


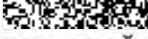
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU A ROZVOJE SYSTÉMU EKIS

č.j. Objednatele: MV-73558-10/EKIS-2012

č.j. Poskytovatele: ČP/167777/2012/OZICTs

Níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:



Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem: Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7 – Letná
zastoupena: Ing. Miloslavem Žílou, ředitelem odboru provozu a rozvoje EKIS, na základě
pověření ministrem vnitra čj. MV-89575-2/EKIS-2012 ze dne 21. srpna 2012
IČ: 00007064
DIČ: CZ00007064
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
(dále jen „Objednatel“ nebo „MV ČR“)

na straně jedné
a

Česká pošta, s.p. jednající prostřednictvím

Česká pošta, s.p., Odštěpný závod ICT služby

se sídlem: Praha 3, Olšanská 38/9, PSČ 225 99
zastoupená: Ing. Ivo Rosypalem, vedoucím Odštěpného závodu ICT služby
zapsána: v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565/1
IČ: 47114983
DIČ: CZ47114983
Bankovní spojení: 
Číslo účtu: 
(dále jen „Poskytovatel“)

na straně druhé

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

uzavřely v souladu s § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“), tuto

Smlouvu o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje systému EKIS

(dále jen „Smlouva“)

VZHLEDEM K TOMU, ŽE:

- A. Objednatel provozuje tzv. Ekonomický informační systém (dále jen „EKIS“) charakteru ERP, založený na platformě SAP, který zabezpečuje podporu v oblasti ekonomických agend, personalistiky a dalších podpůrných provozních funkcí důležitých pro chod rezortu Objednatele, slouží jako nástroj Objednatele jako ústředního orgánu státní správy při výkonu funkce správce kapitoly 314 ve smyslu zákona č. 218/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla), ve znění pozdějších předpisů, a k naplnění povinností upravených zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a též jako nástroj podpory při plnění koordinační úlohy v oblasti služebního poměru příslušníků bezpečnostních sborů ČR;
- B. Stávající podpora provozu EKIS na základě smlouvy uzavřené se stávajícím dodavatelem končí dne 30. září 2012;
- C. Část projektu SEPIe, tj. Systém Ekonomických a Projektových informací v eGovernment, zaměřená na modernizaci EKIS, technický i funkční upgrade a rozšíření funkcionality EKIS, končí dne 30. září 2012;
- D. Vláda České republiky schválila svým usnesením ze dne 4. dubna 2012 č. 224, k Informaci o zajištění vybraných služeb informačních a komunikačních technologií využívaných státní správou (dále jen „Usnesení“) Informaci o zajištění vybraných služeb informačních a komunikačních technologií využívaných státní správou a změnu Zakládací listiny státního podniku Česká pošta, s. p., spočívající v rozšíření předmětu činnosti České pošty, s.p., o výkon vybraných služeb, zejména služeb informačních a komunikačních technologií využívaných státní správou včetně způsobu realizace programu Jednotná úroveň informačních systémů operačního řízení a modernizace technologií pro příjem tísňového volání základních složek integrovaného záchranného systému a projektů Integrovaná telekomunikační síť Ministerstva vnitra a Centrální místo služeb;
- E. Z postavení Poskytovatele, vůči němuž Objednatel vykonává funkci zakladatele podle zákona o státním podniku, a charakteru Služeb (jak je tento pojem dále definován) se jeví jako možné, aby Objednatel zadal poskytování Služeb Poskytovateli, neboť (i) podmínky podle § 18 odst. 1 písm. e) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“) pro zadání veřejné zakázky mimo režim ZVZ jsou v daném případě splněny, (ii) Poskytovatel splňuje kvalifikační a věcné podmínky pro poskytování Služeb, a (iii) Objednatel bude mít vedle smluvní i organizační kontrolu nad poskytováním Služeb ze strany Poskytovatele;

DOHODLY SE SMLUVNÍ STRANY, JAK NÁSLEDUJE:

I. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1 Poskytovatel na své straně zabezpečí plynulé a bezproblémové převzetí plnění služeb podpory provozu a rozvoje systému EKIS od dosavadního poskytovatele služeb podpory provozu a rozvoje EKIS (IBM Česká republika, spol. s r.o.) tak, aby byla v maximální míře udržena kvalita dosud poskytovaných služeb podpory provozu a rozvoje systému EKIS. Objednatel protokolárně předá technickou dokumentaci, provozní záznamy v Solution Manager, přístupové účty (včetně účtů v SAP) a další provozní náležitosti od dosavadního poskytovatele služeb podpory EKIS (IBM Česká republika, spol. s r.o.) Poskytovateli tak, aby byla udržena kvalita dosud poskytovaných služeb podpory provozu a rozvoje systému EKIS. Úplný seznam předané dokumentace a podkladů je uveden v Příloze č. 8 Smlouvy.

1.2 Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje pro Objednatele poskytovat služby podpory provozu a rozvoje EKIS prostřednictvím poskytování následujících služeb (dále též jen „**Služby podpory provozu EKIS**“):

1.2.1 Služby dle specifikace a v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1, jimiž se rozumí zejména:

1.2.1.1 Správa a údržba všech komponent systému EKIS (HW i SW), jejichž výčet je uveden v příloze č. 6 Smlouvy; podmínky součinnosti ve vztahu k majetku MV ČR, k němuž jsou vztaženy poskytované služby, jsou vymezeny v příloze č. 7 Smlouvy.

1.2.1.2 Provozní změny nastavení (změny vyvolané potřebami provozu, nikoliv však Službami podpory rozvoje EKIS) a podpora operačních systémů AIX, Windows, systému HACMP, archivačního systému Tivoli, systému SAP a databázových systémů DB2, systému Afaria pro správu mobilních zařízení a DB pro tento systém (SQL Anywhere).

1.2.1.3 Údržba zákaznických objektů systému EKIS a systému EKIS WEB (pro část EKIS II) na platformě Lotus Domino, propojeného se systémy SAP.

1.2.1.4 Údržba systému EKIS WEB (pro část EKIS II) na platformě Lotus Domino, propojeného se systémy SAP

1.2.1.5 Služby podpory a údržby (maintenance) pro HW i SW infrastrukturu EKIS včetně zálohovacích knihoven a UPS, přičemž maintenance k SW a firmware produktům, které jsou součástí EKIS, zahrnuje zejména poskytování a implementaci nových verzí těchto produktů, update, upgrade a patchů potřebných pro zabezpečení řádné funkčnosti systému EKIS. Výčet HW a SW infrastruktury EKIS a příslušný rozsah služeb podpory a údržby (maintenance) jsou uvedeny v Příloze č. 5 a č. 8 Smlouvy.

1.2.1.6 Odstraňování vad EKIS.

1.2.1.7 Průběžné provádění aktualizace projektové, programátorské, provozní (včetně podkladů pro změny Provozního řádu) a uživatelské dokumentace k EKIS Poskytovatelem, a to v závislosti na aktualizacích a úpravách EKIS provedených v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

1.2.2 Služby dle specifikace uvedené v Příloze č. 3 a v rozsahu uvedeném v Příloze č. 4, jimiž se rozumí zejména:

1.2.2.1 Zajištění 1. úrovně podpory HelpDesk prostřednictvím modulu Solution Manager pro řešení incidentů a požadavků ohledně hardware;

1.2.2.2 Poradenská a konzultační činnost pro 1. a 2. úroveň podpory prováděnou specialisty Objednatele týkající se koncových uživatelů a koncové funkcionality SAP, Lotus Notes a dalšího aplikačního programového vybavení;

