím, že cena za Převzetí IŘSSD je zahrnuta v Ceně za Servisní podporu. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Servisní podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Servisní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Servisní podpory.
- 7.2 Cena za poskytování Odborné podpory je stanovena jako součin rozsahu poskytnuté Odborné podpory Poskytovatelem vyjádřeného v člověkohodinách a jednotkové ceny za člověkohodinu, která činí 1 700 Kč bez DPH (dále jen „**Cena za Odbornou podporu**“). V případě neposkytování Odborné podpory po celou člověkohodinu se Cena za Odbornou podporu poměrně krátí.
- 7.3 K Ceně za Servisní podporu a Ceně za Odbornou podporu bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 7.4 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 7.5 Výše uvedená Cena za Servisní podporu a Cena za Odbornou podporu je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo ve Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku ze Smlouvy včetně správních poplatků.
- 7.6 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 7.1 a 7.2 tohoto článku měnit pouze změnovým řízením v souladu s čl. VI Smlouvy.
- 7.7 Cena za Servisní podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Servisní podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad.
- 7.8 Cena za Odbornou podporu bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnuté Odborné podpory dle příslušné Objednávky, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu Odborné podpory bez výhrad.
- 7.9 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.

- 7.10 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- 7.10.1 přesnou specifikaci Služby, za kterou je fakturováno;
 - 7.10.2 číslo Smlouvy;
 - 7.10.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Servisní podporu;
 - 7.10.4 rozpis jednotlivých položek (v případě, že se jedná o Cenu za Odbornou podporu rovněž uvedení počtu člověkohodin, za které je fakturováno);
 - 7.10.5 Cenu za Servisní podporu nebo Cenu za Odbornou podporu;
 - 7.10.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Smlouvy.
- 7.11 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 7.12 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodloužení její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 7.13 Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje dle této Smlouvy budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 7.14 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Smlouvy.
- 7.15 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- 7.16 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátcem**“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 3 pracovních dnů od vydání takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

VIII. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 8.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
 - 8.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;
 - 8.1.3 poskytovat Služby v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v příloze č. 1 této Smlouvy;
 - 8.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Smlouvy;
 - 8.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Smlouvy;
 - 8.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;
 - 8.1.7 dodržovat provozní řád v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
 - 8.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím Poskytovatele (dále jen „**Pracovníci Poskytovatele**“) se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů Pracovníky Poskytovatele;
 - 8.1.9 že Pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Smlouvy dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
 - 8.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelem svěřeny za účelem plnění této Smlouvy, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelem svěřeny pro účely plnění Smlouvy, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- 8.1.11 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 5.4 zadávací dokumentace;
- 8.1.12 poskytnout Plnění dle této Smlouvy na své náklady a na své nebezpečí;
- 8.1.13 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2 Objednatel se zavazuje:
- 8.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
- 8.2.2 zabezpečit pro Pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Smlouvy;
- 8.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
- 8.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
- 8.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění Cenu za Servisní podporu a Cenu za Odbornou podporu.
- 8.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Smlouvy, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.

IX. REALIZAČNÍ TÝM

- 9.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Smlouvy prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen z minimálně 5 specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v příloze č. 4 Smlouvy. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v příloze č. 4 Smlouvy.

- 9.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- 9.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Smlouvou, avšak Objednatel si vyhraduje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v části 5.4.2 zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v části 5.4.2 zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Počet členů Realizačního týmu však nikdy nesmí být nižší, než počet uvedený v odst. 9.1 tohoto článku, a to vždy při zachování minimálního počtu jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v příloze č. 4 Smlouvy, přičemž jedna fyzická osoba může plnit více rolí.
- 9.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- 9.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Smlouvy a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. 9.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskytovatele Objednateli
- 9.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

X. ZDROJOVÝ KÓD

- 10.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu 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 „**Autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
- 10.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 10.1 této Smlouvy se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna**“

zdrojového kódu“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

- 10.3 Objednatel v rámci své součinnosti poskytne Poskytovateli s přiměřeným použitím ostatních ustanovení čl. X této Smlouvy do 5 týdnů ode dne účinnosti Smlouvy v souladu s harmonogramem uvedeným v příloze č. 5 této Smlouvy aktuální dokumentované zdrojové kódy ke všem součástem Software, jejichž poskytnutí Poskytovateli je nezbytné pro poskytnutí Plnění dle této Smlouvy, jež je Objednatel oprávněn upravovat a měnit prostřednictvím třetích osob, a které je oprávněn poskytnout třetím osobám. Poskytovatel není oprávněn poskytovat zdrojové kódy poskytnuté Objednatel v rámci součinnosti dle tohoto ustanovení třetím osobám, které nejsou poddodavateli.

XI. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- 11.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění v rámci Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy.
- 11.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 11.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.
- 11.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Smlouvy. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní.

Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Smlouvy oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu v rámci resortu Ministerstva financí ČR a pro dotčené subjekty veřejné správy, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Smlouvy a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 11.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Smlouvy.
- 11.6 Poskytovatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 11.4 a 11.5 této Smlouvy, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užit v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 11.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatelem bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Služby dle této Smlouvy je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 11.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

- 11.10 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Poskytovatelem Objednateli.
- 11.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Službu, při jejímž dodání došlo k vytvoření autorského díla.
- 11.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Smlouvy, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 11.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

XII. NÁHRADA ŠKODY

- 12.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada škody se bude řídit právními předpisy, není-li v této Smlouvě sjednáno jinak.
- 12.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.
- 12.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou škodu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 12.4 Za škodu se přitom s ohledem na odst. 12.3 tohoto článku považuje i škoda vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Škodou vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková škoda, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Smlouvy nebo v jeho důsledku. Takovou škodou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 12.5 Škodu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 12.6 Náhrada škody je splatná ve lhůtě 7 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady škody.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho činností v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Na požádání je

Poskytovatel povinen Objednateli takovou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XIII. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 13.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Odborné podpory dle příslušné Objednávky budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smlouvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelem v příslušné Objednávce a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Odborné podpory včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Odborné podpory. Záruční doba počíná běžet dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu Odborné podpory bez výhrad dle Smlouvy podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 24 měsíců od tohoto okamžiku.
- 13.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Odborné podpory, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Odborné podpory, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 13.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Odborné podpory není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 13.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Servisní podporu poskytne v souladu se Smlouvou, a že po dobu trvání Smlouvy bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 13.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Služeb řádně odstraní, případně nahradí službami bezvadnými v souladu se Smlouvou.
- 13.6 Jakékoliv vady Odborné podpory, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Servisní podpory dle Smlouvy, a to způsobem ve Smlouvě uvedeným, zejména v souladu s parametry obsaženými v příloze č. 1 Smlouvy.
- 13.7 Pokud k jakékoliv části Plnění dle této Smlouvy není poskytována Servisní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění dle Smlouvy odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- 13.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XI V. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 14.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 14.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Smlouvy zveřejňovaném dle čl. XVIII odst. 18.6);
 - 14.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - 14.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 14.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 14.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 14.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 14.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - 14.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 14.2.4 u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - 14.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 14.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 14.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Smlouvy.
- 14.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.
- 14.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddávatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Smlouvou.
- 14.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Smlouvy trvá i po naplnění této Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy, a to po dobu 5 let ode dne ukončení účinnosti Smlouvy.

- 14.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 14.8 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 14.9 Pokud bude v rámci Plnění docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů je Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů je Poskytovatel. Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s relevantními právními předpisy, zejména s Nařízením. Poskytovatel je povinen zpracovávat osobní údaje výhradně k účelu, ke kterému byly osobami Objednateli poskytnuty, a to po dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje přijmout a dokumentovat technická a organizační opatření ve smyslu čl. 32 Nařízení tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů. Dále je Poskytovatel povinen zachovávat o zpracovaných osobních údajích mlčenlivost a tyto osobní údaje dále neuveřejňovat, ani nezpřístupnit třetí osobě. Tyto povinnosti platí i po ukončení zpracování osobních údajů Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje pro případ interního auditu ochrany osobních údajů Objednatelem, kontroly dozorového orgánu (Úřad pro ochranu osobních údajů) u Objednatele nebo pro případ uplatnění práv subjektu údajů dle čl. 13 až 23 Nařízení u Objednatele jako správce osobních údajů, poskytnout Objednateli požadovanou součinnost.
- 14.10 Poskytovatel je povinen ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne uzavření této Smlouvy Objednateli písemně sdělit, které části této Smlouvy včetně jejich příloh představují obchodní tajemství Poskytovatele či případně jiný údaj chráněný dle zvláštních právních předpisů s odůvodněním takového zařazení, pokud tato skutečnost nastane. Poskytovatel bere na vědomí, že tento postup nelze uplatnit ve vztahu k výši skutečně uhrazené ceny za plnění této Smlouvy a k seznamu poddodavatelů Poskytovatele. Případné části Smlouvy představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před uveřejněním Smlouvy zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XV. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 15.1 Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů a vyhlášky č. 82/2018 Sb., bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti). Poskytovatel je povinen dodržovat bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření, která jsou vydávána příslušnými orgány Objednatele.
- 15.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.

