**SMLOUVA O DÍLO**

číslo: 20190916

uzavřená podle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

**mezi těmito smluvními stranami**

##### Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85

právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek

IČO: 48133990

DIČ: CZ48133990

bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha

č. účtu: 85508881/0710

kontaktní osoba: ………………….

telefon: ………………….

e-mail: …………………. @sshr.cz

datová schránka: 4iqaa3x

(dále jen **„objednatel“**)

a

Obchodní firma DATASYS s.r.o.

se sídlem: Praha 3, Jeseniova 2829/20, PSČ 13000

spisová značka: C 28862 vedená u Městského soudu v Praze

zastoupena: Martin Novák, prokurista

IČO: 61249157

DIČ: CZ61249157

bankovní spojení: Komerční banka, a.s.

číslo účtu: 27-9647490267/0100

kontaktní osoba: …………………

telefon: …………………

fax: …………………

e-mail: …………………@datasys.cz

datová schránka: sy9x6s6

(dále jen **„poskytovatel“**)

(dále také společně **„smluvní strany“**)

**Účel smlouvy**

1. Účelem smlouvy je zabezpečení 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. 11314/19-SSHR s názvem „19-068 Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS KRIZKOM“.

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem smlouvy je **poskytování jednotlivých služeb nezbytných pro zabezpečení provozu informačního systému KRIZKOM** (dále souhrnně také jako „**dílo**“), které zahrnuje:
2. službu ServiceDesk;
3. službu podpory provozu a správy informačního systému KRIZKOM (dále též „IS“);
4. službu školení související s provozem IS;
5. službu řešení požadavků objednatele;
6. zajištění podpory IS v mimořádném režimu,

(jednotlivě možno též „služba“, nebo „částečné dílo“).

Dílo bude poskytováno v souladu s technickými podmínkami uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy.

1. Specifikace předmětu smlouvy – kód NIPEZ:

72261000-2 Podpora programového vybavení

72000000-5 Informační technologie: poradenství, vývoj programového vybavení, internet a podpora

80510000-2 Odborná školení

1. Kontaktní osoba objednatele, která je oprávněna k plnění povinností objednatele dle této smlouvy, je oprávněna písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna písemně (i e-mailem) informovat kontaktní osobu poskytovatele.

**Doba, místo a podmínky plnění**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž termín zahájení poskytování služeb je **1. 1. 2020**, jestliže smlouva nabyde platnosti v roce 2019. Pokud smlouva nabyde platnosti až v roce 2020, pak termín zahájení poskytování služeb bude **první den měsíce**, který bude následovat po měsíci, ve kterém smlouva nabyde platnosti.
2. Skutečný rozsah a výčet poskytnutých služeb za uplynulý měsíc uvede poskytovatel v „Pracovním výkazu“ (vzor tvoří Přílohu č. 2 této smlouvy), případně též v „Protokolu o zásahu“ (vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy). Poskytovatel je oprávněn nevyužít vzorů „pracovní výkaz“ a „protokol o zásahu“ a použít své dokumenty. V takovém případě je však povinen uvést v těchto dokumentech minimálně ty náležitosti, které jsou obsaženy ve vzorovém pracovním výkazu a protokolu o zásahu.
3. Počet nevyčerpaných člověkohodin v rámci služby „Podpora provozu a správy“ v jednotlivých měsících se eviduje. Tyto člověkohodiny je možné vyčerpat v následujících měsících a převádět do dalších let platnosti smluvního vztahu. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu.
4. Služba podpory IS v mimořádném režimu bude aktivována i ukončena na základě požadavku kontaktní osoby objednatele nebo osoby pověřené dle čl. II odst. 3.
5. Místem plnění předmětu smlouvy je pracoviště objednatele na adrese:

Olbrachtova 1677/3

140 00 Praha 4 – Krč

A dále náhradní prostory tohoto pracoviště po dobu jeho rekonstrukce plánové v roce 2020, které se budou nacházet na území hlavního města Prahy ve vzdálenosti max. do 15 km od sídla zadavatele, tj. od adresy: Šeříková 616/1, 150 85 Praha 5 – Malá Strana. Předmět plnění smlouvy může být poskytnut rovněž vzdáleným přístupem.

Kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 je oprávněna k plnění služby (provedení zásahu) určit i jiné místo než výše uvedené. Nicméně v přiměřené vzdálenosti od sídla objednatele.