1.2.2.3 Zajištění 3. úrovně podpory SAP a zprostředkování 4. úrovně podpory SAP u SAP AG ve Walldorfu;

- 1.3 Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje pro Objednatele kontinuálně rozvíjet EKIS prostřednictvím poskytování následujících služeb (dále jen „**Služby podpory rozvoje EKIS**“), přičemž Objednatel se zavazuje objednat Služby podpory rozvoje EKIS v celkovém rozsahu nejméně 1400 člověkodnů za každý kalendářní rok (resp. příslušný poměr celkového rozsahu ve vztahu k délce trvání účinnosti Smlouvy v daném kalendářním roce), tj. 6 300 člověkodnů za dobu od 1.10.2012 do 31.3.2017, resp. dalších 700 člověkodnů za Opční období. Maximálně 140 člověkodnů neobjednaných Služeb podpory rozvoje EKIS v daném roce je možné převést do roku následujícího a naopak maximálně 140 člověkodnů těchto Služeb podpory rozvoje EKIS z následujícího roku lze vyčerpat již v roce aktuálním. Službami podpory rozvoje EKIS je:
- 1.3.1 Realizace změn a úprav EKIS za účelem dosažení shody EKIS s legislativou, která zahrnuje obecně závazné právní předpisy, usnesení vlády ČR, směrnice a metodiky publikované ve Finančním zpravodaji Ministerstva financí ČR, interních aktů řízení MV ČR, včetně GŘ HZS ČR a dále PP PČR. Úpravami EKIS za účelem dosažení shody EKIS s legislativou se rozumí jakékoliv úpravy HW či SW komponent EKIS, které jsou nutné pro uvedení EKIS do souladu s účinnými právními předpisy České republiky včetně interních aktů řízení Objednatele za předpokladu, že takové Objednatelem požadované změny či úpravy nepovedou k navýšení počtu uživatelů EKIS ani ke změně rozsahu licenčních oprávnění k EKIS či jeho jednotlivým částem a nároky na HW infrastrukturu EKIS (zejména výpočetní kapacitu procesorů či úložnou kapacitu) v důsledku úprav EKIS za účelem dosažení shody EKIS s legislativou se nezvýší o více než 10% za kalendářní rok.
- 1.3.2 Provádění školení dle objednávek Objednatele souvisejících s legislativními změnami a drobným rozvojem.
- 1.3.3 Realizace drobných změn a rozvoje systému.

- 1.4 Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje pro Objednatele realizovat rozšíření EKIS prostřednictvím poskytování následujících služeb (součást "Služeb podpory rozvoje EKIS") limitovaných definovaným rozsahem uvedeným v příloze 2 Smlouvy a v seznamu nově pořizovaných licencí:
- 1.4.1 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.1 Integrace na IISSP (Státní pokladnu)
 - 1.4.2 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.2 Integrace Hasičského záchranného sboru (HZS) do EKIS
 - 1.4.3 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.8 Mobilní přístup s výjimkou pořízení nových licencí AFARIA uvedených dále
 - 1.4.4 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.3 Rozhraní na Strážní knihu.
 - 1.4.5 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.4 Manažerský informační systém (MIS) pro řízení lidských zdrojů (HR)
 - 1.4.6 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.5 MIS rozvoj pro EKIS I a II.
 - 1.4.7 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.6 Reimplementace aplikace Operativní evidence
 - 1.4.8 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole „1.7 HW a SW bezpečnost“ s výjimkou pořízení nových licencí Afaria, které jsou uvedeny jako samostatné plnění dále.
 - 1.4.9 Nová funkcionality uvedená v příloze 2 Smlouvy v kapitole 1.9 Rozvoj funkcionalit pro Policii ČR.
- 1.5 Poskytovatel se na základě Smlouvy zavazuje pro Objednatele realizovat rozšíření stávajících licencí EKIS, které budou poskytnuty Objednateli v souladu s přílohou č. 5 Smlouvy (dále jen „**Nové licence EKIS**“):
- 1.5.1 Poskytnutí 595 (slovy: pět set devadesát pět) licencí SAP pro nové uživatele EKIS, v souvislosti s rozšířením uživatelských útvarů Hasičského záchranného sboru ČR (dále jen „**HZS krajů**“) a uživatelů na OSS Ministerstvo vnitra pro správu rozpočtu ve vazbě na IISPP (Integrovaný informační systém Státní pokladny MF), 1 (slovy: jeden) balíček licence SAP NetWeaver Single Sign – One a dále 300 (slovy: tři sta) licencí AFARIA dle podmínek uvedených v Příloze č. 5 Smlouvy v následující struktuře:

Typ licence SAP	Počet
SAP Application Professional User	336
SAP Application Limited Professional User	76
SAP Application Professional user (rozpočtáři OSS MV)	40
SAP Manager Self-Service User	14
SAP Shop Floor or Warehouse User	115
SAP Real Estate Management, office, retail and industrial property mgmt	14
Celkem nově pořizovaných licencí SAP	595

SAP NetWeaver Single Sign – One (1 pack à 50 users)	1
Afaria pro správu mobilních zařízení	300
Celkem nově pořizovaných licencí	896

- 1.6 Služby podpory provozu EKIS a Služby podpory rozvoje EKIS jsou dále označeny též společně jen jako „**Služby**“ nebo jednotlivě „**Služba**“.
- 1.7 Poskytovatel se zavazuje po celou dobu účinnosti Smlouvy udržovat (obměnou, doplněním) IT infrastrukturu EKIS v dostatečné kapacitě pro plnění všech parametrů SLA, s výjimkou rozšiřování kapacity infrastruktury v důsledku zvýšení počtu uživatelů nebo rozšiřování kapacity v důsledku plnění nad rámec Smlouvy.
- 1.8 Poskytovatel udržuje a obměňuje IT infrastrukturu EKIS tak, aby k době skončení účinnosti Smlouvy podle čl. 10.1 Smlouvy nebyl v této infrastruktuře použit pro produkční prostředí HW starší 3 let od data pořízení nového HW. U neproduktivního HW bude splněn předpoklad provozuschopnosti do 31.3.2018 a u produktivního HW bude splněn předpoklad provozuschopnosti a předpoklad podpory do 31.3.2019.
- 1.9 Poskytovatel je oprávněn při poskytování služeb využít virtualizační nástroje na základě Objednatelem schváleného projektu obsahujícího i řešení bezpečnosti s tím, že k datu podpisu smlouvy je uvažována pouze virtualizace v rámci HW dedikovaného systému EKIS ve stávajících prostorách datového centra.
- 1.10 Poskytovatel, nebude-li dodatkem ke Smlouvě stanoveno jinak, převede HW a SW infrastrukturu do majetku Objednatele a Objednatel se zavazuje tuto HW a SW infrastrukturu koupit nejpozději k poslednímu dni stanovené účinnosti smlouvy, a to i v případě jakéhokoliv ukončení nebo vypovězení smlouvy. Ke dni předání bude v případě jakéhokoliv ukončení smlouvy uhrazena cena převodu majetku (HW a licencí) stanovená v akceptačních protokolech plnění jednotlivých Služeb.
- 1.11 Objednatel se na základě Smlouvy zavazuje Poskytovateli uhradit cenu za řádně a včas poskytnuté Služby ve výši a způsobem sjednaným v Smlouvě.
- 1.12 Poskytovatel se zavazuje rezervovat kapacitu svých konzultantů a uzavřít s Objednatelem smlouvu (případně potvrdit objednávku Objednatele nebo uzavřít dodatek k Smlouvě), kterou Poskytovatel poskytne Objednateli služby související s předmětem Smlouvy v rozsahu 140 člověkodní v každém kalendářním roce (resp. příslušný poměr celkového rozsahu, který činí 630 člověkodní za dobu od 1.10.2012 do 31.3.2017 a 70 člověkodní za Opční období, ve vztahu k délce trvání účinnosti Smlouvy v daném kalendářním roce), který není součástí Smlouvy, a to za jednotkovou cenu uvedenou v čl. 3.1.2 Smlouvy. Cena za takové služby bude fakturována za příslušné uplynulé čtvrtletí, v němž byly služby poskytnuty, a to odděleně od fakturace Služeb dle Smlouvy. Splatnost ceny těchto služeb bude 30 dní.

II. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 2.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy od nabytí účinnosti Smlouvy po celou dobu účinnosti Smlouvy, s výjimkou poskytování Služeb podpory rozvoje EKIS, které bude Poskytovatel plnit dle aktuálních potřeb Objednatele na základě jeho objednávek uskutečněných postupem dle Přílohy č. 3 Smlouvy (dále jen „**Objednávka**“).
- 2.2 Období prvních 6 měsíců ode dne nabytí účinnosti Smlouvy je považováno za přechodné (dále též „**Přechodné období**“) a jeho účelem je plynulé a úplné převzetí Služeb Poskytovatelem od jejich dosavadního poskytovatele. Během Přechodného období budou Smluvní strany vyhodnocovat, zda systém EKIS byl ke dni nabytí účinnosti Smlouvy z hlediska funkčního a technického způsobilý k poskytování Služeb za podmínek Smlouvy a zda předaná dokumentace a podklady, jejichž výčet je uveden v Příloze č. 8 Smlouvy, byla ke dni nabytí účinnosti Smlouvy dostatečně úplná a správná k tomu, aby odborně způsobilá osoba v postavení Poskytovatele postupující s odbornou péčí byla schopna poskytovat Služby za podmínek Smlouvy. Pokud Smluvní strany v Přechodném období vyhodnotí, že systém EKIS nebyl ke dni nabytí účinnosti Smlouvy z hlediska funkčního a technického způsobilý k poskytování Služeb za podmínek Smlouvy a předaná dokumentace a podklady, jejichž výčet je uveden v Příloze č. 8 Smlouvy, nebyla ke dni nabytí účinnosti Smlouvy dostatečně úplná a správná k tomu, aby odborně způsobilá osoba v postavení Poskytovatele postupující s odbornou péčí byla schopna poskytovat Služby za podmínek Smlouvy, Smluvní strany na vyzvu kterékoliv z nich vstoupí neprodleně do jednání, jehož účelem bude řešit tento stav až do jeho vyřešení.
- 2.3 Poskytovatel je povinen zajistit na své náklady, bezodkladně po uzavření Smlouvy a s dobou vypracování v nejkratším možném termínu nezávislý vstupní audit stavu a plánovaného postupu (včetně termínů) plnění projektů a rozvojových aktivit, za jejichž realizaci a dokončení přebírá Poskytovatel odpovědnost na základě Smlouvy, především plnění dle kapitoly 1.1 a 1.2 Přílohy 2 Smlouvy (migrace HZS a napojení na Státní pokladnu). Tento vstupní audit (dále též jen „**Vstupní audit**“) bude proveden za účelem verifikace realizovatelnosti Smlouvou stanovených termínů a závazných podmínek postupu realizace a dokončení projektů a rozvojových aktivit, za jejichž realizaci a dokončení přebírá Poskytovatel odpovědnost na základě Smlouvy, především plnění dle kapitoly 1.1 a 1.2 Přílohy 2 Smlouvy (migrace HZS a napojení na Státní pokladnu). Vstupní audit bude obsahovat a bude založen především na měření využití licencí software SAP v souladu s podmínkami užití tohoto software danými jeho výrobcem, uvedenými ve Smlouvě a příslušných smlouvách uzavřených Objednatelem. Výstupem Vstupního auditu bude auditní zpráva, obsahující seznam podkladů a vstupů pro audit, nález auditu a doporučení dalšího postupu, která bude předána protokolárně Objednateli. Bude-li v důsledku objektivního nálezu Vstupního auditu zjištěna potřeba úpravy smluvních podmínek stanovených Smlouvou, bude součástí výstupu Vstupního auditu (auditní zprávy) i návrh odpovídajícího dodatku Smlouvy. Smluvní strany bez zbytečného odkladu uzavřou co do práv a povinností Smluvních stran spravedlivě vyvážený dodatek Smlouvy za předpokladu, že dodatkem Smlouvy nedojde ke snížení rozsahu a záruk plnění Poskytovatele nebo ohrožení provozu Objednatele včetně Hasičského záchranného sboru (může např. dojít ke změně smluvních termínů, navýšení počtu licencí, změně postupu realizace a v této souvislosti k navýšení povinností Poskytovatele).
- 2.4 Nestanoví-li Smlouva jinak, jsou místem plnění pracoviště Objednatele na adrese [redacted] Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby prostřednictvím vzdáleného přístupu v případě, že (i) Objednatel vzdálený přístup zajistí a (ii) charakter Služeb jejich plnění prostřednictvím vzdáleného

přístupu umožňuje. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k neproduktivní části systému EKIS, který je nezbytný k poskytování Služeb, a to prostřednictvím své vnitřní sítě, nebo prostřednictvím sítě VPN.

- 2.5. Nové licence EKIS podle článku 1.5.1 Smlouvy se Poskyvatel zavazuje zajistit ke dni 15.10.2012 s výjimkou SW licencí pro produktivní systém Afaria, které budou dodány ke dni 31.1.2013

III. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Cena Služeb je stanovena za dobu účinnosti Smlouvy dle odst. 10.1 Smlouvy dohodou Smluvních stran následovně:

- 3.1.1. Celková cena plnění dle této Smlouvy vychází z předpokladu následujících nákladů za jednotlivé sledované položky plnění vykazované v jednotlivých kvartálních akceptačních protokolech plnění služby:

Číslo položky	Položka	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
8	CELKEM	495 732 543,00 Kč	594 879 051,60 Kč

- 3.1.2. Cena za jeden člověkodenní SAP senior konzultanta činí 20 000,- Kč bez DPH.

- 3.2. Celková cena plnění (dále jen „Cena služeb EKIS“) za dobu účinnosti Smlouvy dle odst. 10.1 Smlouvy činí 495 732 543,00 Kč bez DPH (slovy: čtyři sta devadesát pět milionů sedm set třicet dva tisíc pět set čtyřicet tři koruny české), tj. 594 879 051,60 Kč včetně DPH (při sazbě DPH ve výši 20%);

- 3.3. Cena služeb EKIS je splatná v kvartálních splátkách, které činí 27 540 696,83 Kč bez DPH (slovy: dvacet sedm milionu pět set čtyřicet tisíc šest set devadesát šest,83 korun českých), tj. 33 048 836,20 Kč včetně DPH (při sazbě DPH ve výši 20%), přičemž v případě, že Objednatel nevyčerpá alikvótní část ze Služeb podpory rozvoje EKIS dle odst. 1.3 Smlouvy připadající poměrně na fakturovaný kvartál, zvyšuje se o cenu těchto nečerpaných Služeb podpory rozvoje EKIS poměrně splátka zbývajících Služeb, resp. v případě, že Objednatel vyčerpá více než alikvótní část ze Služeb podpory rozvoje EKIS dle odst. 1.3 Smlouvy připadající poměrně na fakturovaný kvartál, snižuje se o cenu těchto přečerpaných Služeb podpory rozvoje EKIS poměrně splátka zbývajících Služeb. Pro vyloučení pochybností tak Celková cena Služeb i výše kvartálních splátek zůstává po celou dobu účinnosti Smlouvy

neměnná za předpokladu, že Objednatel prostřednictvím Objednávky nezmění rozsah poskytovaných Služeb nebo Objednatel neuplatní sankce nebo slevy z ceny Služeb za podmínek Smlouvy.