XVI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 16.1 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. IV odst. 4.3, nebo čl. V odst. 5.4 bodu 5.4.2 nebo bodu 5.4.3 nebo odst. 5.8. bodu 5.8.10 nebo odst. 5.9 bodu 5.9.3 nebo bodu 5.9.5 nebo odst. 5.11 nebo odst. 5.12 nebo odst. 5.15 (ve smyslu nedodržení termínů stanovených Objednávkou) nebo odst. 5.16 bodu 5.16.3 nebo bodu 5.16.4, nebo čl. VI odst. 6.2, nebo čl. XIII odst. 13.7, nebo čl. XVII odst. 17.8 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 16.2 V případě porušení některé z povinností stanovených v čl. III odst. 3.5 nebo odst. 3.7 nebo odst. 3.12, nebo čl. V odst. 5.1 nebo odst. 5.10, nebo čl. VII odst. 7.16, nebo čl. VIII odst. 8.1 bodu 8.1.7 nebo bodu 8.1.8 nebo bodu 8.1.9 nebo bodu 8.1.10 nebo bodu 8.1.13, nebo čl. XIII odst. 13.6 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.3 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. V odst. 5.7 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.4 V případě porušení některé z povinností v čl. IX odst. 9.1 nebo odst. 9.2. nebo odst. 9.3 nebo odst. 9.6 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.5 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. VIII odst. 8.1 bodu 8.1.11 ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.6 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. X odst. 10.3 této Smlouvy týkající se zákazu zpřístupnění zdrojového kódu třetím stranám se Poskytovatel zavazuje zaplatit

- Objednateli smluvní pokutu ve výši 200 000,00 Kč, a to za každé takovéto porušení povinnosti.
- 16.7 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. X odst. odst. 10.1 nebo odst. 10.2 nebo čl. XI odst. 11.3 poslední věta nebo odst. 11.13, nebo čl. XII odst. 12.7, nebo čl. XV odst. 15.1 nebo odst. 15.2, nebo čl. XVII odst. 17.13, nebo čl. XVIII odst. 18.10 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 16.8 V případě závažného nesplnění SLA kteréhokoli parametru dohodnuté úrovně poskytované Servisní podpory dle přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 70 000,00 Kč, a to za každý den, ve kterém úroveň Servisní podpory neodpovídala dohodnuté úrovni Servisní podpory.
- 16.9 V případě jiného než závažného nesplnění SLA kteréhokoli parametru dohodnuté úrovně poskytované Servisní podpory dle přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 30 000,00 Kč, a to za každý den, ve kterém úroveň Servisní podpory neodpovídala dohodnuté úrovni Servisní podpory.
- 16.10 V případě závažného nesplnění SLA kteréhokoli parametru uvedeného v Objednávce dle přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 20 000,00 Kč, a to za každý nesplněný parametr.
- 16.11 V případě jiného než závažného nesplnění SLA kteréhokoli parametru uvedeného v Objednávce dle přílohy č. 1 Smlouvy, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 10 000,00 Kč, a to za každý nesplněný parametr.
- 16.12 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskyvatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 16.13 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XIV této Smlouvy, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 16.14 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 16.15 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 16.16 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- 16.17 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou

XVII. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

- 17.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou s účinností ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“) do uplynutí 48 měsíců od okamžiku podpisu Protokolu o Předání a Převzetí IŘSSD oběma Smluvními stranami bez výhrad, tj. od okamžiku protokolárního Převzetí IŘSSD.
- 17.2 Tato Smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran.
- 17.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli.
- 17.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Smlouvy odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 17.5 Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- 17.5.1 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některého Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 17.5.2 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které způsobí výpadek některého Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
 - 17.5.3 prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt ze Smlouvy o více než 30 kalendářních dnů;
 - 17.5.4 opakované (tj. nejméně druhé) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Smlouvy;
 - 17.5.5 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem, které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná.
- 17.6 Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 17.7 Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
- 17.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - 17.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;

- 17.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin.
- 17.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Smlouvy.
- 17.9 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení od Smlouvy bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 17.10 Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstoupující Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy druhé Smluvní straně.
- 17.11 Objednatel může od Smlouvy odstoupit také ohledně celého plnění. V takovém případě se závazek založený touto Smlouvou zrušuje od počátku (tj. ex tunc) a Smluvní strany jsou povinny si vrátit vše, co si plnily, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Objednatele o odstoupení od této Smlouvy Poskytovateli.
- 17.12 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Smlouvy není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Objednavek a zároveň platnost a účinnost Objednavek uzavřených do konce účinnosti Smlouvy není nijak závislá na platnosti a účinnosti Smlouvy.
- 17.13 V případě jakéhokoliv ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou, maximálně však po dobu 3 měsíců. Pokud termín ukončení Smlouvy není znám alespoň šest měsíců dopředu, bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Smlouvy. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“) a dále v pravdivém a úplném předání informací a dokumentace o aktuálním stavu realizace Plnění dle Smlouvy. Vykonání Exit plánu spočívá v závazku Poskytovatele v rámci Aktualizace Provozní dokumentace aktualizovat v případě potřeby rovněž exit plán (vč. harmonogramu předání) dosavadního poskytovatele Služeb,

který je součástí Provozní dokumentace. Cena za činnosti dle tohoto odstavce je zahrnuta v Ceně za Servisní podporu.

- 17.14 Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XIV, práva vyplývající z čl. X a čl. XI Smlouvy, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Smlouvy.

XVIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 18.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena, osobně, poštou, prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Smlouvě stanoveno jinak:

18.1.1 Objednatel:

Název: Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3

K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele

Datová schránka: ag5uunk

18.1.2 Poskytovatel

Název: ANECT a.s.

Adresa: Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno

K rukám: jméno Oprávněné osoby Poskytovatele

Datová schránka: hddtmkq

- 18.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Smlouvě v konkrétním případě stanoveno jinak.

- 18.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“), přičemž mezi Oprávněnými osobami Smluvních stran jsou vždy příslušní Vedoucí Týmu provozu. Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, s výjimkou změn nebo zrušení Smlouvy a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Smlouvy odlišným osobám, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:

18.3.1

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- 18.3.2 Oprávněnou osobou Poskytovatele je:
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]
- 18.4 Ke změně nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Smlouvy nebo ukončení Smlouvy a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 18.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 18.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu, a příp. veškeré Objednávky, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 18.7 Tato Smlouva se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva a Objednávky se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- 18.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 18.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Smlouvy, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.

- 18.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 18.11 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné listině, ledaže Smlouva v konkrétním případě stanoví jinak.
- 18.12 Smluvní strany se se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Smlouvy nebo spory o existenci této Smlouvy (včetně otázky vzniku a platnosti Smlouvy) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 18.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 18.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 18.15 Smlouva se vyhotovuje ve 3 stejnopisech v českém jazyce, z nichž každý má platnost originálu a Objednatel obdrží 2 vyhotovení a Poskytovatel 1 vyhotovení.
- 18.16 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 18.17 Smluvní strany po řádném přečtení této Smlouvy prohlašují, že Smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 18.18 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Rozsah a způsob poskytování Služeb
Příloha č. 2 - Provozní dokumentace IŘSSD
Příloha č. 3 – Vzory protokolů a formulářů
Příloha č. 4 – Složení Realizačního týmu
Příloha č. 5 – Harmonogram Převzetí IŘSSD
Příloha č. 6 – Seznam poddodavatelů .

Za Objednatele:

V _____ Praze _____ dne _____

Za Poskytovatele:

V _____ Praze _____ dne _____

Mgr. Jakub Richter

1. zástupce generálního ředitele
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.

Jan Zínek

předseda představenstva
ANECT a.s.

1. Rozsah poskytování Služeb

„Do“ = „Doba opravy“, „H“ = „Hodina“, „D“ = „Den“

Parametry služby – definice SLA		
Označení	Do4H – 7x13	Do11H – 5x11
Kategorie	Blokující závada	Majoritní závada
Popis SLA	Servisní podpora poskytovaná 7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00, s povinností odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 11 hodin od nahlášení požadavku Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	-
Garantovaný čas odstranění závady	4 pracovní hodiny	11 pracovních hodin
Závažné porušení SLA	8 pracovních hodin	22 pracovních hodin

Parametry služby – definice SLA		
Označení	Do5D – 5x11	Do20D – 5x11
Kategorie	Střední závada	Minoritní závada
Popis SLA	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 5 pracovních dnů od nahlášení Servisního hlášení.	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 20 pracovních dnů od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	7:00 – 18:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	-
Garantovaný čas odstranění závady	55 pracovních hodin	20 pracovních dnů
Závažné porušení SLA	110 pracovních hodin	40 pracovních dnů

Parametry služby – definice SLA	
Označení	OpNPD – 5x8
Kategorie	Odborná podpora
Popis SLA	Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením Objednávky nejpozději do konce následujícího pracovního dne po jeho zadání.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou
Garantovaný čas zahájení poskytnutí Odborné podpory	Do konce následujícího pracovního dne

1.1 Definice kategorií

Blokující závada

Funkční části IŘSSD nejsou použitelné v některé ze svých klíčových funkcí. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a současně neexistuje náhradní způsob zajištění služby nebo funkce.

Klíčovými funkcemi se rozumí:

Funkční část IŘSSD	Popis závad klíčových funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční příchozí hovory Nefunkční odchozí hovory
IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční webové rozhraní bez možnosti využít jiné (lokální – internetové) Nefunkční základní mechanismy pro podporu procesů (automatické přidělování Servisních hlášení, práce s workflow Servisních hlášení atd.) Závady, u nichž hrozí ztráta či poškození dat Nefunkční emailové notifikace (v případě, že se nejedná o nefunkční notifikace pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů) Nefunkčnost příloh (pouze v případě, že přílohy nejdou vložit ani operátorům SD/DC) Nefunkční samoobsluha a změna hesla v EEM (v případě, že se nejedná o nefunkčnost pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů)

Majoritní závada

Funkční části IŘSSD nejsou použitelné v některých ze svých hlavních funkcí, anebo došlo k omezení některé z klíčových funkcí definovaných výše.

Hlavními funkcemi se rozumí:

Funkční část IŘSSD	Popis závad hlavních funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> • Závada jen u jednoho agenta, za podmínky, že ostatní agenti současně normálně pracují • Nefunkční nahrávání hovorů
IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> • Nefunkční emailové notifikace (v případě, že se jedná o nefunkční notifikace pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů). • Nefunkčnost příloh (v případě, že mohou vkládat aspoň operátoři SD). • Nefunkční samoobsluha a změna hesla v EEM (v případě, že se jedná o nefunkčnost pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů). • Nefunkční integrace SAP SolMan, • Nefunkční Reporty (rozhraní reportů není dostupné, nelze se přihlásit do rozhraní reportů, rozhraní hlásí nemožnost získat data ze SD, poškozená data definice reportů v databázi reportů). • Neblokující omezení funkčnosti webového rozhraní. • Blokující závady na základních funkcích znalostní databáze (vyhledávání v dokumentech, úprava znalostních dokumentů a publikační workflow), pro které neexistuje náhradní postup • Poruchy základních funkcí tabule SD (např. on-line reporting plnění SLA)

Majoritní závada je zároveň nejvyšší úrovní, v rámci níž mohou být uplatňována Servisní hlášení na řešení závady:

- Reportovacího systému;
- Tabule operátorů;
- Zavad, u nichž existuje jiný způsob provedení požadované operace.

Střední závada

Funkční části IŘSSD jsou použitelné ve všech svých klíčových i hlavních funkcích definovaných výše a došlo k poruše některé z vedlejších funkcí systému.

