

# SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

Číslo smlouvy: 20160197

uzavřená podle § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

(dále také „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:

## Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85  
jednající: Ing. Zbyňkem Raichlem, CSc., ředitelem Odboru zakázek  
IČO: 48133990  
DIČ: CZ48133990  
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha  
č. účtu: 85508881/0710  
datová schránka: 4iqaa3x

Osoba pověřená k jednání ve věcech

obchodních a technických:

(dále jen „Objednatel“)

a

## Obchodní firma:

DATASYS s.r.o.

se sídlem: Jeseniova 2829/20, 130 00 Praha 3

adresa pro doručování

(je-li odlišná od adresy sídla)

zastoupená: Ing. Petr Mandelík, prokurista

spisová značka: C 28862 vedená u Městského soudu v Praze

IČO: 61249157

DIČ: CZ61249157

datová schránka: sy9x6s6

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 27-9647490267/0100

osoby pověřené k jednání ve věcech obchodních:

Osoby pověřené k jednání ve věcech technických:

(dále jen „Poskytovatel“)

## **Článek I. Účel smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je zajištění uživatelské podpory a dalších služeb nutných k bezchybnému provozu informačního systému Krizkom pro účely a k zajištění zákonné působnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou Objednatel zadal v zadávacím řízení pod č. j. 02255/15-SSHR s názvem „Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019“.

## **Článek II. Předmět smlouvy a místo plnění**

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě k poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu informačního systému Krizkom v letech 2016 – 2019, podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele. Popis požadovaných služeb je uveden v Příloze č. 1.
2. Rozsah služeb, odpovídající reakční doby i smluvní cena se liší v závislosti na režimu poskytování prací a služeb. Pro případy termínově vymezené výhradně pověřeným zástupcem Objednatele (oprávněná osoba pro oblast věcnou v souladu s čl. V.1 b)) platí označení „MR“ (mimořádný režim). Přejechod standardní technické podpory na MR bude realizován nejpozději v 8:00 hod nejbližšího kalendářního dne následujícího po dni oznámení jeho zahájení poskytovateli všemi dostupnými komunikačními kanály.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu dále sjednanou.
4. Místem plnění předmětu smlouvy je pracoviště Objednatele (Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4), případně Objednatelem písemně oznámené určené místo, a pracoviště Poskytovatele.

## **Článek III. Doba plnění smlouvy**

1. Plnění Smlouvy o poskytnutí služeb bude zahájeno prvním kalendářním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém bude předáno dílo dle Smlouvy o dílo č. 20160196 a smlouva bude ukončena dnem 31. 12. 2019 nebo dosažením stanovené maximální ceny 4 002 000,- Kč bez DPH.

## **Článek IV. Cena a platební podmínky**

1. Cena za dílo je cenou smluvní, je dána nabídkou Poskytovatele ze dne 7. 3. 2016 a je členěna následovně:
  - 1.1 Smluvní cena za poskytované služby dle čl. II, odst. 1 činí měsíční paušální částku ve výši **19 500 Kč** (slovy: devatenáct tisíc pět set korun českých) **bez DPH**. Smluvní cena je stanovena jako nejvýše přípustná částka za poskytování služeb včetně všech poplatků a veškerých dalších nákladů (např. dopravného) s plněním veřejné zakázky souvisejících.
  - 1.2 V případě technické podpory v rámci MR se smluvní cena podle odst. 1.1 tohoto článku **navyšuje o částku 3 000 Kč** (slovy: tři tisíce korun českých) **bez DPH** za každý započatý pracovní den tohoto režimu podpory a **o částku 3 000 Kč** (slovy: tři tisíce korun českých) **bez DPH** za každý započatý den pracovního klidu, pracovního volna a státního svátku tohoto režimu podpory.