- 3.4 Součástí Ceny Služeb jsou veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky, obměna a doplňování HW EKIS uvedeného v příloze č. 6 Smlouvy a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování Služeb, včetně těch, které v Smlouvě výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník a osoba poskytující Služby s odbornou péčí dle Smlouvy o nich ke dni nabytí účinnosti Smlouvy a na základě dokumentace a podkladů předaných Objednatelům Poskytovateli vědět při vynaložení úsilí, které lze spravedlivě požadovat, měl nebo mohl vědět, že jsou k řádnému plnění Služeb nezbytné.
- 3.5 Cena Služeb a její součásti je ve Smlouvě uváděna v české měně (CZK). Stane-li se v průběhu trvání smlouvy Česká republika členem Evropské měnové unie a bude-li závazně stanoven koeficient pro přepočítání CZK na EUR, budou ceny sjednané v CZK přepočteny na EUR na základě odpovídajícího koeficientu sjednaného v mezinárodních úmluvách, kterými bude Česká republika vázána, jakož i v souladu s případnou tomu odpovídající vnitrostátní právní úpravou České republiky.
- 3.6 Cena Služeb a její součásti jsou cenami maximálními a nejvýše přípustnými.
- 3.7 Cena a/nebo rozsah Služeb může být změněn v důsledku inflace nebo deflace, pokud průměrná meziroční míra inflace nebo deflace v kalendářním roce, dle oficiální statistiky zveřejňované Českým statistickým úřadem (dále jen „Inflace“), překročí 3,5%. Cena a/nebo rozsah Služeb v takovém případě může být změněn pouze na základě jednání Smluvních stran iniciovaného kteroukoliv Smluvní stranou, jehož výsledkem bude shoda na způsobu spravedlivého zohlednění Inflace.
- 3.8 Poskytovatel je oprávněn navrhnout jednání Smluvních stran o změně ceny a/nebo rozsahu Služeb v případě, že součet průměrných meziročních měr inflace za všechna období ode dne nabytí účinnosti Smlouvy nebo od poslední změny Smlouvy zohledňující inflaci nebo deflaci překročil 7%. Objednatel je oprávněn navrhnout jednání Smluvních stran o změně ceny a/nebo rozsahu Služeb v případě, že průměrná meziroční míra deflace za všechna období ode dne nabytí účinnosti Smlouvy nebo od poslední změny Smlouvy zohledňující inflaci nebo deflaci překročil 7%.
- 3.9 Cenu Služeb je možné měnit v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je Poskytovatel povinen k ceně Služeb bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny Ceny Služeb v důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.
- 3.10 Cena Služeb bude hrazena na základě daňových dokladů vystavených Poskytovatelem (dále jen „Faktury“) následovně:
- 3.11 Cena za služby EKIS bude Objednatelům hrazena na základě Faktur, vystavených Poskytovatelem vždy zpětně za každé uplynulé čtvrtletí poskytovaného plnění, a to po vyhodnocení parametrů poskytnutých Služeb Objednatelům. V případě, že Služby nebyly poskytovány po celou dobu čtvrtletí nebo nedosahovaly sjednaných parametrů, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem.
- 3.12 Poskytovatel je povinen vystavit příslušnou Fakturu nejpozději do 5 dnů po odsouhlasení výkazu o poskytnutých Službách dle Smlouvy (dále jen „Výkaz“) ze strany Objednatelů. Obsahem tohoto výkazu bude detailní přehled o poskytnutých Službách a informace o skutečnostech, které prokazují kvalitu a skutečný rozsah poskytovaných Služeb. V případě Služeb je Poskytovatel povinen předložit Výkaz Objednatelům ke schválení vždy nejpozději do 5 pracovních dnů od akceptace plnění dle příslušné Objednávky. Kopie Výkazu

podepsaného oběma Smluvními stranami je povinnou náležitostí každé Faktury vystavené Poskytovatelem.

- 3.13 Výkaz obsahuje vždy:
- 3.13.1 Report plnění jednotlivých SLA a jejich případných porušení
 - 3.13.2 Statistiku řešených a otevřených problémů.
 - 3.13.3 Seznam změn systému
 - 3.13.4 Statistiku čerpání člověkohodin
 - 3.13.5 Přehled předaných a akceptovaných plnění s charakterem hmotného / nehmotného majektu, u kterého bude vždy uvedena tabulka zůstatkové ceny po jednotlivých kvartálech. Struktura je dána strukturou nákladů uvedených v odst. 3.1.1 Smlouvy.
- 3.14 Jedním člověkodnem se pro účely Smlouvy rozumí součet 8 člověkohodin, které mohou být poskytnuty nikoli ve stejný den. Každý pracovník bude evidovat svou práci s přesností na dokončenou půlhodinu. Výkazy práce Poskytovatele předkládané Objednateli za příslušné čtvrtletí bude obsahovat celkový čas provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele, zaokrouhlená na celé hodiny směrem dolů.
- 3.15 Každá Faktura vystavená na základě Smlouvy bude mít náležitosti daňového dokladu dle § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a dle § 13a ObchZ. Poskytovatel je po vzniku práva fakturovat povinen vystavit a Objednateli předat Fakturu ve dvojitým vyhotovení. Faktura musí dále obsahovat:
- 3.15.1 ev. číslo Smlouvy a datum jejího uzavření,
 - 3.15.2 popis poskytnutých Služeb,
 - 3.15.3 označení banky a čísla účtu, na který má být zapláceno,
 - 3.15.4 kopie příslušných Výkazů o poskytovaných Službách či jiných dokladů, pokud je tato Smlouva vyžaduje,
 - 3.15.5 lhůtu splatnosti fakturované částky,
 - 3.15.6 název, sídlo, číslo jednací / číslo Smlouvy, IČ a DIČ Objednatele a Poskytovatele,
 - 3.15.7 jméno a vlastnoruční podpis osoby, která Fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu,
- 3.16 Lhůta splatnosti fakturovaných částek dle Faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Faktur Objednateli. Faktura bude doručena doporučenou listovní zásilkou, datovou schránkou nebo osobně pověřenému zaměstnanci Objednatele proti písemnému potvrzení převzetí. Lhůta splatnosti pro placení jiných plateb dle Smlouvy (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.) činí 30 kalendářních dní.
- 3.17 Nebude-li Faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn Fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové Faktury. Vrácením vadné Faktury Poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nově vystavené Faktury.

- 3.18 Povinnost zaplatit peněžitou částku je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Smluvní strany. Smluvní strana poukazující peněžitou částku nese na svůj náklad veškeré bankovní poplatky nebo jiné náklady spojené s převodem na účet druhé Smluvní strany.
- 3.19 Objednatel neposkytuje Zhotoviteli jakékoliv zálohy.

IV. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje plnit předmět Smlouvy v souladu s platnými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a Služby vyhovují předmětu Smlouvy.
- 4.2 Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost, již si v případě pochybností o poskytnutí vyžádá Poskytovatel písemně, a vyjadřovat se k návrhům Poskytovatele na další postup, bude-li to nezbytné pro řádnou realizaci předmětu Smlouvy.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb dle Smlouvy postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služeb. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. změna právní formy, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či zahájení insolvenčního řízení.
- 4.4 Poskytovatel se zavazuje plnit Služby dle Smlouvy řádně a včas, a to bez faktických a právních vad. Poskytovatel je povinen poskytovat Služby dle Smlouvy v dohodnutém množství, jakosti a provedení.
- 4.5 Poskytovatel je povinen zajistit plnění Služeb prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k poskytování Služeb.
- 4.6 Poskytovatel se zavazuje řídit se při poskytování Služeb pokyny Objednatele a jeho interními předpisy souvisejícími s předmětem Smlouvy, s nimiž Objednatel Poskytovatele seznámí, a pokyny Objednatelem pověřených osob. Dále je Poskytovatel povinen dodržovat provozní řád v místě plnění a provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele. Poskytovatel zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na poskytování Služeb a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy (např. PO, BOZP, závazek mlčenlivosti apod) tak, jak s nimi byly seznámeny Objednatelem nejpozději ke dni nabytí účinnosti Smlouvy anebo v dostatečném předstihu před okamžikem jejich závaznosti pro Poskytovatele.
- 4.7 Poskytovatel je povinen za účelem ověření plnění svých povinností vytvořit podmínky subjektům oprávněným 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, k provedení kontroly vztahující se k realizaci předmětu plnění Smlouvy, poskytnout oprávněným osobám veškeré doklady vztahující se k realizaci plnění, umožnit průběžné ověřování souladu údajů o realizaci plnění a poskytnout součinnost všem osobám oprávněným k provádění kontroly, včetně toho, že se Poskytovatel podrobí této kontrole a bude působit jako osoba povinná ve smyslu ust. § 2 písm. e) uvedeného zákona. Těmito oprávněnými osobami jsou Objednatel, Ministerstvo financí České republiky, Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, Centrum pro regionální rozvoj, Evropská komise,

Evropský účetní dvůr, Nejvyšší kontrolní úřad, příslušný finanční úřad, případně další orgány oprávněné k výkonu kontroly.