Vedlejšími funkcemi se např. rozumí:

Funkční část IŘSSD	Příklad závady vedlejších funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> • Nepřidělování e-mailů ve Finesse • Nedostupnost hlášky pro externí volání při vypnutém Jabberu • Nefunkční zálohování • Nefunkční chat

Funkční část IŘSSD	Příklad závady vedlejších funkcí
IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> • Závady ve fungování administrátorské části • Notifikační e-maily ze SD se automaticky nezařazují do složek v e-mailové schránce • Problémy s vyhledáváním uživatelů SD při zakládání požadavku operátorem SD • Závady na základních funkcích znalostní databáze, pro které existuje náhradní řešení • Poruchy doplňkových funkcí tabule SD (např. refresh stavu operátorů)

Minoritní závada

V IŘSSD došlo k závadě některé z okrajových funkcí omezujících komfort užívání funkčních částí IŘSSD. Tato závada nebrání běžnému provozu systému, nepoškozuje data, neznamena jakékoliv omezení uživatelských funkcí systému Service Desk ani významné prodloužení zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

Okrajovými funkcemi se např. rozumí:

Funkční část IŘSSD	Příklad závady okrajových funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> • Chyby v české lokalizaci (Jazykové balíčky)
IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetické závady v rozhraní • Závady na okrajové funkcionalitě (méně významné funkce znalostní báze, export z webového rozhraní atd.)

V případě, kdy je v průběhu řešení nalezen workaround nebo jsou zmírněny dopady závady na takovou úroveň, která splňuje definici závady nižší kategorie, je Poskytovatel oprávněn snížit kategorii závady na nižší úroveň.

Závady na komunikační nebo systémové infrastruktuře, které nejsou na základě Smlouvy ve správě Poskytovatele (např. závady na virtuální infrastruktuře), nebudou zadávány v rámci těchto kategorií a nebudou mít dopad na dostupnost. Z pohledu dostupnosti se jedná o závady mimo zodpovědnost Poskytovatele.

Zadavatel může při zadávání Servisního hlášení (nebo v průběhu jeho řešení) v rámci kategorie s „nižší“ prioritou – týká se kategorií majoritní závada, střední závada a minoritní závada, uvést přání na rychlejší vyřešení Servisního hlášení (např. při závadě na Reportech může zdůraznit, že by bylo třeba, aby bylo Servisní hlášení vyřešeno nikoliv do 11 pracovních hodin, ale například ještě ten samý den do 13:00). V tomto případě vyvine Poskytovatel maximální úsilí („best effort“) pro splnění tohoto Servisního hlášení v přísnějším termínu. Případné nedodržení tohoto termínu ale nebude sankcionováno, na Servisní hlášení a vyhodnocení dodržení SLA bude použito SLA kategorie, v rámci níž byl požadavek zadán.

Zadavatel může stejným způsobem, ale opačně, vyjádřit v případě Servisního hlášení s „vyšší“ prioritou menší naléhavost řešení Servisního hlášení – např. při závadě na „Samoobsluže změny hesla“, která se vyskytne poslední pracovní den ke konci pracovní doby, může zadavatel do Servisního hlášení uvést, že nepožaduje vyřešení závady o víkendu, ale požaduje, aby byla závada odstraněna nejpozději do 7:00 následujícího pracovního dne. V tomto případě je Poskytovatel oprávněn pozastavit řešení Servisního hlášení takovým způsobem, aby se vypršení SLA shodovalo s termínem, do kdy Poskytovatel umožnil vyřešení Servisního hlášení.

2. Dostupnost IŘSSD

Dostupnost IŘSSD znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou bylo IŘSSD dostupné pro poskytování Služby Service Desk v rámci provozní doby, tzn. nevyskytla se žádná Blokující závada, a celkové provozní doby IŘSSD. Dostupnost IŘSSD se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období (určeném parametrem služby),

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla služba nedostupná v důsledku plánovaných odstávek IŘSSD, které proběhly se souhlasem Objednatele.

Doby nedostupnosti služby se zaokrouhlují na celé minuty.

Za nedostupnou se služba považuje v případě výskytu blokující anebo majoritní závady nebo odstávek IŘSSD, které neproběhly se souhlasem Objednatele.

Doba nedostupnosti služby je počítána:

- od okamžiku nahlášení blokující nebo majoritní závady Objednatelem,
- od okamžiku zahájení neplánované odstávky Systému, která neproběhla se souhlasem Objednatele do doby zprovoznění služby Dodavatelem.

Pro výpočet doby nedostupnosti budou použity údaje ze Service Desku Poskytovatele (čas založení Servisního hlášení ze strany Objednatele na odstranění blokující nebo majoritní závady, čas vyřešení Servisního hlášení, časy zahájení a ukončení neplánovaných odstávek IŘSSD).

IŘSSD se nepovažuje za nedostupné v případě, kdy nelze IŘSSD využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele, nebo po dobu, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu IŘSSD z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 Občanského zákoníku.

Roční dostupnost IŘSSD je uvedena v následující tabulce:

Funkční část IŘSSD	Popis	Parametr dostupnosti v %
Call Centrum (CC) a související komponenty	Odbavování Servisních hlášení prostřednictvím telefonu a e-mailu	99,5
Systém IŘSSD vyjma Call Centra	Odbavování Servisních hlášení prostřednictvím aplikace CA SD	99,4

3. Harmonogram Servisní podpory

V průběhu provozu bude Poskytovatel poskytovat Objednateli Servisní podporu. Jednotlivé činnosti a jejich periodicita je uvedena v následující tabulce.

Činnost	Četnost
Poskytování Servisní podpory vč. odstraňování závad	vždy při požadavku na servisní zásah, tj. Servisního hlášení uplatněném Objednatel, pokud odstranění závady bude vyžadovat instalaci opravných SW balíčků, provede tuto instalaci Poskytovatel v rámci servisního zásahu
Aktualizace Provozní dokumentace IŘSSD	při každé změně nebo požadavku Objednatele, s měsíční periodicitou, nejpozději k 10. kalendářnímu dni následujícího měsíce

4. Koordinátoři

Poskytovatel se zavazuje, že povede aktuální seznam Koordinátorů obou Smluvních stran v elektronické podobě, který kdykoliv na vyžádání předloží Koordinátorovi Objednatele. Forma i struktura elektronického seznamu podléhá schválení Objednatele. Ke změnám v seznamu Koordinátoru Smluvních stran bude docházet dle potřeb Smluvních stran jednostranně, přičemž Smluvní strany jsou povinny se navzájem bezodkladně prostřednictvím e-mailu informovat o provedených změnách.

- Seznam Koordinátorů za každou Smluvní stranu bude obsahovat minimálně následující položky:
 - Jméno a příjmení
 - Pozice/role
 - Emailová adresa
 - Telefonní číslo
 - Mobilní číslo
 - Jméno, příjmení, pozice/role a kontaktní údaje (telefon, emailová adresa) nadřízeného pracovníka
- Činnosti Koordinátora Poskytovatele:
 - organizování schůzek,
 - příprava podkladů pro kontrolní a hodnotící schůzky,
 - příprava písemné (elektronické) Zprávy
 - účast na pravidelných hodnotících a kontrolních schůzkách,
 - kontrola plnění, hodnocení a akceptace Servisní podpory,
 - eskalace sporných případů na Oprávněné osoby Smluvní stran,
 - podávání návrhů na změny úrovně poskytované Servisní podpory,
 - zajištění akceptovaných změn v úrovni poskytované Servisní podpory.
- Činnosti Koordinátora Objednatele:
 - účast na pravidelných kontrolních a hodnotících schůzkách,
 - kontrola plnění, hodnocení a akceptace Servisní podpory,
 - eskalace sporných případů na Oprávněné osoby,
 - podávání návrhů na změny úrovně poskytované Servisní podpory



V této příloze je uvedena specifikace dokumentů Provozní dokumentace IŘSSD. Aktualizace Provozní dokumentace IŘSSD je součástí poskytování Servisní podpory za podmínek stanovených Smlouvou.

1. Zpracování Servisních hlášení

Dokument, resp. soubor dokumentů, popisuje činnosti, úkony a postupy operátora Service Desk při poskytování služby:

- příjem a evidence Servisního hlášení,
- klasifikace Servisních hlášení,
- identifikace řešitelské skupiny,
- servisní služba pro vybraný okruh uživatelů,
- sledování životního cyklu servisních hlášení,
- poskytování první úrovně uživatelské podpory.

Soubor je tvořen těmito dokumenty:

- Příručka řešitele MF a GFŘ
- Příručka řešitele SPCSS
- Příručka uživatele MS a GFŘ
- Příručka uživatele SPCSS
- Zpracování Servisních hlášení

2. Algoritmus zpracování servisních hlášení

Dokument popisuje kompetence, činnosti, úkony a postupy pracovníků poskytujících podporu všech úrovní uživatelské podpory a ostatních pracovníků podílejících se na vyhodnocení průběhu zpracování servisního hlášení. Dokument popisuje zejména oblasti:

- popis životního cyklu jednotlivých typů uživatelských hlášení,
- podmínky předávání jednotlivých typů servisních hlášení na další úroveň uživatelské podpory,
- kompetence v rámci eskalace jednotlivých typů servisních hlášení.

3. Struktura a algoritmus aktualizace CMDB

Dokument obsahuje podklady pro tvorbu konfigurační databáze (CMDB), popisuje podrobnou strukturu CMDB včetně postupu jejího naplnění. Dokument Struktura a algoritmus aktualizace CMDB obsahuje následující oblasti:

- specifikace všech dostupných zdrojů pro řízení konfigurací,
- definice struktury CMDB,
- specifikace pravidel provázanosti jednotlivých položek,
- návrh migrace dat pro primární naplnění databáze konfigurací,
- definice principů aktualizace (napojení na další procesy podpory IT).

4. Reporty a hlášení Service Desk

Dokument obsahuje:

- seznam reportů a hlášení, které Poskytovatel periodicky vytváří a předává Objednateli,
- seznam reportů a hlášení pro kontrolu a řízení služby Service Desk,
- definici obsahu jednotlivých reportů,
- vzory jednotlivých uživatelských sestav.