1. Oprávněnými osobami objednatele ke kontrole a potvrzování „Pracovních výkazů“ a „Protokolů o zásahu“ je kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3.
2. Oprávněnými osobami poskytovatele k převzetí požadavku a k zajištění provedení zásahu jsou:

* ……………………………………

**Cena za předmět smlouvy**

1. Cena za poskytnutí každé jednotlivé služby je cenou smluvní a je dána nabídkou poskytovatele ze dne 13. prosince 2019 a je členěna následovně:
   1. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. a), b) a d) v rozsahu dle čl. III odst. 2:
2. měsíční paušální cena ve výši 21.000 **Kč bez DPH**

(slovy dvacet jedna tisíc korun českých)

1. **DPH** ve výši celkem 4.410 **Kč**

(slovy čtyři tisíce čtyři sta deset korun českých)

1. celková měsíční paušální cena ve výši 25.410 **Kč včetně DPH**

(slovy dvacet pět tisíc čtyři sta deset korun českých).

* 1. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. c) a služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. d) prováděné nad rámec měsíčního paušálu:

1. cena za 1 člověkohodinu ve výši **1.552** **Kč bez DPH**

(slovy tisíc pět set padesát dvě koruny české)

1. **DPH** ve výši celkem **325,92** **Kč**

(slovy tři sta dvacet pět korun českých devadesát dva haléřů)

1. celková cena za 1 člověkohodinu ve výši **1.877,92** **Kč včetně DPH**

(slovy tisíc osm set sedmdesát sedm korun českých devadesát dva haléřů).

* 1. Cena za služby v mimořádném režimu za každý započatý den (čl. II odst. 1 písm. e):
     1. Cena za služby v mimořádném režimu – pracovní dny

1. cena ve výši 11.887 **Kč bez DPH**

(slovy jedenáct tisíc osm set osmdesát sedm korun českých)

1. **DPH** ve výši celkem 2.496,27 **Kč**

(slovy dva tisíce čtyři sta devadesát šest korun českých dvacet sedm haléřů)

1. cena ve výši 14.383,27 **Kč včetně DPH**

(slovy čtrnáct tisíc tři sta osmdesát tři korun českých dvacet sedm haléřů).

* + 1. Cena za služby v mimořádném režimu – sobota, neděle, státní svátek

1. cena ve výši 11.887 **Kč bez DPH**

(slovy jedenáct tisíc osm set osmdesát sedm korun českých)

1. **DPH** ve výši celkem 2.496,27 **Kč**

(slovy dva tisíce čtyři sta devadesát šest korun českých dvacet sedm haléřů)

1. cena ve výši 14.383,27 **Kč včetně DPH**

(slovy čtrnáct tisíc tři sta osmdesát tři korun českých dvacet sedm haléřů).

1. Tato cena se sjednává dohodou smluvních stran, v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nejvýše přípustná cena za celý předmět plnění a zahrnuje všechny daně, poplatky, cla a náklady poskytovatele nutné k poskytnutí služeb v rozsahu, kvalitě a způsobem požadovaným objednatelem, podle podmínek stanovených v této smlouvě.

**Platební a fakturační podmínky**

1. Cena za předmět smlouvy včetně DPH bude hrazena takto:
2. Paušální cena uvedená v čl. IV odst. 1.1 bude uhrazena měsíčně vždy po ukončení měsíce na základě faktury vystavené poskytovatelem. Nedílnou součástí faktury bude „Pracovní výkaz“, případně též „Protokol o zásahu“.
3. Cena za úkolové činnosti, provedené na základě objednávek objednatele, uvedená v čl. IV odst. 1.2 bude uhrazena vždy po protokolárním převzetí služby bez vad bránících předání a převzetí služby a po podpisu Pracovního výkazu (dále též „protokol“). Tento protokol podepíše kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 a kontaktní osoba poskytovatele.
4. Cena za předmět smlouvy uvedená v čl. IV odst. 1.3 bude uhrazena vždy po ukončení mimořádného režimu na základě faktury vystavené poskytovatelem.
5. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu placení ceny za poskytnutí služeb na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem. Faktura bude zaslána do datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu [epodatelna@sshr.cz](mailto:epodatelna@sshr.cz). Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls. Jestliže bude faktura zaslána e-mailem, je možné tuto zprávu jako kopii zaslat i na e-mailovou adresu kontaktní osoby.
6. Lhůta splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
7. 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 nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
8. Poskytovateli se neposkytuje žádná záloha.
9. 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.