- 4.8 Poskytovatel je povinen na své náklady řádně uchovávat veškeré dokumenty související s realizací předmětu plnění a prokazující čerpání finančních prostředků po dobu nejméně 10 let od ukončení plnění způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství. Poskytovatel se zavazuje umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly projektu provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním předmětu Smlouvy, a to po dobu nejméně 10 let od ukončení financování předmětu Smlouvy způsobem, který je v souladu s platnými právními předpisy České republiky a Evropských společenství.
- 4.9 Poskytovatel je povinen na žádost Objednatele spolupracovat a poskytnout úplatně nezbytnou součinnost případným jiným dodavatelům Objednatele dodávajícím plnění, jež má bezprostřední souvislost se Službami a součinnost Poskytovatele je pro poskytnutí takového plnění nezbytná.
- 4.10 Poskytovatel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Poskytovatel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění Smlouvy ovlivnit.
- 4.11 Poskytovatel je povinen i bez pokynů Objednatele provést neodkladné úkony, které, ač nejsou předmětem Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění předmětu Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody. O jakýchkoli takových provedených úkonech je Poskytovatel povinen informovat Objednatele, jakmile to bude možné. Takové úkony pak budou považovány za úkony dle článku 1.3 Smlouvy.
- 4.12 Poskytovatel bude formou kvalifikovaného odhadu oceňovat požadavky Objednatele na legislativní úpravy systému EKIS v hodinových jednotkách práce jednoho pracovníka Poskytovatele (tzv. člověkohodinách) a tyto odhady bude předávat Objednateli prostřednictvím systému SAP Solution Manager – Change management.
- 4.13 Služby podpory rozvoje EKIS budou poskytovány konzultanty Poskytovatele s dostatečnou odborností a praxí. V případě vhodnosti využití juniorních konzultantů bude předem uzavřena písemná dohoda Smluvních stran o rozsahu jejich využití ve vztahu k dříve předpokládanému rozsahu užití seniorních konzultantů Poskytovatele.
- 4.14 Prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel při uzavírání Smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Poskytovatele. Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti Smlouvy:

- 4.14.1 je státním podnikem řádně založeným a platně existujícím podle právních předpisů České republiky;
- 4.14.2 má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Poskytovatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Poskytovatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- 4.14.3 není v platební neschopnosti a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele neprobíhají žádná řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve

vztahu k Poskytovateli a podle nejlepšího vědomí Poskytovatele nebyly podniknuty žádné kroky k vynucení jakéhokoliv zajištění majetku Poskytovatele a nedošlo k žádné události, která by zakládala právo takové zajištění vynucovat;

- 4.14.4 je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci, a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Poskytovatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Poskytovatel či jakákoliv část jeho majetku;
- 4.14.5 Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Poskytovatele, který je vůči Poskytovateli vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
- 4.14.6 dle nejlepšího vědomí Poskytovatele udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena;
- 4.14.7 Poskytovatel se detailně seznámil s rozsahem a povahou Služeb a jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky předané Objednatelem k poskytování Služeb a disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytování Služeb dle Smlouvy za dohodnutou pevnou smluvní cenu uvedenou v Smlouvě;
- 4.14.8 se detailně a s odbornou péčí seznámil s předanou dokumentací EKIS, jak je specifikována Smlouvou.

4.15 Nepravdivost prohlášení Poskytovatele

V případě, že se jakékoli prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se zato, že Poskytovatel v takovém případě porušil Smlouvu.

4.16 Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout úsilí, které lze spravedlivě požadovat, pro to, aby prohlášení Poskytovatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy. Objednatel je oprávněn Poskytovatelem ve Smlouvě prohlašované skutečnosti nezávisle ověřit a/nebo požádat Poskytovatele, aby zdarma poskytl Objednateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

4.17 Prohlášení Objednatele

Objednatel bere na vědomí, že Poskytovatel při uzavírání Smlouvy bere mimo jiné v úvahu rozsah a pravdivost níže uvedených prohlášení Objednatele. Objednatel tímto prohlašuje, že ke dni nabytí účinnosti Smlouvy:

- 4.17.1 má nezbytná schválení jednotlivých orgánů Objednatele, popř. jiných subjektů a je právně způsobilý k uzavření Smlouvy a k realizaci plnění zamýšleného Smlouvou, a to za podmínek dle Smlouvy, a že osoby podepisující Smlouvu jménem nebo za Objednatele jsou k tomuto řádně oprávněny;
- 4.17.2 je na základě veškerých nezbytných úkonů, které učinil, řádně a platně oprávněn k tomu, aby uzavřel a plnil Smlouvu po celou dobu její účinnosti i umožnil její plnění Poskytovateli, a pokud Smlouva výslovně nestanoví jinak, nebude za tímto účelem nutný žádný souhlas, zproštění, schválení, licence, jmenování ani oprávnění či jakékoli prohlášení, oznámení o učinění podání jakékoli osobě nebo instituci,

a nezakládá se tím ani nebude založeno žádné porušení ujednání či dohody, rozsudků, rozhodčích nálezů a právních předpisů, kde je Objednatel jednou ze stran nebo jimiž je vázán Objednatel či jakákoliv část jeho majetku;

- 4.17.3 Smlouva představuje platný a právně závazný závazek Objednatele, který je vůči němu vynutitelný v souladu s podmínkami Smlouvy;
 - 4.17.4 dle jeho nejlepšího vědomí udržuje v platnosti ve všech zásadních ohledech licence, souhlasy, povolení a další oprávnění požadovaná právními předpisy platnými pro poskytování Služeb dle Smlouvy a nehrozí, že by platnost takové licence, souhlasu, povolení a oprávnění byla ukončena;
 - 4.17.5 předaná dokumentace a podklady dle Přílohy č. 8 Smlouvy jsou dle jeho nejlepšího vědomí dostatečné pro poskytování takových Služeb dle Smlouvy, jejichž poskytování je podmíněno dostatečností předané dokumentace a podkladů dle Přílohy č. 8 Smlouvy;
 - 4.17.6 je výlučným vlastníkem veškeré HW infrastruktury pro provoz EKIS, držitelem všech licencí k systému EKIS, je dále oprávněn Smlouvu uzavřít a umožnit Poskytovateli poskytování Služeb;
 - 4.17.7 systém EKIS je z hlediska funkčního a technického způsobilý k poskytování Služeb za podmínek této Smlouvy.
- 4.18 Nepravdivost prohlášení Objednatele
- V případě, že se jakékoli prohlášení Objednatele dle odst. 4.17.1 až 4.17.7 Smlouvy ukáže jako nepravdivé, má se za to, že Objednatel v takovém případě porušil Smlouvu.

4.19 Závazek na zajištění pravdivosti a platnosti prohlášení Poskytovatele

Poskytovatel se zavazuje vyvinout úsilí, které lze spravedlivě požadovat, pro to, aby prohlášení Objednatele dle Smlouvy zůstala pravdivá a v platnosti po celou dobu účinnosti Smlouvy s výjimkou prohlášení v odst. 4.17.5 až 4.17.7 Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn Objednatelem ve Smlouvě prohlašované skutečnosti nezávisle ověřit a/nebo požádat Objednatele, aby zdarma poskytl Poskytovateli doklad potvrzující tvrzené skutečnosti.

V. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU, ODPOVĚDNOST ZA VADY, ZÁRUKA

- 5.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů a Smlouvy. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část Služeb poskytuje prostřednictvím subdodavatele, jako by plnil sám.
- 5.2 Žádná Smluvní strana není odpovědná za škodu nebo prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ObchZ. Smluvní strana upozorní druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a brání řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 5.3 Poskytovatel se zavazuje, že bude mít po celou dobu účinnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě s limitem pojistného plnění na jednu škodnou událost minimálně 80 000 000 Kč (slovy osmdesát milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 %. Poskytovatel je povinen předložit kopii pojistné smlouvy na vyžádání Objednateli. Škoda, kterou případně Poskytovatel způsobí Objednateli nebo třetím

osobám, není omezena výší nebo rozsahem podmínek pojištění odpovědnosti Poskytovatele.

- 5.4 Poskytovatel je povinen plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení SLA a dalších specifikovaných provozních charakteristik a odpovídá za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.
- 5.5 Pokud Objednatel zjistí vady poskytovaného plnění dle Smlouvy, je povinen oznámit takové vady Poskytovateli způsobem stanoveným v Smlouvě a Poskytovatel takové vady odstraní v souladu se Smlouvou.