5. Technický projekt

Dokument obsahuje následující oblasti:

- fyzická architektura systému,
- popis a umístění jednotlivých komponent řešení,
- logický návrh propojení datových sítí zadavatele a poskytovatele,
- součinnost autentizačních a autorizačních služeb,
- návrh komunikace pro koncové uživatele, řešitele všech úrovní, vymezení role Objednatele a Poskytovatele,
- popis definice dostupnosti služby,
- vymezení rozsahu dat pro archivaci, způsob a zásady archivace dat,
- popis implementace a návrh systémových testů.

Samostatnou část Technického projektu tvoří popis procesů vybraných oblastí podpory – Procesní návrh. Tato část Technického projektu obsahuje:

- popis procesů podporovaných SW nástrojem, jejich stavy a aktivity,
- seznam a popis procesních rolí,
- princip a možnosti klasifikace Servisních hlášení,
- podporované komunikační kanály IRSSD včetně popisu rozhraní,
- popis implementace a návrh procesních testů.

Poskytovatel se zavazuje:

- Technický projekt výhradně aktualizovat na základě změnových řízení (nikoli při provozním zásahu apod.),
- Technickou provozní dokumentaci řešení aktualizovat na základě změnových řízení, servisních zásahů apod. průběžně ve formě elektronické provozní dokumentace, ke které má SPCSS trvalý přístup,
- ostatní provozní dokumenty (např. uživatelské příručky) aktualizovat 4 x ročně na základě změnových řízení, servisních zásahů apod.

6. Bezpečnostní projekt

Rozsah dokumentu Bezpečnostní projekt vychází z následujících dokumentů závazných pro Poskytovatele a Objednatele v této oblasti zejména:

- ČSN ISO/IEC 20000-1,2,
- ČSN ISO/IEC 27001,
- Bezpečnostní politika ICT MF ČR,
- Interní směrnice SŘBI SPCSS.

Poskytovatel se zavazuje aktualizovat Bezpečnostní projekt na základě změnových řízení a dále v rámci pravidelných revizí Bezpečnostního projektu. Pravidelnou revizi Bezpečnostního projektu provede Poskytovatel každých 6 měsíců.

7. IRSSD Call Centrum Provozní dokumentace

Dokument popisuje funkci, zapojení a provoz pobočkové ústředny pro Call Centrum, kterou zastává aplikace Cisco Unified Communication Manager včetně návodu k používání. Dále konfiguraci nahrávacího systému CallRec.



8. IŘSSD – Provozní dokumentace EEM

Dokument popisuje práci s centrálním úložištěm uživatelů SD, činnosti spojené s uživatelskou bází a správou přístupových oprávnění do SD. Dále popisuje správu importních a synchronních skriptů.

9. IŘSSD – Provozní dokumentace SD

Tento dokument popisuje kompletní správu aplikace Service Desk Manager včetně základního popisu práce s konfigurační a znalostní databází. Dále popisuje integraci SDM s nástrojem CA Business Objects.

10. SD-Integrace SAP Solution Manager

Dokument popisuje propojení systémů SAP Solution Manager a CA SDM

11. Seznam admin účtů

12. Instalační balíček k samoobsluze změny hesla



Seznam vzorů protokolů a formulářů obsažených v této příloze:

1. Zpráva o úrovni a rozsahu poskytované služby Servisní podpora v období * * *
2. Nabídka Odborné podpory
3. Objednávka
4. Akceptační protokol Odborné podpory
5. Protokol o Předání a Převzetí IRSSD

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÉ SERVISNÍ PODPORY V OBDOBÍ

1. Aktuální přehled poskytované servisní podpory

Na základě Smlouvy o poskytování servisní a odborné podpory Integrovaného řešení systému Service Desk, ze dne [bude doplněno] se poskytuje Servisní podpora.

1.1 Základní parametry Servisní podpory poskytované v rámci plnění Smlouvy

1.1.1 Definice kategorií

Blokující závada

Funkční části IŘSSD nejsou použitelné v některé ze svých klíčových funkcí. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a současně neexistuje náhradní způsob zajištění služby nebo funkce.

Klíčovými funkcemi se rozumí:

Funkční část IŘSSD	Popis závad klíčových funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční příchozí hovory Nefunkční odchozí hovory
IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční webové rozhraní bez možnosti využít jiné (lokální – internetové) Nefunkční základní mechanismy pro podporu procesů (automatické přidělování Servisních hlášení, práce s workflow Servisních hlášení atd.) Závady, u nichž hrozí ztráta či poškození dat Nefunkční emailové notifikace (v případě, že se nejedná o nefunkční notifikace pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů) Nefunkčnost příloh (pouze v případě, že přílohy nejdou vložit ani operátorům SD/DC) Nefunkční samoobsluha a změna hesla v EEM (v případě, že se nejedná o nefunkčnost pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů)

Majoritní závada

Funkční části IŘSSD nejsou použitelné v některých ze svých hlavních funkcí, anebo došlo k omezení některé z klíčových funkcí definovaných výše.

Hlavními funkcemi se rozumí:

Funkční část IŘSSD	Popis závad hlavních funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> Závada jen u jednoho agenta, za podmínky, že ostatní agenti současně normálně pracují Nefunkční nahrávání hovorů
Systém IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> Nefunkční emailové notifikace (v případě, že se jedná o nefunkční notifikace pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů).

Funkční část IŘSSD	Popis závad hlavních funkcí
	<ul style="list-style-type: none"> • Nefunkčnost příloh (v případě, že mohou vkládat aspoň operátoři SD). • Nefunkční samoobsluha a změna hesla v EEM (v případě, že se jedná o nefunkčnost pouze pro jednoho nebo několik jednotek uživatelů). • Nefunkční integrace SAP SolMan, • Nefunkční Reporty (rozhraní reportů není dostupné, nelze se přihlásit do rozhraní reportů, rozhraní hlásí nemožnost získat data ze SD, poškozená data definice reportů v databázi reportů). • Neblokující omezení funkčnosti webového rozhraní. • Blokující závady na základních funkcích znalostní databáze (vyhledávání v dokumentech, úprava znalostních dokumentů a publikační workflow), pro které neexistuje náhradní postup • Poruchy základních funkcí tabule SD (např. on-line reporting plnění SLA)

Majoritní závada je zároveň nejvyšší úroveň, v rámci níž mohou být uplatňována Servisní hlášení na řešení závady:

- Reportovacího systému
- Tabule operátorů
- Závad, u nichž existuje jiný způsob provedení požadované operace.

Střední závada

Funkční části IŘSSD jsou použitelné ve všech svých klíčových i hlavních funkcích definovaných výše a došlo k poruše některé z vedlejších funkcí systému.

Vedlejšími funkcemi se např. rozumí:

Funkční část IŘSSD	Příklad závady vedlejších funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> • Nepřidělování e-mailů ve Finesse • Nedostupnost hlášky pro externí volání při vypnutém Jabberu • Nefunkční zálohování • Nefunkční chat
Systém IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> • Závady ve fungování administrátorské části • Notifikační e-maily ze SD se automaticky nezařazují do složek v e-mailové schránce • Problémy s vyhledáváním uživatelů SD při zakládání požadavku operátorem SD • Závady na základních funkcích znalostní databáze, pro které existuje náhradní řešení • Poruchy doplňkových funkcí tabule SD (např. refresh stavu operátorů)

Minoritní závada

V IŘSSD došlo k závadě některé z okrajových funkcí omezujících komfort užívání funkčních částí IŘSSD. Tato závada nebrání běžnému provozu systému, nepoškozuje data, neznamena jakékoliv omezení uživatelských funkcí systému Service Desk ani významné prodlužování zpracovatelských časů oproti standardnímu časovému nastavení příslušných funkcionalit.

Okrajovými funkcemi se např. rozumí:

Funkční část IŘSSD	Příklad závady okrajových funkcí
Call Centrum (CC) a související komponenty	<ul style="list-style-type: none"> • Chyby v české lokalizaci (Jazykové balíčky)
System IŘSSD vyjma Call centra	<ul style="list-style-type: none"> • Kosmetické závady v rozhraní • Závady na okrajové funkcionalitě (méně významné funkce znalostní báze, export z webového rozhraní atd.)

1.1.2 Definice SLA

Parametry služby – definice SLA – kategorie pro incidenty/poruchy		
Označení	Do4H – 7x13	Do11H – 5x11
Kategorie	Blokující závada	Majoritní závada
Popis SLA	Servisní podpora poskytovaná 7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00, s povinností odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 11 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	-
Garantovaný čas odstranění závady	4 pracovní hodiny	11 pracovních hodin
Závažné porušení SLA	8 pracovních hodin	22 pracovních hodin

Parametry služby – definice SLA – kategorie pro incidenty/poruchy		
Označení	Do5D – 5x11	Do20D – 5x11
Kategorie	Střední závada	Minoritní závada
Popis SLA	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 5 pracovních dnů od nahlášení Servisního hlášení.	Servisní podpora poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00, s povinností odstranit závadu do 20 pracovních dnů od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	7:00 – 18:00	7:00 – 18:00

Parametry služby – definice SLA – kategorie pro incidenty /poruchy		
Označení	Do5D – 5x11	Do20D – 5x11
Kategorie	Střední závada	Minoritní závada
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	-
Garantovaný čas odstranění závady	55 pracovních hodin	20 pracovních dnů
Závažné porušení SLA	110 pracovních hodin	40 pracovních dnů

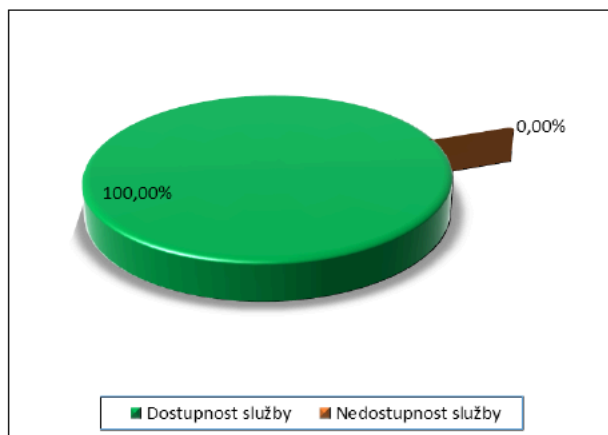
2. Zpráva o službě Servisní podpora

2.1 Dostupnost Call Centra – měsíční

Zajištění dostupnosti Call Centra je specifickou částí Servisní podpory. Níže uvedená dostupnost je vztahena k provozní době Servisní podpory. Do dostupnosti se nezapočítají výpadky mimo uvedenou dobu, dále výpadky plánované nebo nezaviněné ani není dostupnost ovlivněna závadami s nižší než blokuující kategorizací.