**Práva a povinnosti smluvních stran**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy tak, aby nebyly ohroženy jiné činnosti objednatele, které s prováděním služeb souvisí.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému poskytování služeb v souladu s touto smlouvou.
4. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné provedení služeb.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že dílo, případně částečné dílo, má v době předání objednateli vlastnosti stanovené příslušnými předpisy, popř. má vlastnosti obvyklé. Dále poskytovatel odpovídá za to, že dílo je kompletní ve smyslu obvyklého rozsahu, splňuje určenou funkci a odpovídá požadavkům sjednaným ve smlouvě.

**Odpovědnost za vady**

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na vady na provedené dílo v zákonné délce 24 měsíců. Dílo musí být po dobu záruky způsobilé pro použití k obvyklému účelu. Záruka počíná běžet ode dne protokolárního odevzdání díla, resp. částečného díla, a jeho převzetí objednatelem.
2. Jednotlivé služby uvedené v čl. II této smlouvy mají vady, pokud je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou, jejími přílohami a požadavky objednatele zaslanými v objednávce poskytovateli (např. v jiném rozsahu a kvalitě).
3. Vady služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. XIII odst. 3. V případě, že lze uplatnit vadu prostřednictvím e-mailu, může ji uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 na e-mailové adrese poskytovatele: helpdesk@datasys.cz. Poskytovatel se zavazuje odstranit uplatněné vady při reklamaci služby nejpozději ve lhůtě přiměřeně stanovené objednatelem.
4. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění služby, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 3 pracovních dnů ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.
5. V případě, že poskytovatel neodstraní vady díla, které vůči němu písemně uplatnil objednatel, má objednatel právo tyto odstranit vlastními silami nebo je nechat odstranit a náklady, které mu tím vzniknou uplatnit vůči poskytovateli, a to i v případě, že neodstranění vad bude mít za následek odstoupení od smlouvy podle čl. XI odst. 3 písm. e) této smlouvy. Poskytovatel se podpisem této smlouvy zavazuje tyto náklady objednateli uhradit.
6. Odstranění vad díla v záruční době je zhotovitel povinen provádět bezplatně.
7. Nároky z vad díla se nedotýkají nároku objednatele na náhradu újmy nebo smluvní pokuty.

**Práva k duševnímu vlastnictví**

1. Poskytovatel zabezpečí, že každá jednotlivá služba dle této smlouvy nebude zatížena právy třetích osob, ze kterých by objednateli vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky či závazky ve prospěch třetích stran. V opačném případě poskytovatel ponese veškeré důsledky takovéhoto porušení práva třetích osob, včetně úhrady všech takto vzniklých škod.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli právo k nevýlučnému a neomezenému využití jím poskytovaných služeb podle této smlouvy, ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví. Stejně tak poskytovatel poskytne právo, respektive nijak neomezí možnost servisu, úprav a rozvoje služby objednatelem či jím pověřenou třetí stranou. Tato práva poskytovatel poskytuje bez jakékoli úhrady nad rámec sjednané ceny dle čl. IV této smlouvy, jestliže jsou takové služby součástí plnění poskytovatele nebo budou vytvořeny za účelem plnění předmětu smlouvy, případně v průběhu plnění předmětu smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen s ukončením smlouvy předat objednateli v elektronické podobě zdrojové kódy k dílu včetně provedeného rozvoje, a to nejpozději do 30 dnů od ukončení smlouvy.

**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 ust. § 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.

**Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

1. Smluvní strany se dohodly na těchto smluvních pokutách:
2. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůty uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, dopouští se tím porušení smlouvy, za které je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši:
   1. 15.000 Kč za každý započatý den prodlení v případě porušení lhůt v mimořádném režimu,
   2. 4.500 Kč za každý započatý den prodlení v případě porušení lhůt ve standardním režimu.
3. V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad uplatněných objednatelem, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000 Kč za každou jednotlivou vadu a každý započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy ve formě faktury objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
5. 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.
6. 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.
7. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

**Zánik 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. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
4. je v prodlení s realizací služby 15 kalendářních dní a více,
5. porušil povinnost stanovenou dle čl. V odst. 6,
6. postupuje při provádění služby v rozporu s ujednáními této smlouvy nebo s pokyny oprávněného zástupce objednatele,
7. neoprávněně přerušil poskytování služby,
8. neodstranil vady služby ve stanovené lhůtě.
9. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za službu má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
10. Odstoupení od smlouvy nebo výpověď musí být učiněno písemně v souladu s čl. XIII odst. 3. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
11. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou do 30 kalendářních dnů od jeho účinnosti vyrovnány vzájemné závazky a pohledávky, plynoucí z této smlouvy.
12. Smluvní strany sjednávají odlišně od ustanovení § 1999 občanského zákoníku pravidla pro možnou výpověď smlouvy, kdy smluvní strany, vzhledem k významu zakázky a nutnosti služeb a jejich neustálé funkčnosti lze závazek zrušit ke konci kalendářního čtvrtletí písemnou výpovědí zaslanou v souladu v souladu s čl. XIII odst. 3 alespoň dvanáct měsíců předem.

**Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel prohlašuje, že k provádění služby, která je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. 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. 110/2019 Sb., o zpracování 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.
3. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které podléhají utajení dle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.
4. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu ust. § 218 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se včetně jejích případných dodatků vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
5. 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.
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.

**Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změny bankovního spojení, změny sídla, změny právně jednající osoby nebo zastoupení smluvní strany atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu novou, změněnou písemným oboustranně potvrzeným dodatkem k této smlouvě. Záležitosti uvedené v čl. III odst. 4 je možné řešit prostřednictvím e-mailové komunikace. Vady služby lze uplatnit rovněž způsobem uvedeným v čl. VII odst. 3, 4. Pro účel uvedený v čl. V odst. 2 sjednávají smluvní strany rovněž možnost elektronické komunikace prostřednictvím e‑mailové adresy objednatele [epodatelna@sshr.cz](mailto:epodatelna@sshr.cz).
4. Tato smlouva je platná ode dne, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
5. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
6. Nedílnou součástí smlouvy je příloha:

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

Příloha č. 2 – Vzor pracovního výkazu

Příloha č. 3 – Vzor protokolu o zásahu

V Praze dne 9. ledna 2020 V Praze dne 8. ledna 2020

Za objednatele: Za poskytovatele:

**Česká republika –** DATASYS s.r.o.

**Správa státních hmotných rezerv**



……………………………… ………………………………

Ing. Miroslav Basel Martin Novák

ředitel Odboru zakázek prokurista

**Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy**

1. **Vymezení předmětu plnění**

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

Plnění zahrnuje služby:

1. ServiceDesk
2. Řešení požadavků Objednatele
3. Školení související s provozem IS
4. Podpory provozu a správy
5. Podporu v mimořádném režimu
6. **Specifikace plnění**

**Požadovaný rozsah plnění**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Služba** | **Rozsah** | **Rozsah MR** |
| 1. ServiceDesk | 365 x 7 x 24 | |
| 1. Řešení požadavků Objednatele | 5 x 8 | 7 x 24 |
| 1. Školení související s provozem IS | Dle požadavku Objednatele |  |
| 1. Podpora provozu a správy | 8 hodin / měsíc | - |
| 1. Podporu v mimořádném režimu | - | Dle požadavku Objednatele |

* 1. **Služba ServiceDesk**

Předmětem poskytované služby je řešení závad a požadavků s garantovanou reakční dobou.

Pro zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod pro:

* hlášení všech požadavků,
* řízení řešení požadavků,
* služby dohledu IT prostředí
* 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.

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.

Požadavek Objednatele s výše uvedenými atributy bude předán Poskytovateli komunikačními kanály služby ServiceDesk.

Požadavek Objednatele na plnění hrazený v rámci úkolových plateb se uplatňuje pouze stanoveným zástupcem Objednatele nebo s jeho písemným souhlasem. Jednotlivé závady jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

* 1. **Řešení požadavků Objednatele**

1. Služby související s řešením změnových požadavků jsou poskytovány v režimu 5x8 v pracovní dny v době od 8 do 16 hodin (MR: 7 x 24). Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce jsou uvedeny v tabulce.
2. Reakční doby služeb řešení požadavků a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti jsou definovány v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Reakční doba\*)** | **Vyřešení do\*)** |
| Kritická | Požadavek, kterým se řeší situace, která zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku. | 2h | 12h |
| Běžná | Požadavek, kterým se řeší situace, která ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací | 8h | 24h |
| Podružné | Požadavek, kterým se řeší situace, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování. | 40h | 40h |

\*) reakční doba je uváděna v pracovních hodinách (pracovní dny od 8 do 16 hodin)

1. Kategorizace nasazení vyřešených závad a požadavků je uvedena v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Doba řešení\*)** |
| Operativní | Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění | Zapracování 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. |

* 1. **Školení související s provozem IS**

Školení související s provozem IS provádí Poskytovatel na základě požadavků Objednatele. Požadavek na školení uplatní objednatel minimálně 5 kalendářních dnů před požadovaným termínem školení.