VI. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1 V případě neplnění parametrů služeb provozu dle čl. III., odst. 3.1.1 Smlouvy, definovaných v příloze č. 4 Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout slevu z ceny plnění za dané období ve výši a za podmínek stanovených v příloze č. 4 smlouvy.
- 6.2 V případě porušení povinnosti dle odst. 8.3 Smlouvy, tj. povinnosti mít po celou dobu platnosti Smlouvy sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody třetí osobě s limitním plněním na jednu škodnou událost minimálně 80 000 000 Kč (slovy osmdesát milionů korun českých) s výší spoluúčasti maximálně 10 %, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy padesát tisíc korun českých) za každý započatý měsíc, v němž nebude mít uzavřenou pojistnou smlouvu se stanovenými parametry.
- 6.3 V případě porušení povinností k ochraně důvěrných informací dle článku VIII. Smlouvy je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000.000,- Kč (slovy jeden milion korun českých) za každý jednotlivý případ.
- 6.4 Pro případ prodlení se zaplacením peněžité částky je Smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy; tím není dotčeno právo Smluvní strany na uplatnění smluvní pokuty, náhrady škody nebo jiného práva.
- 6.5 Smluvní pokutu je Objednatel oprávněn jednostranně započíst jako slevu z ceny formou jednostranného zápočtu proti jakékoliv splatné pohledávce Poskytovatele za Objednatelem.
- 6.6 Zánik primárního závazku Poskytovatele jeho pozdním splněním neznamená zánik nebo omezení nároku Objednatele na smluvní pokutu za prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuty nejsou závislé na zavinění ani na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé Smluvní straně škoda. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty dle Smlouvy není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody ze stejného důvodu, a to ve výši přesahující uhrazenou smluvní pokutu.
- 6.7 Nesdělí-li Objednatel Poskytovateli jinak, závazek Poskytovatele zaplatit smluvní pokutu zanikne (v rozsahu a v okamžiku), poskytne-li Poskytovatel slevu z ceny Služeb Objednateli ve výši smluvní pokuty, a to pro období, k němuž se smluvní pokuta vztahuje, nebo pro období budoucí; závazek zaplatit smluvní pokutu zanikne okamžikem, kdy je sleva z ceny Služeb, na niž vznikl Poskytovateli nárok, poskytnuta.
- 6.8 Při porušení své povinnosti k součinnosti je Poskytovatel odpovědný za škodu takto Objednateli způsobenou.

VII. VLASTNICKÉ PRÁVO A PRÁVO UŽITÍ

- 7.1 Nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem plnění předmětu Smlouvy předaným Poskytovatelem Objednateli dle čl. 1.10 přechází na Objednatele dnem jejich předání Objednateli, vlastnické právo na Objednatele přechází dnem úplného uhrazení ceny za takové hmotné součásti plnění.
- 7.2 V případě, že je výsledkem poskytování Služeb dílo, které podléhá ochraně podle zákona č. 121/2000 Sb., o právech autorských, právech souvisejících s právem autorským a o změně dalších zákonů (autorský zákon), v platném znění, a nebyly pro takové dílo písemně sjednány jiné podmínky licence, získá Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem (včetně příslušných zdrojových kódů) oprávnění k výkonu práva jej užit (licenci), přičemž odměna za poskytnutou licenci je již součástí ceny příslušné Služby. Licenční podmínky udělené licence:
- 7.2.1 nevýhradní k veškerým známým způsobům užití takového díla, zejména ke kterému bylo takové dílo Poskytovatelem vytvořeno v souladu se Smlouvou, a to v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelem;
 - 7.2.2 licence neodvolatelná;
 - 7.2.3 licence neomezená územním či množstevním rozsahem a rovněž tak neomezená způsobem nebo rozsahem užití;
 - 7.2.4 licence udělená na dobu určitou, a to po celou dobu trvání majetkových práv k dílu;
 - 7.2.5 licence převoditelná a postupitelná, tj. která je udělena s právem udělení sublicence či postoupení licence jakékoliv třetí osobě;
 - 7.2.6 licence, kterou není Objednatel povinen využít.
- 7.3 Povinnost týkající se licence platí pro Poskytovatele i v případě zhotovení části díla subdodavatelem. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy.
- 7.4 Poskytovatel rovněž uděluje Objednateli souhlas k tomu, aby nejpozději při předání díla dle odst. 7.2 Smlouvy byl Objednatel (či Objednatelem pověřená třetí osoba) oprávněn takové dílo (nebo jeho dílčí část) zveřejnit, upravovat, zpracovávat, překládat, či měnit jeho název, a že je též oprávněn dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje předat Objednateli kopii veškerých zdrojových kódů k takovému dílu dle Smlouvy, včetně související dokumentace, a to tak, že budou uloženy na k tomu vyhrazených datových prostředcích Objednatele nebo mu budou na vyžádání nejpozději k datu předání díla nebo jeho části předány na datovém nosiči (CD/DVD).
- 7.5 Poskytovatel podpisem Smlouvy výslovně prohlašuje, že odměna za veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy je již zahrnuta v ceně za poskytnuté Služby, tj. zejména odměna za hmotné součásti díla dle odst. 7.2 Smlouvy, odměna za udělení licence k dílu a odměna za udělení souhlasu ve smyslu předchozího odstavce.
- 7.6 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Smlouvy nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení platnosti Smlouvy.
- 7.7 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je plně oprávněn disponovat právy k duševnímu vlastnictví, včetně práv autorských zahrnutých v předmětu plnění, v rozsahu uvedeném dle Smlouvy, a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání plnění Objednatelem, včetně zajištění souhlasů autory děl v souladu s autorským zákonem.

- 7.8 Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 7.9 S nositeli chráněných práv duševního vlastnictví vzniklých v souvislosti s realizací předmětu plnění dle Smlouvy je Poskytovatel povinen vždy smluvně zajistit možnost nakládání s těmito právy Objednatelem v rozsahu definovaném tímto článkem Smlouvy.
- 7.10 Poskytovatel je povinen Objednateli uhradit jakékoli majetkové a nemajetkové újmy, vzniklé v důsledku toho, že Objednatel nemohl předmět díla užívat řádně a nerušeně.
- 7.11 Jestliže se prohlášení Poskytovatele v tomto článku Smlouvy ukáže nepravdivým nebo Poskytovatel poruší jiné povinnosti podle tohoto článku Smlouvy, jde o porušení Smlouvy.
- 7.12 Poskytovatel se zavazuje nabídnout ve lhůtě předcházející 6 měsíců před ukončením smlouvy převod hmotného i nehmotného majetku, pořízeného a zaprotokolovaného v rámci poskytování Služeb Poskytovatelem k termínu navazujícím na ukončení Smlouvy do majetku Objednatele.
- 7.13 Poskytovatel je oprávněn užit dílo vytvořené dle čl. 7.2 Smlouvy (včetně příslušných zdrojových kódů) pouze v případě, že bude služby za využití díla vytvořeného dle čl. 7.2 Smlouvy poskytovat subjektu státní správy; ostatním osobám je Poskytovatel oprávněn poskytnout oprávnění k užití díla vytvořeného dle čl. 7.2 Smlouvy (včetně příslušných zdrojových kódů) pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Poskytovatel je oprávněn poskytnout nevýhradní licenci k dílu vytvořenému dle čl. 7.2 Smlouvy (včetně příslušných zdrojových kódů) společnosti SAP ČR, spol. s r.o. a/nebo SAP AG za standardních podmínek stanovených smlouvou mezi Poskytovatelem a SAP ČR, spol. s r.o. a/nebo SAP AG; o takovém poskytnutí je Poskytovatel povinen informovat Objednatele.

VIII. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ A DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 8.1 V případě, že bude při plnění předmětu Smlouvy docházet ke zpracování osobních údajů, je Smlouva zároveň smlouvou o zpracování osobních údajů ve smyslu § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOOÚ“). Poskytovatel má pro účely ochrany osobních údajů postavení zpracovatele a objednatel plní funkci správce ve smyslu ZOOÚ.
- 8.2 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje pouze za účelem plnění Smlouvy.
- 8.3 Poskytovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje v rozsahu nezbytně nutném pro poskytování Služeb; za tímto účelem je oprávněn osobní údaje zejména ukládat na nosiče informací, upravovat, uchovávat po dobu nezbytnou k uplatnění práv Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, předávat zpracované osobní údaje Objednateli, osobní údaje likvidovat.
- 8.4 Poskytovatel učiní v souladu s platnými právními předpisy a instrukcemi a směrnicemi Objednatele, s nimiž Poskytovatel Objednatele seznámí, dostatečná organizační, personální a technická opatření zabraňující přístupu neoprávněných osob k osobním údajům.
- 8.5 Poskytovatel zajistí, aby jeho zaměstnanci byli v souladu s platnými právními předpisy poučeni o povinnosti mlčenlivosti a o možných následcích pro případ porušení této povinnosti. O splnění této povinnosti je Poskytovatel povinen pořídit písemný záznam.