Název parametru	Metrika	Skutečná hodnota
Dostupnost Call Centra	99,5 %	[bude doplněno]

[bude doplněn aktuální graf]



Závěr:

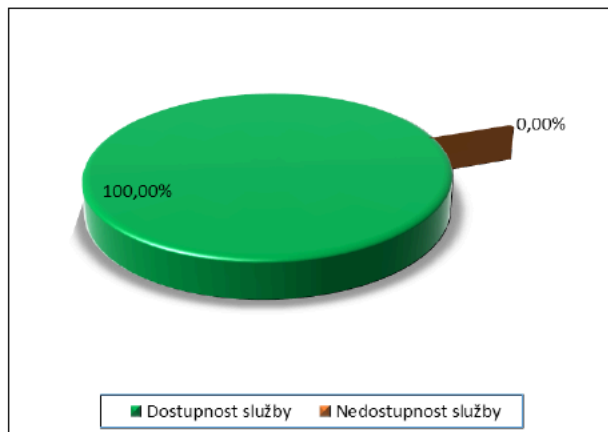
V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, které by ovlivnila dostupnost CallCentra.

2.2 Dostupnost IŘSSD mimo Call Centra – měsíční

Zajištění dostupnosti IŘSSD je specifickou částí Servisní podpory. Níže uvedená dostupnost je vztahena k provozní době Servisní podpory. Do dostupnosti se nezapočítají výpadky mimo uvedenou dobu, dále výpadky plánované nebo nezaviněné ani dostupnost není ovlivněna závadami s nižší než blokuující kategorizací.

Název parametru	Metrika	Skutečná hodnota
Dostupnost IŘSSD mimo CC	99,4 %	[bude doplněno]

[bude doplněn aktuální graf]



Závěr:

V uplynulém období se nevyskytla žádná závada, která by ovlivnila dostupnost systému ServiceDesk a podpůrných systémů.

2.3 Kumulovaná roční dostupnost

Dostupnost IŘSSD znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou bylo IŘSSD dostupné pro poskytování Služby Service Desk v rámci provozní doby.

Dostupnost IŘSSD se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby služby v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla služba nedostupná

z důvodu závady mimo odpovědnost Dodavatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla služba nedostupná v důsledku plánovaných odstávek Systému, které proběhly se souhlasem SPCSS.

Název parametru	Metrika	Skutečná hodnota k [bude doplněno]	Hodnocení
Roční dostupnost IŘSSD mimo CC	99,4 %	[bude doplněno] %	[bude doplněno]
Roční dostupnost Call Centra	99,5 %	[bude doplněno] %	[bude doplněno]

[bude doplněn aktuální graf]

2.4 Statistické přehledy

2.4.1 Statistiky počtu Servisních hlášení dle oblastí (ServiceDesk, CC) a dle typu Servisního hlášení (incident, požadavek)

[bude doplněn aktuální graf]

2.4.2 Kvantitativní přehled incidentů a požadavků na podporu za uplynulá období

[bude doplněn aktuální graf]

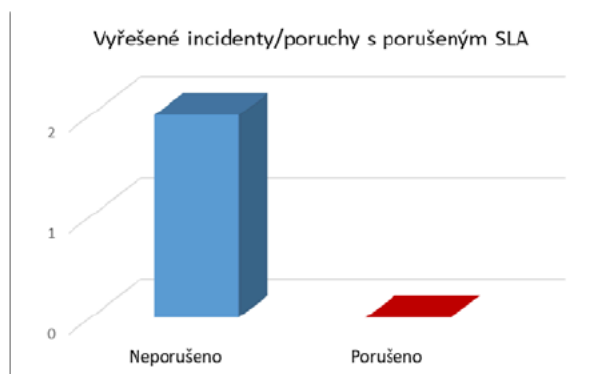
2.5 Přehled porušení úrovně poskytované Servisní podpory

2.5.1 Incidentsy/poruchy, které byly v reportovaném období vyřešeny

Vyřešené incidenty/poruchy s porušeným SLA	Tiketů celkem		Počty porušení tiketů v jednotlivých kategoriích			
	[bude doplněno]					
Služba	Neporušeno	Porušeno	Blokující	Majoritní	Střední	Minoritní
IŘSSD (ServiceDesk, podpůrné systémy, CallCentrum, IP telefonie)	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

Vyřešené incidenty/poruchy s porušeným SLA

[bude doplněn aktuální graf]

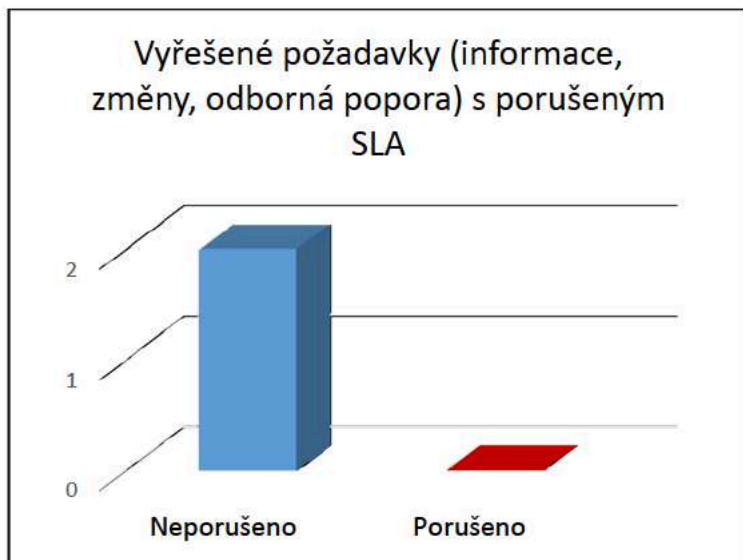


2.5.2 Požadavky, které byly v reportovaném období vyřešeny

Vyřešené požadavky (informace, změny, odborná podpora) s porušeným SLA	Tiketů celkem	
	[bude doplněno]	
Služba	Neporušeno	Porušeno
IŘSSD (ServiceDesk, podpůrné systémy, CallCentrum, IP telefonie)	[bude doplněno]	[bude doplněno]

Vyřešené požadavky (informace, změny, odborná podpora) s porušeným SLA

[bude doplněn aktuální graf]



2.5.3 Přehled a závěr z analýzy porušených SLA

Servisní hlášení (souhrnně), která byla v reportovaném období vyřešena, a bylo porušeno SLA:

Vyřešené tikety s porušeným SLA		
Služba	Incidenty	Požadavky
IŘSSD (ServiceDesk, podpůrné systémy, CallCentrum, IP telefonie)	[bude doplněno]	[bude doplněno]

Vztah Servisních hlášení s porušenými SLA ke kategoriím a vyvozený závěr:

ID	SLA	Kategorie
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

ID	Závěr
[bude doplněno]	[bude doplněno]

Za reportované období nedošlo k porušení SLA.

Chronologický přehled je k dispozici v SD.

2.6 Hodnocení kvality Servisní podpory

Z výše uvedených údajů vyvozujeme a **navrhujeme** následující hodnocení kvality Servisní podpory:

Název parametru	Metrika	Skutečná hodnota
Roční dostupnost Call Centra	99,5 %	[bude doplněno]
Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem.		
Roční dostupnost IŘSSD mimo CC	99,4 %	[bude doplněno]
Požadovaný parametr je v souladu se smluvním vztahem.		
Porušená SLA	Blokující	[bude doplněno]
Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii blokující závada.		
Porušená SLA	Majoritní	[bude doplněno]
Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii majoritní závada.		
Porušená SLA	Střední	[bude doplněno]
Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada.		
Porušená SLA	Minoritní	[bude doplněno]
Služba byla poskytnuta v požadované úrovni, v reportovaném období nedošlo k porušení SLA v kategorii minoritní závada.		

2.6.1 Navržená opatření

[bude doplněno]

2.6.2 Výpočet sankcí služby Servisní podpora

Za měsíc [bude doplněno] nedošlo k porušení SLA.

Na základě výše uvedených skutečností navrhujeme Službu Servisní podpora za [bude doplněno] akceptovat bez sankcí.



3. Aktualizace Provozní dokumentace IŘSSD

3.1 Zpracování Servisních Hlášení

3.1.1 Příručka řešitele MF a GŘ

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.1.2 Příručka řešitele SPCSS

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.1.3 Příručka uživatele MF a GŘ

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.1.4 Příručka uživatele SPCSS

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.1.5 Zpracování servisních hlášení

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.2 Algoritmus zpracování servisních hlášení

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.3 Struktura a algoritmus aktualizace CMDB

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.4 Reporty a hlášení Service Desk

[bude doplněno - SPCSS_Reporty_a_hlášení_Service_Desk.doc - beze změny, aktuální je verze ...]

[bude doplněno - SPCSS_Reporty_a_hlášení_Service_Desk_příručka_MF.docx – beze změny, aktuální je verze ...]

3.5 Technický projekt IŘSSD

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.6 Bezpečnostní projekt

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.7 IŘSSD Call Centrum Provozní dokumentace

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.8 IŘSSD – Provozní dokumentace EEM

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.9 IŘSSD – Provozní dokumentace SD

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.10 SD-Integrace SAP Solution Manager

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.11 Seznam admin účtů

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

3.12 Instalační balíček k samoobsluze změny hesla

[bude doplněno – např. Beze změny, aktuální je verze ...]

Veškeré výše uvedené dokumenty jsou uloženy na zabezpečeném, sdíleném úložišti, kam mají na základě jména a hesla přístup pouze oprávněné osoby z SPCSS a [bude doplněno].