- 1.3 Pokud se obě strany dohodnou na pracích **nad rámec stanovený touto smlouvou** (upgrade, update) bude Poskytovatel účtovat sazbu **1 187,50 Kč** (slovy: jeden tisíc sto osmdesát sedm korun českých 50 haléřů) **bez DPH** za jednu člověkohodinu. Za dobu trvání smluvního vztahu je možné takto objednat a poskytnout služby v celkovém rozsahu maximálně **1350 člověkohodin**.
2. Cena za dílo je ujednána pevnou částkou. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si dílo vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
  3. Cena za dílo již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením díla, včetně všech nákladů zhotovitele na dopravu do míst plnění a zaškolení obsluh v místě plnění.
  4. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za poskytnutí služeb dle této smlouvy sjednanou cenu na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem po potvrzení pracovního výkazu. Tento Objednatelem potvrzený pracovní výkaz bude nedílnou součástí proplácené faktury. Pracovní výkaz bude obsahovat údaje o provedených pracích a jejich ceně za fakturované období a jeho minimální struktura bude v souladu s rozsahem specifikace prací v Příloze č. 1 této smlouvy.
  5. Cena plnění dle odstavce 1. tohoto článku bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
    - 5.1 vyúčtování paušálních (pevných) plateb bude realizováno měsíčně,
    - 5.2 vyúčtování ostatních plateb bude realizováno v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem; k faktuře bude připojen doklad se specifikací a nákladovostí skutečně provedených úkonů podepsaný pověřenými zástupci obou stran (za Objednatele oprávněnou osobou pro oblast provozní), tj. pracovní výkaz.
  6. Dojde-li během plnění této smlouvy ke změně zákonem stanovené sazby DPH, je Poskytovatel oprávněn v souladu s takovou změnou upravit výši DPH a cenu za dílo včetně DPH, a to tak, že částku odpovídající DPH a částku odpovídající ceně včetně DPH dle odst. 1 upraví tak, aby DPH odpovídalo zákonem stanovené sazbě. Změna zákonem stanovené sazby DPH dle předchozí věty není důvodem k jakémukoliv navýšení částky odpovídající ceně za dílo bez DPH uvedené v odst. 1.
  7. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění při provádění díla je den vystavení daňového dokladu – faktury.
  8. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu zaplacení ceny díla na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury).
  9. Lhůta splatnosti faktury je 21 dnů od doručení faktury Objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet Poskytovatele.
  10. Faktura musí obsahovat: veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je Poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje Objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s tím, že Poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením opravené faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
  11. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je organizační složkou státu a v případě prokazatelného nedostatku finančních prostředků může dojít k zaplacení faktur až v návaznosti na přidělení potřebných finančních prostředků ze státního rozpočtu. Tato případná časová prodleva nemůže být pro účely plnění práv a povinností z této smlouvy vyplývajících považována za prodlení na straně Objednatele v rámci platebních podmínek a nelze proto z tohoto důvodu uplatňovat vůči Objednateli žádné sankce, zejména požadovat úhradu úroků z prodlení. Objednatel v případě, že schválené finanční prostředky vyplývající ze schváleného státního rozpočtu na příslušný rok mu neumožní

uhradit vzniklé pohledávky v příslušném roce, je oprávněn podle čl. X. odst. 6 této smlouvy tuto smlouvu vypovědět, aniž by Poskytovateli vznikly jakékoliv nároky z tohoto titulu na smluvní pokuty, veškeré jiné sankce, úhradu škod atd.

#### **Článek V. Součinnost smluvních stran**

1. Objednatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro provedení předmětu smlouvy a předávat Poskytovateli nezbytné podklady a poskytovat mu jinou součinnost, nezbytnou pro provedení předmětu smlouvy, a to dle dispozic Poskytovatele. V případě prodlení s podtnutím nezbytné součinnosti nebo předáním nezbytných podkladů, se všechny termíny předání předmětu smlouvy ze strany Poskytovatele posouvají o odpovídající počet dnů takového prodlení, tzn. že Poskyvatel není po tuto dobu v prodlení s provedením předmětu smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do 3 (tří) pracovních dnů po zjištění takové změny způsobem uvedeným v článku V. odst. 2 a XII. odst. 5.
3. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury Objednatele včetně vzdáleného přístupu v rozsahu nezbytném pro řádné provedení předmětu smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné provedení Poskytovatelem.

#### **Článek VI. Komunikace mezi smluvními stranami**

1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím oprávněných osob nebo osob, jejichž oprávnění jednat za společnost vyplývá z obecně závazných předpisů:
  - a) oprávněnými osobami za Poskytovatele jsou:
    - i. 
    - ii. 
  - b) oprávněnými osobami za Objednatele jsou:
    - i. ředitel odboru zakázek (Ř OZAK) - pro oblast smluvní
    - ii. vedoucí oddělení hospodářských opatření odboru příprav hospodářských opatření (V OdHO OPH) – pro oblast věcnou
    - iii. ředitel odboru informatiky (Ř OI) – pro oblast provozní
2. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
  - a) prostřednictvím datové schránky,
  - b) doporučeným dopisem,
  - c) osobním doručením oproti potvrzení o převzetí,
  - d) prostřednictvím kurýra oproti potvrzení o převzetí,
  - e) e-mailem s potvrzením o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena.

3. V případě vzniku sporu při provádění Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní se smluvní strany zavazují, že se budou takový spor snažit vyřešit nejprve smírně jednáním.

#### **Článek VII. Ochrana dat a informací**

1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako citlivé informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
2. Smluvní strany budou považovat za citlivé informace:
  - a) jako citlivé označené,
  - b) informace, u kterých se z povahy věci dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o Objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Za informace dle odst. 1. a 2. tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
4. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace poskytnuté mu Objednatelem, proti odcizení nebo jinému zneužití.
6. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám a Poskytovatel v plném a neomezeném rozsahu odpovídá za veškerá porušení těchto povinností subdodavatelem.
7. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
  - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele,
  - b) které jsou Poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
  - c) které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
  - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.