- 8.6 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které jsou v dispozici Poskytovatele a obsahují osobní údaje, byly uchovávány pouze v uzamykatelných místnostech. Objednatel je povinen výrazně označit všechny písemnosti a jiné hmotné nosiče informací předávané Poskytovateli v případě, že při předání obsahují osobní údaje.

- 8.7 Poskytovatel zajistí, aby písemnosti a jiné hmotné nosiče informací, které jsou v dispozici Poskytovatele a obsahují citlivé údaje, byly uchovávány v uzamykatelných skříních umístěných v uzamykatelných místnostech. Objednatel je povinen výrazně označit všechny písemnosti a jiné hmotné nosiče informací předávané Poskytovateli v případě, že při předání obsahují citlivé údaje.
- 8.8 Poskytovatel zajistí, aby elektronické datové soubory obsahující osobní údaje, které jsou v dispozici Poskytovatele a které jsou takto Objednatelem při předání označeny, byly uchovávány v paměti počítače pouze:
- 8.8.1 je-li přístup k takovýmto souborům chráněn heslem, nebo
- 8.8.2 je-li přístup k užívání počítače, v jehož paměti jsou tyto soubory umístěny, chráněn heslem.
- 8.9 Je-li pro účely kontroly poskytovaných Služeb, odstranění vady nebo další úpravy či rozvoj EKIS nezbytné poskytnout Poskytovateli kopii databází, souborů nebo nosičů údajů obsahujících jakékoliv údaje z činnosti Objednatele a jím určených organizací, je Poskytovatel povinen s takovými údaji nakládat tak, aby nedošlo k jejich úniku či zneužití.
- 8.10 Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými se Smluvní strany seznámí při realizaci předmětu Smlouvy nebo v souvislosti se Smlouvou a budou takto označeny, se považují za důvěrné informace.
- 8.11 Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužije pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazuje se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm svým zaměstnancům nebo subdodavatelům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Poskytovatel se zavazuje zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
- 8.12 Povinnost plnit ustanovení tohoto článku Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
- 8.12.1 byly písemným souhlasem dotčené Smluvní strany zproštěny těchto omezení,
- 8.12.2 jsou známé nebo byly zveřejněny jinak, než následkem porušení povinnosti jedné ze Smluvních stran,
- 8.12.3 příjemce je prokazatelně zná dříve, než je sdělí Smluvní strana,
- 8.12.4 jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona, popřípadě, jejichž uveřejnění je stanoveno zákonem,
- 8.12.5 Smluvní strana sdělí osobě vázané zákonnou povinností mlčenlivosti (např. advokátovi nebo daňovému poradci) za účelem uplatňování svých práv.
- 8.13 Povinnost ochrany důvěrných informací trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.
- 8.14 Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen, že žádné z ustanovení Smlouvy (s výjimkou Přílohy č. 5 a Přílohy č. 6 Smlouvy) nepodléhá z jeho strany obchodnímu tajemství a bere na vědomí zveřejnění Smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména ZVZ a zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

IX. OZNÁMENÍ A KOMUNIKACE

- 9.1 Jakékoli oznámení, žádost či jiné sdělení, jež má být učiněno či dáno Smluvní straně dle Smlouvy, bude učiněno či dáno písemně. Kromě jiných způsobů komunikace dohodnutých mezi Smluvními stranami se za účinné považují osobní doručování, doručování doporučenou poštou, kurýrní službou, datovou zprávou do datové schránky či elektronickou poštou, a to na adresy Smluvních stran uvedené v záhlaví Smlouvy nebo na takové adresy, které si strany vzájemně písemně oznámí.
- 9.2 Oznámení správně adresovaná se považují za doručená
- 9.2.1 dnem, o němž tak stanoví zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDS“), je-li oznámení zasláno prostřednictvím datové zprávy do datové schránky ve smyslu ZDS; nebo
- 9.2.2 dnem fyzického předání oznámení, je-li oznámení zasláno prostřednictvím kurýra nebo doručováno osobně; nebo
- 9.2.3 dnem doručení potvrzeným na doručence, je-li oznámení zasláno doporučenou poštou; nebo
- 9.2.4 dnem, kdy bude, v případě, že doručení výše uvedeným způsobem nebude z jakéhokoli důvodu možné, oznámení zasláno doporučenou poštou na adresu Smluvní strany, avšak k jeho převzetí z jakéhokoli důvodu nedojde, a to ani ve lhůtě tří (3) pracovních dnů od jeho uložení na příslušné pobočce pošty;
- 9.2.5 dnem, k němuž doručení potvrdí přijímající Smluvní strana.
- 9.3 Informace a materiály, které obsahují osobní údaje či důvěrné informace, budou doručovány buď osobně, nebo zaslány elektronicky a šifrovány. Šifra pro elektronickou komunikaci bude určena před zahájením realizace plnění Smlouvy.

X. DOBA TRVÁNÍ A ZÁNİK SMLOUVY

- 10.1 Tato Smlouva je platná dnem podpisu Smluvními stranami a účinnosti nabývá 1. října 2012. Smlouva je uzavřena na dobu určitou do 31. března 2017.
- 10.2 Smlouva zaniká mimo další možnosti stanovené právními předpisy rovněž:
- 10.2.1 Dohodou Smluvních stran;
- 10.2.2 Výpovědí Objednatele s výpovědní dobou v trvání 6 měsíců, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli v případě, pokud Objednateli nebudou přiděleny rozpočtové prostředky na financování Služeb;
- 10.2.3 Odstoupením Objednatele od Smlouvy, pokud je na majetek Poskytovatele vedeno insolvenční řízení nebo byl insolvenční návrh zamítnut pro nedostatek majetku Poskytovatele, dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů, nebo pokud Poskytovatel vstoupí do likvidace;
- 10.2.4 Písemnou výpovědí Smluvní strany i bez udání důvodu; výpovědní doba činí 12 měsíců a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.