4. Schvalovací doložka

Za Poskytovatele	
Jméno a příjmení:	
Datum a podpis:	
Za SPCSS	
Jméno a příjmení:	
Datum a podpis:	
Vyjádření SPCSS:	

5. Přílohy

1. Detailní přehled dostupnosti IŘSSD a Call Centra
2. Denní přehled reakcí na příchozí volání a statistika

NABÍDKA ODBORNÉ PODPORY – VZOR

NABÍDKA SLUŽBY ODBORNÁ PODPORA				Číslo: [XX/YYYY]	
Za Poskytovatele - [bude doplněno]					
příjmení	[bude doplněno]	jméno	[bude doplněno]	titul	[bude doplněno]
funkce	[bude doplněno]				
Specifikace rozsahu služby ODBORNÁ PODPORA					
Termín (datum a čas) poskytnutí služby ODBORNÁ PODPORA					
[bude doplněno]					
Detailní popis poskytnutí služby ODBORNÁ PODPORA					
[bude doplněno]					
Požadavek Poskytovatele na součinnost třetích stran					
[bude doplněno]					
Vyjádření k Požadavku na Odbornou podporu					
[bude doplněno]					
Odhad pracnosti poskytované služby ODBORNÁ PODPORA					
Popis	počet hodin	hodinová sazba [Kč]	cena celkem bez DPH [Kč]		
<i>popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti</i>					
* počet řádku bude přidán dle potřeby					
Celkem	---	---			
Schvalovací doložka					
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum		
[bude doplněno]	SPCSS	[bude doplněno]	[bude doplněno]		
[bude doplněno]	[Poskytovatel]	[bude doplněno]	[bude doplněno]		



OBJEDNÁVKA ODBORNÉ PODPORY – VZOR



OBJEDNÁVKA
číslo **obj-xxx/20xx**

vystavena dne **23.10.2018**

Objednatel	Poskytovatel				
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.	Název				
Sídlo Na Vápence 915/14	Sídlo				
130 00 Praha 3 - Žižkov					
Zápis OŘ vedený Městským soudem v Praze v oddílu A, vložce 76922					
Dat. schránka ag5uunk					
IČO 03630919	IČO				
DIČ CZ03630919	DIČ				
Bank. spojení Česká spořitelna, a.s.					
Číslo účtu 6303942/0800	Smlouva <i>číslo uzavřené smlouvy</i>				
IBAN CZ12 0800 0000 0000 0630 3942	Termín <i>termín (datum a čas) poskytnutí odborné podpory</i>				
Kontaktní os.	Kontaktní os.				
Telefon	Telefon				
E-mail	E-mail				
Místem dodání předmětu objednávky je sídlo Objednatele, pokud není dojednáno mezi Objednatelem a Dodavatelem jinak. Splatnost ceny 30 dní ode dne doručení řádného daňového dokladu objednateli na epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky.					
Poznámka					
Označení	Název	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH
					0,00 Kč
					0,00 Kč
					0,00 Kč
Celkem					0,00 Kč
Schválil za Objednatele	Schválil za Poskytovatele				
Datum	Datum				
Jméno, příjmení	Jméno, příjmení				
Pracovní pozice	Pracovní pozice				
Podpis	Podpis				
Upozorňujeme, že plnit objednávku lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany dodavatele s tím, že následně bude potvrzená objednávka odběratelem zveřejněna v Registru smluv v souladu s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.					

Vystavil/a [doplnit]

Schválil/a [ředitel věcně příslušného útvaru]

Schválil/a [ředitel odpovědný za čerpání finančních prostředků]

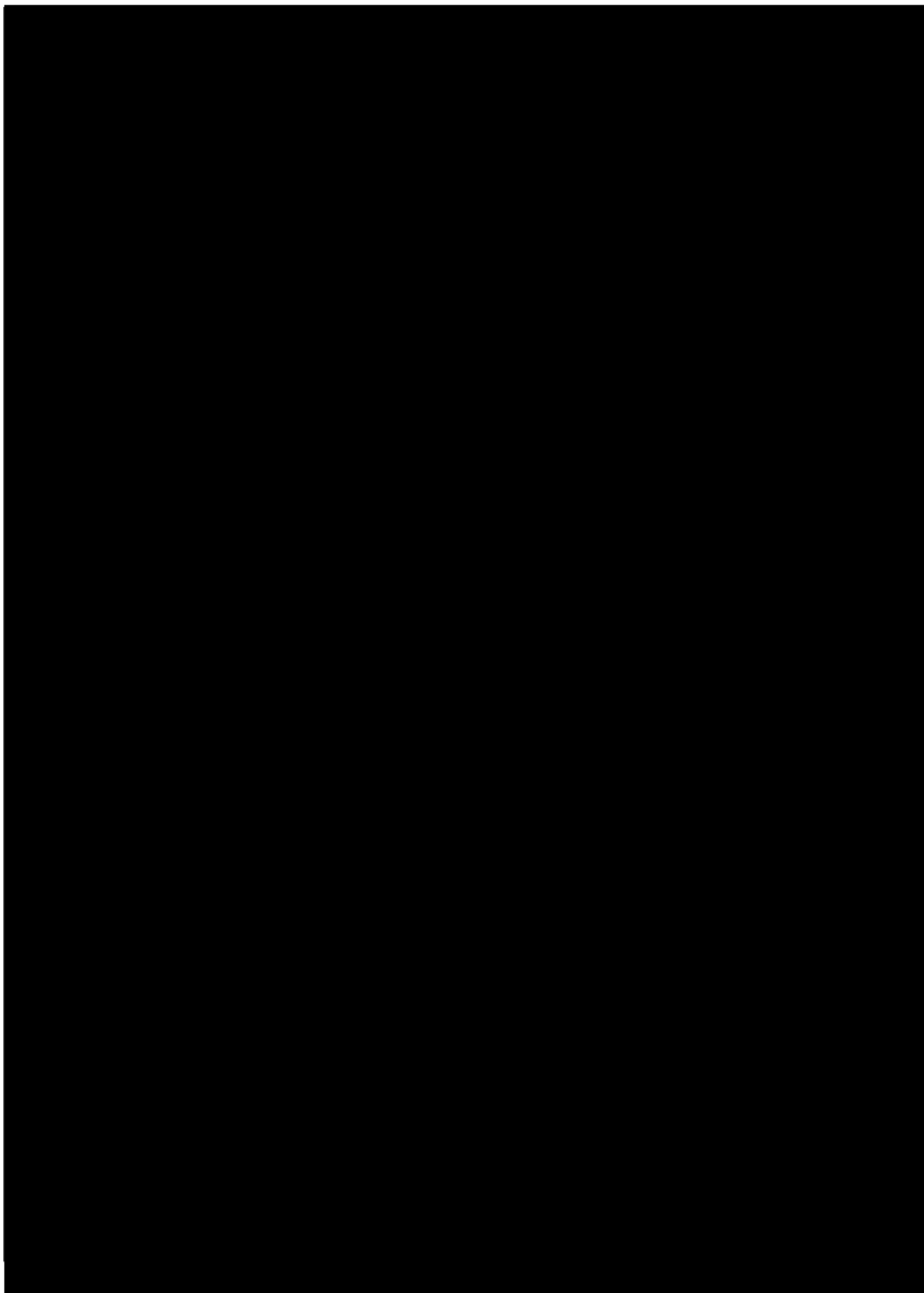
Na základě žádanky č./rámcové smlouvy/veřejné zakázky [doplnit]

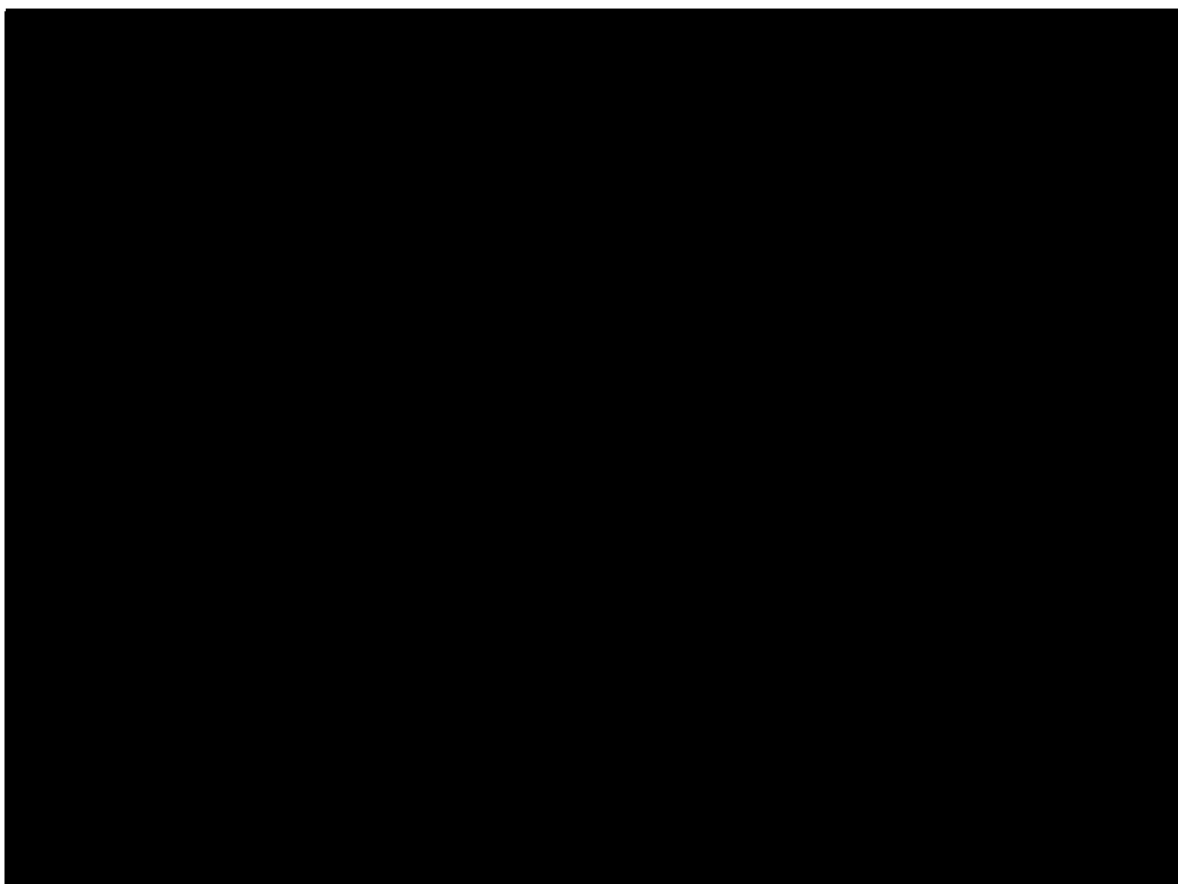
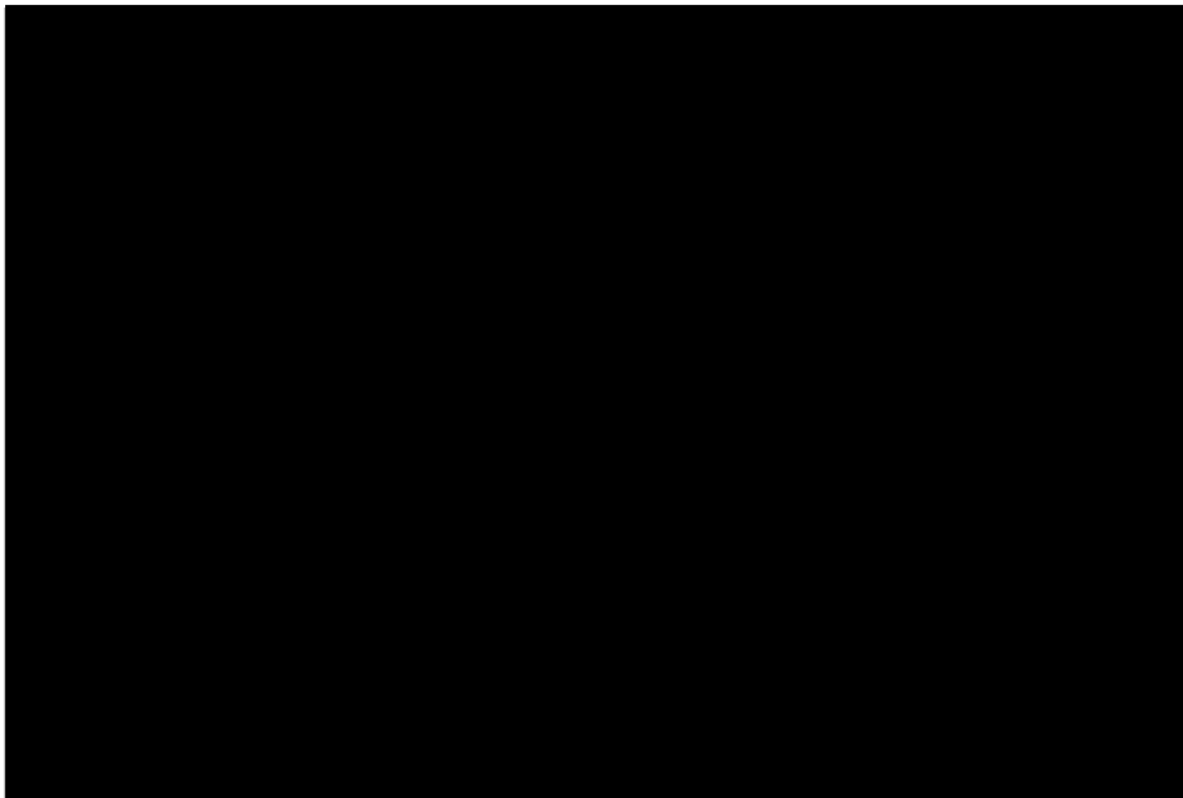
AKCEPTAČNÍ PROTOKOL ODBORNÉ PODPORY – VZOR