* 1. **Podpora provozu a správy**
* Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována na vyžádání Objednatele k:
  + Řešení standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního, testovacího a dalších prostředí IS Krizkom vytvořených dle požadavků Objednatele;
  + Řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému a k zabezpečení dalších 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 závada, která má 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 a správy IS Krizkom zahrnuje především:**

* + 1. Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
    2. Údržbu interních databázi a logů.
    3. Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
    4. Instalace nových verzí a softwarových oprav.
    5. Ověřování zálohovacích procedur.
    6. Návrhy na změny a provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
    7. Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
    8. Řešení uživatelsky vytvořených závad.
    9. Požadavky na rozsah poskytovaných služeb:
* celkový rozsah služeb poskytovaných na objednávku v rámci standardního režimu bude 8 člověkohodin měsíčně.
* hodiny poskytovaných služeb 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 nebo výpovědí smluvního vztahu.
* Poskytovatel skutečné čerpání poskytovaných služeb bude uvádět jako informaci v pracovním výkazu.
  + 1. Realizaci úkolové činnosti spojené s rozvojem IS Krizkom na základě legislativních, technologických a uživatelských požadavků objednatele.
  1. **Podpora v mimořádném režimu**

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 **do 4:00 hod od oznámení požadavku.** Konec MR v době jeho zahájení nemusí být znám.

1. **Termíny řešení závad:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Typ požadavku** | **Kategorie** | **Termín zahájení řešení do:**  (od přijetí požadavku) | | **Termín dokončení řešení do:**  (od zahájení) | |
| **standardní režim\*)** | **MR\*\*)** | **standardní režim\*)** | **MR\*\*)** |
| Zásah | podružný | 40 hodin | do 40 hodin | do 40 hodin | do 40 hodin |
| běžný | 8 hodin | 2 hodin | do 24 hodin | do 12 hodin |
| kritický | 2 hodin | ihned | do 12 hodin | do 4 hodin |

\*) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 5x8

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

1. **Společná ustanovení**
2. Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.
3. O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“ příp. záznam ze ServiceDesku, který po ukončeném 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.
4. Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.
5. 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.

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

**Příloha č. 2 – Vzor pracovního výkazu**

**Pracovní výkaz**

Název firmy:

se sídlem:

IČO:

DIČ:

(dále jen **„zhotovitel“**)

**Česká republika – Správa státních hmotných rezerv**

se sídlem Šeříková 616/1, 150 58 Praha 5

IČO: 48133990

DIČ: CZ48133990

(dále jen **„objednatel**“)

Níže uvedeného dne, měsíce a roku zhotovitel předává a objednatel přejímá tyto dohodnuté služby (dále jen „**služba**“):

**plnění služeb technické podpory dle SMLOUVY O POSKYTNUTÍ SLUŽEB (KRIZKOM) ze dne …………… číslo ………….. za období od…………… do ………...**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Datum** | **Popis činnosti** | **Čas (h)** | **Číslo požadavku**  **ServiceDesk** | **Sazba** | **Cena bez DPH** | **Cena s DPH** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Celkem** |  |  |  |  |  |
|  | Vyčerpáno (paušál) |  |  |  |  |  |
|  | Nevyčerpáno- paušál z předchozího období |  |  |  |  |  |
|  | **Vyčerpáno (objednávka služeb)** |  |  |  |  |  |

Objednatel prohlašuje, že služby v uvedeném rozsahu akceptuje a přejímá je v jakosti, provedení a množství, jak bylo mezi stranami domluveno.

V Praze dne ……………..

|  |  |
| --- | --- |
| Za zhotovitele: | Za objednatele: |
|  |  |

**Příloha č. 3 – Vzor protokolu o zásahu**

**Protokol o provedeném zásahu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Správa státních hmotných rezerv** | **Číslo požadavku: ……./2020** | |

**Informace pro zásah:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Stručný popis závady:** |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  |  | |  | | |  | https://frprant5/icons/ecblank.gif | |

**Kontakt pro zásah:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Kontakt: Jméno a příjmení** |  | | **Telefon:** |  | | **Mobil:** |  | | **E-mail:** |  | | **Lokalita:** |  | | **Adresa:** |  | |  |  | |

**Servisní technik:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | **Popis zásahu:** | https://frprant5/icons/ecblank.gif | |  | https://frprant5/icons/ecblank.gif | |  | | |  | **Datum:** | |  | **Podpis:** | |

**Za objednatele převzal: Jméno a Příjmení**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  | | --- | --- | | Bez závad a nedostatků | https://frprant5/icons/ecblank.gif | |  | https://frprant5/icons/ecblank.gif | |  | | |  | **Datum:** | |  | **Podpis:** | |