#### **Článek VIII. Náhrada škody**

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní

stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

3. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
5. Poskytovatel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a to porušením ustanovení smlouvy, opomenutím nebo nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.

#### **Článek IX.**

##### **Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

1. V případě, že Poskytovatel nedodrží lhůty uvedené ve Smlouvě, má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě porušení povinností uložených smluvními stranám dle čl. VI. má druhá smluvní strana právo účtovat smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý případ porušení.
3. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 10. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněné straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
5. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
6. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to ani co do výše, v níž případně náhrada škody smluvní pokutu přesáhne.

#### **Článek X.**

##### **Ukončení smlouvy**

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Zjistí-li Objednatel vady, může požadovat, aby Poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li tak Poskytovatel v době přiměřené či době Objednatelem jinak stanovené, může Objednatel od smlouvy odstoupit.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že prodlení Poskytovatele s dokončením či předáním díla nebo dodání vadného díla považují za podstatné porušení smlouvy a Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
4. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele je rovněž považováno porušení povinnosti dle čl. XII. odst. 7. Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 3. dnem po jeho prokazatelném odeslání.

6. Objednatel je tuto smlouvu oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta této smlouvy je v takovém případě tři měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

#### **Článek XI. Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel prohlašuje, že ke zhotovení díla, které je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem díla, je schopen dílo ve smluvené lhůtě dodat, veškeré náklady spojené se zhotovením díla jsou zahrnuty v ceně díla.
3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
5. Smluvní strany se zavazují oznámit změny kterýchkoliv údajů uvedených v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana, u které daná změna nastala, je povinna o takovéto změně informovat druhou smluvní stranu, a to průkazným způsobem (prostřednictvím datové schránky, popř. formou doporučeného dopisu) a bez zbytečného odkladu. V případě, že z důvodu nedodržení nebo porušení této povinnosti dojde ke škodě, zavazuje se smluvní strana, která škodu způsobila, tuto nahradit v plné výši.
6. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

#### **Článek XII. Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách Objednatele. Údaje ve smyslu § 147a odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů).
3. Poskytovatel souhlasí, aby Objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh a údajů v záhlaví smlouvy, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě prostřednictvím datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, příp. dalším způsobem dle čl. V. odst. 3. V případě pochybností či nedoručitelnosti považuje se odeslaná zásilka za doručenu třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, byla-li odeslána na adresu v jiném státu, považuje se za doručenu patnáctým pracovním dnem po odeslání.
6. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2019.
7. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 3 obdrží Objednatel a 1 Poskytovatel.
9. Tato smlouva je platná a nabývá účinnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
10. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily, že smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek a byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
11. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:  
Příloha č. 1 - Specifikace služeb poskytovaných pro zabezpečení provozu IS Krizkom

V Praze dne ..... 19 -04- 2016

V Praze dne ..... 20.4. 2016

Za Objednatele:



Česká republika – Správa  
Státních hmotných rezerv  
Ing. Zbyněk Raichl, CSc.  
ředitel Odboru zakázek

Za Poskytovatele:



DATASYS s.r.o.  
Ing. Petr Mandelík  
prokurista



## Specifikace služeb poskytovaných pro zabezpečení provozu IS Krizkom

### 1. Vymezení předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje k „Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v létech 2016 – 2019“ podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků Objednatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Udržuje funkčně shodné testovací a provozní prostředí IS Krizkom, odstraňuje z testovacího prostředí IS Krizkom neakceptované změny.

### 2. Společná ustanovení

#### 2.1. Podpora – kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a testovacího prostředí IS Krizkom (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků Objednatele; je realizována na základě požadavků Objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
  - **podružná:** závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Krizkom, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
  - **běžná:** závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení
  - **kritická:** závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
- Podpora provozu za mimořádného režimu (dále jen MR). Jedná se o vyžádání provozní podpory v režimu 7x24h s rychlejší odezvou na požadavek i jeho řešením. Tento režim provozní podpory bude požadován pouze zodpovědnou osobou Objednatele a vždy na omezenou dobu. Přechod standardní technické podpory na MR zahájí dodavatel nejpozději následující kalendářní den v 08:00 hod po oznámení požadavku. Konec MR v době jeho zahájení nemusí být znám. Dodavatel ve smlouvě stanoví cenu pro rozsah prací v MR.

#### 2.2. Základní principy

Požadavek Objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

- informace o žadateli tj. uživateli IS Krizkom (organizace, kontaktní osoba, spojení),
- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
- popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,



- případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat Poskytovateli).
- Požadavek Objednatele s výše uvedenými atributy může být Poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesku (zde Objednatel předpokládá využití již provozované interní aplikace IT Dispečink).