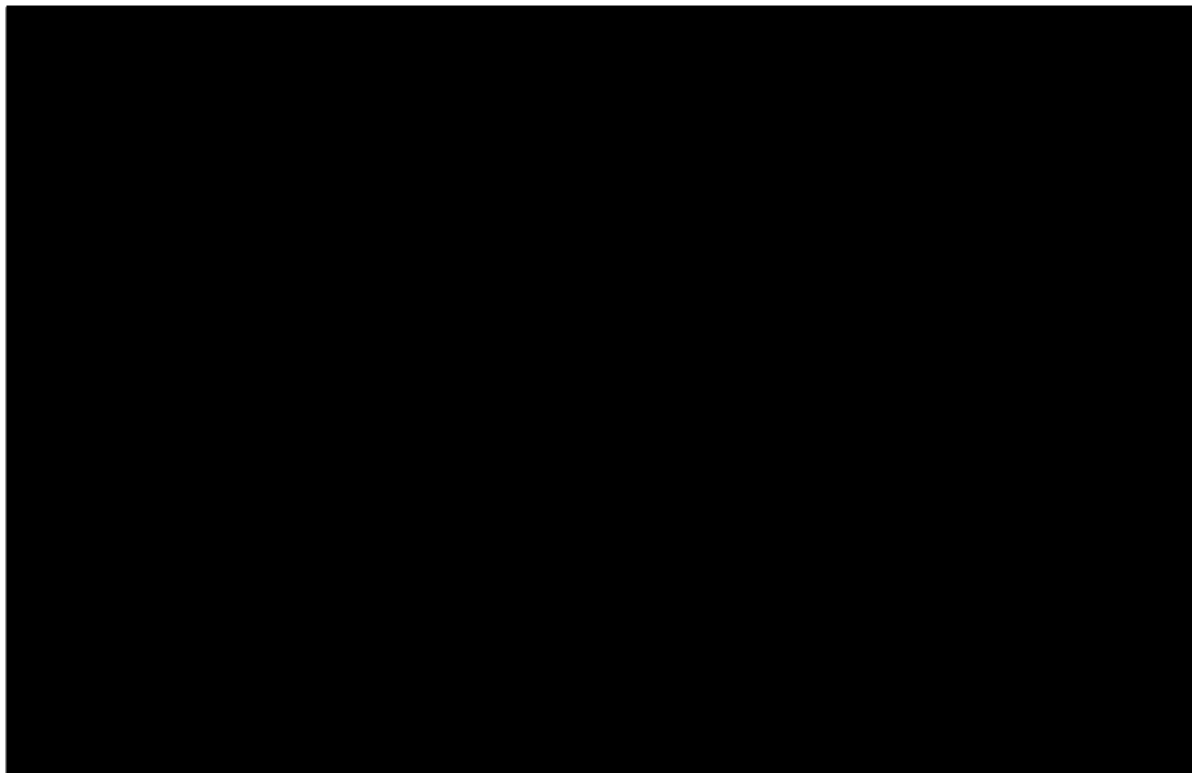
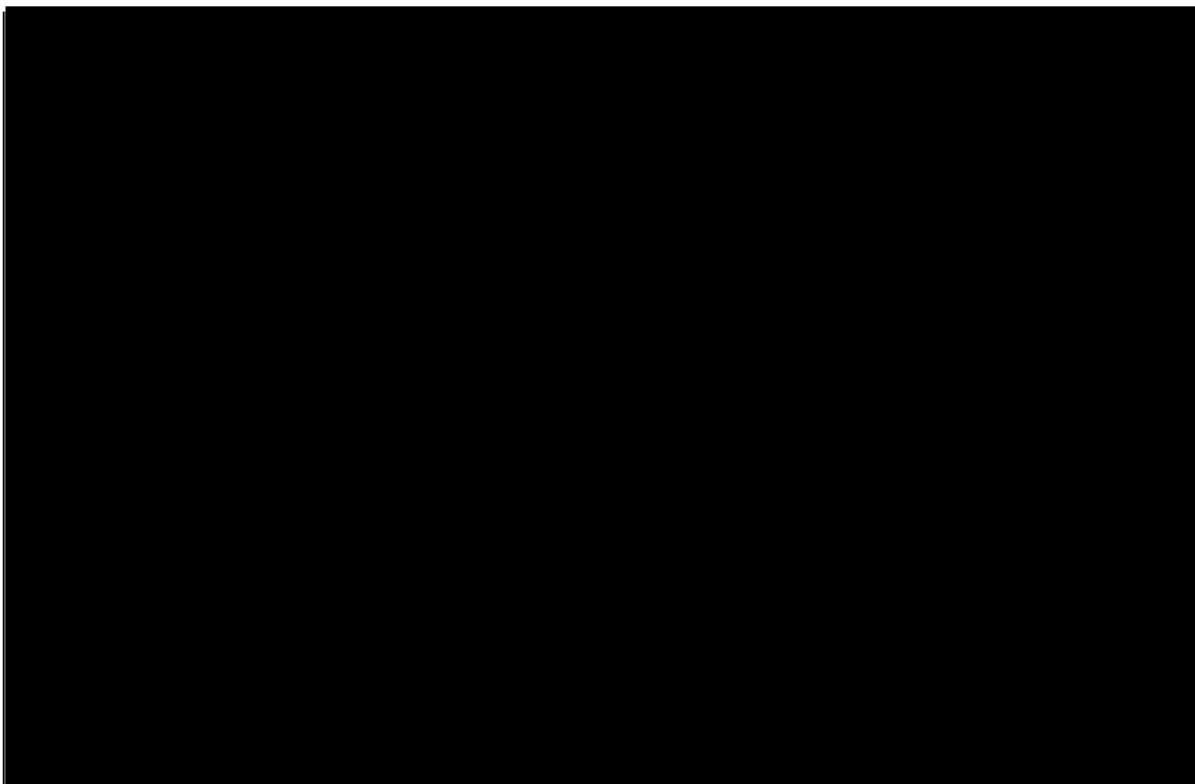
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]			
Smlouva číslo	[bude doplněno]			
Poskytovatel	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
<i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace úrovně poskytované služby ODBORNÁ PODPORA</i>				
Připomínky Objednatele				
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě poskytované služby ODBORNÁ PODPORA</i>				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou			
<input type="checkbox"/>	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
Č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
Číslo:	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum	
[bude doplněno]	SPCSS			
[bude doplněno]	[Poskytovatel]			