Požadavek Objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem Objednatele nebo s jeho souhlasem.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončení zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba Poskytovatele jako přílohu pracovního výkazu; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojím vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Protokol o zásahu může plnit i vhodně upravená sestava z webové aplikace ServiceDesku.

Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je Objednatel povinen zajistit následující podmínky:

- přístup servisního technika (ů) Poskytovatele k zařízení provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost Poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
- přítomnost oprávněné osoby Objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika (ů) Poskytovatele, uvedená povinnost Objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.

Poskytovatel poskytne Objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb.

### 2.3. Termíny řešení požadavků Objednatele:

Typ požadavku	Kategorie	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)		Termín dokončení řešení do: (od zahájení)	
		standardní režim <sup>*)</sup>	MR <sup>**)</sup>	standardní režim <sup>*)</sup>	MR <sup>**)</sup>
Zásah	podružná	40 hodin	dle dohody	Dle dohody	Dle dohody
	běžná	8 hodin	2 hodin	do 24 hodin	do 12 hodin
	kritická	2 hodin	ihned	do 12 hodin	do 4 hodin

\*) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 5x9

\*\*\*) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 7x24



### 3. Specifikace plnění

#### Požadovaný rozsah plnění

Služba	Rozsah	Rozsah MR
Převzetí požadavku na MR	365 x 7 x 24	
ServiceDesk	5 x 9	7 x 24
Řešení požadavků Objednatele	5 x 9	7 x 24
Podpora provozu a správy	8 hodin / měsíc	dle požadavku

#### 3.1 Služba ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod pro hlášení všech požadavků (SPOC), řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého operátorského dohledu v režimu 24 x 7 těmito komunikačními kanály:

- telefon (operátor dohledu),
- elektronická pošta,
- webová aplikace ServiceDesk.

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

#### 3.2 Řešení požadavků Objednatele

1. Služby související s řešením změnových požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x9 v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin (MR: 7 x 24). Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce.
2. Reakční doby služeb řešení problémů a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti je definováno v následující tabulce:



Kategorie	Popis	Reakční doba*)	Odstranění do*)
Kritická	problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku.	2h	12h
Běžná	problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací	8h	24h
Podružná	Závady, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování. Závady při jejichž odstraňování je nutné respektovat specifika provozu	40h	Dle dohody

\*) reakční doba je uváděna v pracovních hodinách (pracovní dny od 8 do 17 hodin)

Reakční doby služeb řešení změnových požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Doba řešení*)
Operativní	Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění	Zpracování změny do 24 hodin, a to včetně ověření funkčnosti.
Plánovaná	koncepční změna konfiguračních položek upgrade programového vybavení	V dohodnutém termínu, možno provádět i mimo běžnou pracovní dobu.

### 3.3 Podpora provozu a správy IS Krizkom zahrnuje především

- 3.3.1 Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
- 3.3.2 Údržbu interních databází a logů.
- 3.3.3 Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- 3.3.4 Instalace nových verzí a softwarových oprav.
- 3.3.5 Ověřování zálohovacích procedur.
- 3.3.6 Návrhy na změny provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- 3.3.7 Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- 3.3.8 Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
- 3.3.9 Požadavky na rozsah technické podpory:
  - celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně (MR: dle potřeby).
  - hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících a převádět do dalších let



platnosti smluvního vztahu. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu.

- Poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.

#### 4. Podmínky poskytování servisní podpory

- a) Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
- telefonem
  - elektronickou poštou
  - v případě potřeby zásahem na místech Objednatele podle čl. 3 Smlouvy.
- b) Komunikace bude probíhat prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk, případně elektronickou poštou nebo telefonicky.
- c) Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v tabulce čl. 3.2. V případě, že si to objednatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality objednatel.
- d) O průběhu poskytování pohotovostní služby bude poskytovatel informovat objednatel formou pracovních záznamů publikovaných prostřednictvím webové aplikace ServiceDesk.
- e) Podpora bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání zadavatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě zadavatele (on-site).
- f) Veškerá podpora bude poskytována pouze na legální licence objednavatele za podmínky, že jsou produkty užívány v souladu s platnou licenční politikou a dokumentací.
- g) Vyžádání servisní podpory bude prováděno oprávněnými pracovníky objednatel telefonicky a následně potvrzeno prostřednictvím webového formuláře ServiceDeskové aplikace objednatel nebo elektronické pošty.
- h) Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím webového formuláře ServiceDesk objednatel, popřípadě zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
- jméno osoby, která závadu nahlásila,
  - kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
  - popis závady včetně její simulace v testovacím prostředí,
  - místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
  - znění chybových zpráv.
- i) Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 17:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
- j) Poskytovatel telefonicky a následně prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk včetně notifikace elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě objednatel příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Objednatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