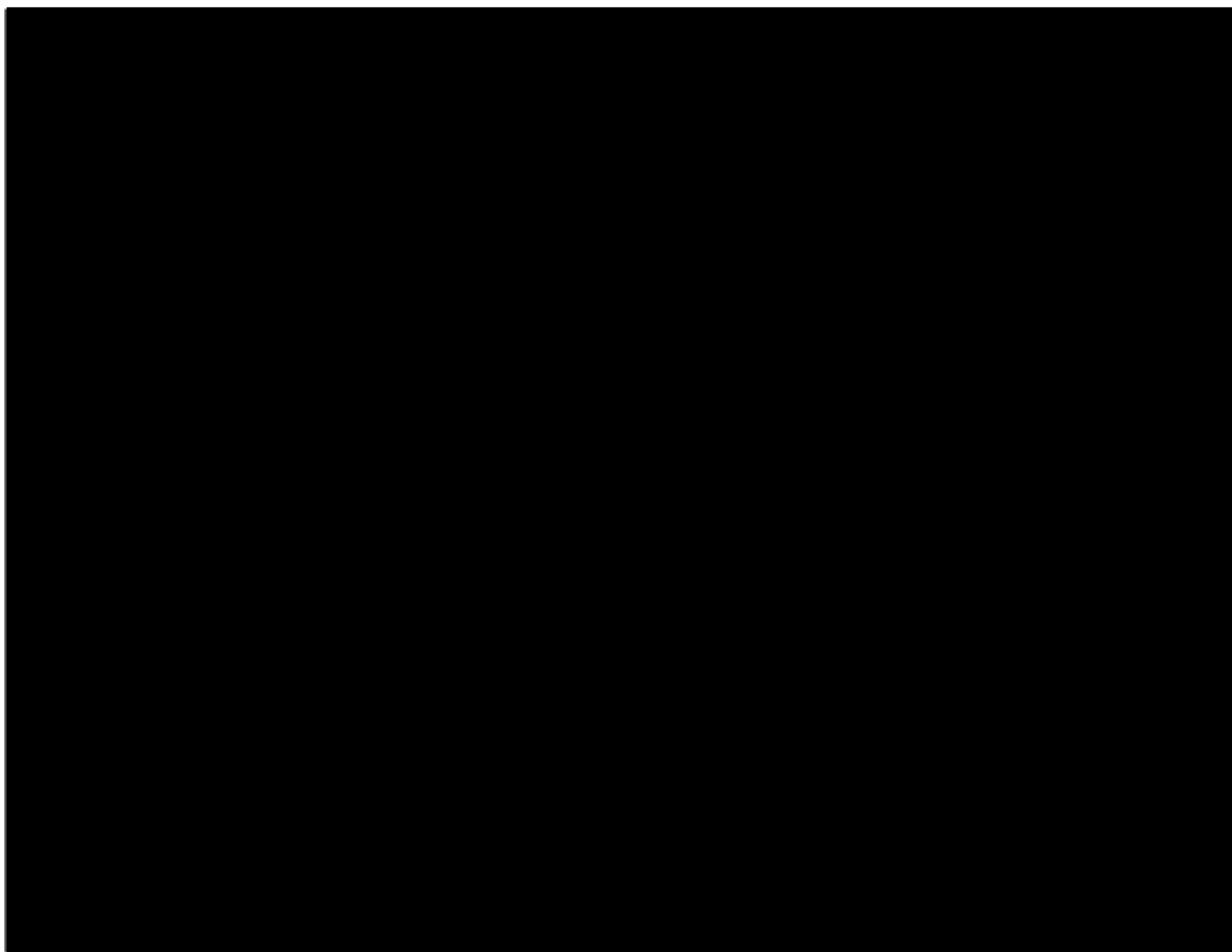
PROTOKOL O PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ IŘSSD – VZOR

Předmět	[bude doplněno]			
Smlouva číslo	[bude doplněno]			
Poskytovatel	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
hodnocení a akceptace Provozní dokumentace IŘSSD				
Připomínky				
připomínky k rozsahu a kvalitě Převzetí IŘSSD				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou			
<input type="checkbox"/>	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
Č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
Číslo:	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum	
[bude doplněno]	SPCSS			
[bude doplněno]	[Stávající Poskytovatel]			
[bude doplněno]	[Nový Poskytovatel]			









Název milníku	ID	Kategorie	Vstupy / zdroje pro zajišťování služby	Požadavky na ANECT	Součinnost SPCSS	Požadavky na SPCSS	časový odhad – příprava ANECT	časový odhad – realizace	co je třeba pro zajištění služby	T-5	T-4	T-3	T-2	T-1	T	T+1
Předcházející kroky – uzavření smlouvy s novým poskytovatelem, stanovení termínu poskytování služeb novým poskytovatelem.	1.1	Milník	Smlouva s novým poskytovatelem	-	Stanovení termínu T	Uzavření smlouvy	-	-		stanovení termínu						
Seznámení nového servisního poskytovatele s IT prostředím SPCSS a s procesy IRSSD	1.2	kritická		-		Workshop s provozem, CC, NDC dohledem, Windows servery, Networking		2t		příprava	příprava					
CA SDM – příprava	2.1	kritická	Dokumentace, administrátoři	Aktuální dokumentace, kontrola a případně předání přístupů (READ-WRITE), přípravný workshop pro předání,	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Určit kontaktní osobu pro předání a potvrzení předání.	2t	1t	účast nového servisního poskytovatele	příprava	příprava	přebírání				

Název milníku	ID	Kategorie	Vstupy / zdroje pro zajišťování služby	Požadavky na ANECT	Součinnost SPCSS	Požadavky na SPCSS	časový odhad – příprava ANECT	časový odhad – realizace	co je třeba pro zajištění služby	T-5	T-4	T-3	T-2	T-1	T	T+1
Integrace a EEM – příprava	3.1	kritická	Dokumentace, administrátoři	Aktuální dokumentace, kontrola a případně předání přístupů (READ-WRITE), přípravný workshop pro předání,	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Určit kontaktní osobu pro předání a potvrzení předání.	2t	1t	účast nového servisního poskytovatele	příprava	příprava	přebírání				
Reporting – příprava	4.1	dočasně postradatelná (víkend, jednotky dnů)	Dokumentace, administrátoři	Aktuální dokumentace, kontrola a případně předání přístupů (READ-WRITE), přípravný workshop pro předání,	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Určit kontaktní osobu pro předání a potvrzení předání.	2t	1t	účast nového servisního poskytovatele	příprava	příprava	přebírání				
Dohledová tabule – příprava	5.1	dočasně postradatelná (víkend, jednotky dnů)	Dokumentace, administrátoři	Aktuální dokumentace, kontrola a případně předání přístupů (READ-WRITE), přípravný workshop pro předání,	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Určit kontaktní osobu pro předání a potvrzení předání.	2t	1t	účast nového servisního poskytovatele	příprava	příprava		přebírání			

Název milníku	ID	Kategorie	Vstupy / zdroje pro zajišťování služby	Požadavky na ANECT	Součinnost SPCSS	Požadavky na SPCSS	časový odhad – příprava ANECT	časový odhad – realizace	co je třeba pro zajištění služby	T-5	T-4	T-3	T-2	T-1	T	T+1
IP telefonie – příprava	6.1	kritická	Dokumentace, administrátoři	Aktuální dokumentace, kontrola a případně předání přístupů (READ-WRITE), přípravný workshop pro předání,	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Určit kontaktní osobu pro předání a potvrzení předání.	2t	1t	účast nového servisního poskytovatele	Příprava	příprava		přebírání			
Seznámení s utilitami a integrací novým poskytovatelem	7.1	kritická	Funkční specifikace, konzultace		Workshop k obsahu zdrojových kódů a skriptů	Vulnerability testy	2t	1t	příprava nového poskytovatele	Příprava	Příprava		přebírání			
Potvrzení připravenosti převzetí poskytování novým servisním poskytovatelem	7.2	Milník	Kroky x.1 jsou úspěšně dokončeny			Rozhodnutí a potvrzení termínu předání provozu		1d	potvrzení připravenosti nového servisního poskytovatele					připravenost		
Vypořádání hodin odborné podpory P3, P4	8	služba s přidanou hodnotou		Sumarizace stavu, dokončení podpory		Potvrzení stavu a dokončení podpory	1t	1d					vypořádání			
CA SDM – předání	2.2	kritická	Service manažer, administrátor	Předání prostředí, předání rozpracovaných ticketů, převod správy u výrobce	Uzamčení ANECT účtů	Převzetí prostředí a rozpracovaných ticketů, převzetí správy u výrobce		1d	účast nového servisního poskytovatele						předání služby	

Název milníku	ID	Kategorie	Vstupy / zdroje pro zajištění služby	Požadavky na ANECT	Součinnost SPCSS	Požadavky na SPCSS	časový odhad – příprava ANECT	časový odhad – realizace	co je třeba pro zajištění služby	T-5	T-4	T-3	T-2	T-1	T	T+1
Integrace a EEM – předání	3.2	kritická	Service manažer, administrátor	Předání prostředí, předání rozpracovaných ticketů	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Převzetí prostředí a rozpracovaných ticketů		1d	účast nového servisního poskytovatele						předání služby	
Reporting – předání	4.2	dočasně postradatelná (víkend, jednotky dnů)	Service manažer, administrátor	Předání prostředí, předání rozpracovaných ticketů	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Převzetí prostředí a rozpracovaných ticketů		1d	účast nového servisního poskytovatele						předání služby	
Dohledová tabule – předání	5.2	dočasně postradatelná (víkend, jednotky dnů)	Service manažer, administrátor	Předání prostředí, předání rozpracovaných ticketů	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Převzetí prostředí a rozpracovaných ticketů		1d	účast nového servisního poskytovatele						předání služby	
IP telefonie – předání	6.2	kritická	Service manažer, administrátor	Předání prostředí, předání rozpracovaných ticketů, převod správy u výrobce	Převzetí a kontrola přístupů, účast na workshopu	Převzetí prostředí a rozpracovaných ticketů, převzetí správy u výrobce		1d	účast nového servisního poskytovatele						předání služby	
Vrácení přístupových karet do prostor SPCSS a deaktivace vzdáleného přístupu pro administrátory ANECT/část IRSSD	9	dočasně postradatelná (víkend, jednotky dnů)	Seznam karet ke zrušení, seznam účtů k deaktivaci			Deaktivace karet a účtů		1d								dokončení

Název milníku	ID	Kategorie	Vstupy / zdroje pro zajišťování služby	Požadavky na ANECT	Součinnost SPCSS	Požadavky na SPCSS	časový odhad – příprava ANECT	časový odhad – realizace	co je třeba pro zajištění služby	T-5	T-4	T-3	T-2	T-1	T	T+1
Zahájení poskytování servisních služeb novým poskytovatelem	10	Milník				Akceptace uskutečnění exit plánu		1d	potvrzení poskytování služeb novým servisním poskytovatelem							Konec



**Smlouva o poskytování servisní
a odborné podpory integrovaného
řešení systému Service Desk
Příloha č. 6 – Seznam poddodavatelů
Servisní a odborná podpora
Integrovaného řešení systému
Service Desk**

76/ 2018/ UIB

Veřejná zakázka nebude realizována poddodavateli.