- 10.3 V případě předčasného ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně a do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem či Objednatelem určenou třetí osobou.
- 10.4 Při ukončení Smlouvy se Poskytovatel zavazuje:
- 10.4.1 připravit do 30 (třiceti) dnů ode dne doručení výzvy Objednatele podklady pro převod plnění v rozsahu:
- 10.4.1.1 aktualizovaná dokumentace a podklady, jejichž výčet je uveden v Příloze č. 8 Smlouvy, resp. dokumentace a podklady je nahrazující;
 - 10.4.1.2 aktualizovaná projektová, programátorská, provozní a uživatelská dokumentace k EKIS;
 - 10.4.1.3 soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni ukončení účinnosti Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení.
- 10.4.2 protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem;
- 10.4.3 předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku ukončení Smlouvy a k Výkazům předcházejícím ukončení Smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany vyvinou dostatečné úsilí pro to, aby jejich vzájemné finanční vypořádání za podmínek Smlouvy mohlo být provedeno ve lhůtě dvou (2) měsíců od ukončení účinnosti Smlouvy, tedy aby došlo k zjištění všech závazků Smluvních stran vzniklých na základě Smlouvy (případně jejich závazků vůči třetím osobám podílejícím se na poskytování Služeb), jejich písemnému zachycení a příslušné úhradě nevyrovnaných pohledávek a závazků příslušné Smluvní straně.
- 10.6 Objednatel má právo na uzavření dodatku k Smlouvě, jímž se účinnost Smlouvy prodlouží do 30. září 2017, a Poskytovatel je povinen uzavřít takový dodatek k Smlouvě s Objednatelem nejpozději do 30 dní od doručení písemné výzvy Objednatele, která bude doručena Poskytovateli nejpozději do 31. prosince 2016. Předmětem dodatku bude poskytování Služeb Poskytovatelem po dobu od 1. dubna 2017 do 30. září 2017 (dále jen „**Opční období**“) dle specifikace a v rozsahu dle Smlouvy ve znění účinném ke dni 31. března 2017, s tím, že cena za poskytování Služeb v Opčním období bude stanovena ve výši, kterou Objednatel hradil v období 6 měsíců předcházejících Opčnímu období snížené o poměrnou část ceny připadající na cenové položky 2, 3 a 5 uvedené v čl. 3.1.1 Smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1 Každá Smluvní strana je povinna oznamovat změnu svých identifikačních údajů uvedených v záhlaví Smlouvy bezodkladně písemně druhé Smluvní straně. Při změně identifikačních údajů Smluvních stran včetně změny účtu není nutné uzavírat ke Smlouvě dodatek.
- 11.2 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované v Smlouvě budou mít význam, jenž je jim ve Smlouvě včetně jejích příloh a případných dodatků připisován. Výrazem „nejlepší vědomí Poskytovatele“ se ve Smlouvě rozumí informace, které management a odpovědní pracovníci Poskytovatele mají nebo by měli mít či znát při postupu s péčí řádného hospodáře.
- 11.3 Smlouvu lze měnit pouze formou písemných dodatků, které budou výslovně za dodatky Smlouvy prohlášeny, budou číslovány vzestupně a budou podepsány k tomu oprávněnými osobami.
- 11.4 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 11.5 Poskytovatel nemůže bez souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze Smlouvy třetí straně.
- 11.6 Smluvní strany shodně prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
- 11.7 Tato Smlouva je vyhotovena v 5 vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží 3 vyhotovení a Poskytovatel 2 vyhotovení.
- 11.8 Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha č. 1 – Katalog služeb;
 - Příloha č. 2 – Strategie rozvoje EKIS;
 - Příloha č. 3 – Požadavky na procesy spojené s poskytováním EKIS;
 - Příloha č. 4 – Parametry úrovně poskytovaných služeb SLA;
 - Příloha č. 5 – Všeobecné obchodní podmínky pro poskytnutí licence k Software, licencované užití a údržbu standardního Software
 - Příloha č. 6 – Popis infrastruktury EKIS
 - Příloha č. 7 – Podmínky součinnosti ve vztahu k infrastrukturnímu majetku EKIS
 - Příloha č. 8 – Seznam předané dokumentace a podkladů

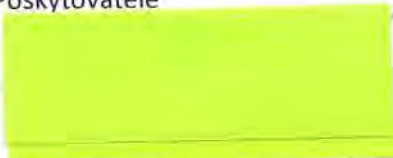
V Praze dne 19. září 2012

Za Objednatele


Česká republika – Ministerstvo vnitra
Ing. Miloslav Žíla,
ředitel odboru provozu a rozvoje EKIS,
na základě pověření ministrem vnitra
čj. MV-89575-2/EKIS-2012
ze dne 21. srpna 2012

V Praze dne 19. září 2012

Za Poskytovatele


Česká pošta, s.p. jednající prostřednictvím
Česká pošta, s.p., Odštěpný závod ICT služby
Ing. Ivo Rosypal, vedoucí Odštěpného závodu
ICT služby

Česká pošta, s.p.
Odštěpný závod ICT služby
Olšanská 38/9
225 99 Praha 3
IČ: 47114983 DIČ: CZ47114983
- 1 -

Příloha č. 1 - Katalog Služeb

Česká republika - Ministerstvo vnitra

Obsah

1	Definice Služeb	4
1.1	Služba S1 – Infrastruktura	5
1.1.1	Dílčí Služba S11 – Správa sítě serverovny	5
1.1.2	Dílčí Služba S12 – Správa serverů	6
1.1.3	Dílčí Služba S13 – Správa UPS	6
1.1.4	Dílčí Služba S14 – Správa zálohování a archivů	6
1.1.5	Dílčí Služba S15 – Správa diskových polí	8
1.2	Služba S2 – Integrátor SAP	9
	Aktuální detailní informace stavu SAP systémů a jejich uživatelských rozšíření jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy	9
1.2.1	Dílčí Služba S21 – Řízení požadavků	9
1.2.2	Dílčí Služba S22 – Služby architekta	9
1.2.3	Dílčí Služba S23 – Bezpečnost	10
1.2.4	Dílčí Služba S24 – Dokumentace	10
1.2.5	Dílčí Služba S21 – Školení	11
1.3	Služba S3 – Správa SAP	11
1.3.1	Dílčí Služba S31 – BC	11
1.3.2	Dílčí Služba S32 – EKIS I a DMS	12
1.3.3	Dílčí Služba S33 – EKIS II	13
1.3.4	Dílčí Služba S35 – MIS	13
1.3.5	Dílčí Služba S36 – SAP Portál	14
1.3.6	Dílčí Služba S37 – Solution Manager	14
1.4	Služba S4 – Ostatní aplikace	15
1.4.1	Dílčí Služba S41 – Lotus Domino	15
1.4.2	Dílčí Služba S42 – Operativní evidence	16
1.5	Průřezové komponenty	16
1.5.1	KP1 - správa	16
1.5.2	KP2 - Rozvoj	17
1.5.3	KP3 - Materiál	18
1.5.4	KP4 – Licence a maintenance softwaru	18
1.5.5	KP5 - Maintenance hardwaru	18
2	Matice zodpovědností	19

3	Systemy – produktivní, testovací a vývojové.....	20
4	Přílohy	21
5	Definice pojmů	24

1 Definice Služeb

Pro účely plnění Smlouvy jsou definovány níže uvedené Služby, za jejichž řádné a včasné poskytnutí náleží Poskytovateli cena dle Smlouvy. Každá Služba je složena z několika dílčích služeb, které jsou škálované do komponent: provoz, rozvoj, majetek a maintenance (dále též „Dílčí Služby“). Detailní informace o stavu EKIS ke dni nabytí účinnosti Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy a v dokumentaci předané v Příloze č. 8 Smlouvy.

Všechny Služby budou poskytovány s ohledem na dostupnost definovanou prostřednictvím parametrů úrovně poskytovaných Služeb definovaných v Příloze 4 Smlouvy.

Seznam Služeb požadovaných Objednatelem je uveden v Tabulce 1 Služby a parametry v Příloze 4 Smlouvy .

Všechny Požadavky a Incidenty budou přes helpdesk (produkt SAP Solution Manager) Objednatele směřovány na Poskytovatele.

Některé činnosti u vybraných Dílčích Služeb bude realizovat Objednatel (viz. Tabulka 3: Činnosti realizované současně)

Každá Dílčí Služba je charakterizována Provozní dobou a SLA parametry (parametry úrovně poskytovaných služeb)

Každá Dílčí Služba má na straně Objednatele určeného Servisního Manažera odpovědného:

- a. za akceptaci měsíčních reportů, na jejichž základě je počítána fakturace;
- b. za pravidelnou kontrolu provádění požadovaných činností;
- c. za schvalování rozvojových činností v rámci dohodnutého paušálního rozsahu;
- d. za schválení výkonů mimo dohodnutý paušál odpovídá Manažer EKIS .

K roli Servisního manažera se předpokládá na straně Poskytovatele adekvátní role Account manažer.

Pravidelný měsíční reporting obsahuje vyhodnocení dodržení SLA parametrů pro jednotlivé Dílčí Služby.

Konkrétní způsob vyhodnocení SLA parametrů je popsán v Příloze č. 4 Smlouvy.

1.1 Služba S1 – Infrastruktura

V rámci Služby je požadováno zajištění bezproblémového chodu infrastrukturních komponent, údržba a predikce problémů, řešení Incidentů tak, aby Služby provozované na spravovaných zařízeních byly provozovány v souladu s požadovanými SLA parametry. Poskytovatel zajistí monitoring spravovaných zařízení a jeho reporting.

Rozsah Služby

- provoz, správa, dohled a opravy aplikačních a databázových serveru, databází, síťové infrastruktury, bezpečnostních prvků včetně jejich aktualizace, provoz všech podpůrných aplikací,
- aktualizace infrastrukturních prvků (včetně SW) tak, aby byla splněna požadovaná SLA
- zálohování systémů, archivace dat
- zajištění obnovy infrastrukturních prvků v případě mimořádných stavů a havárií
- správa změn související infrastruktury
- změna parametru souvisejících databázových systémů
- garance za provoz, správu a dokumentaci provozovaných zařízení

Seznam spravovaných zařízení, včetně topologie a popisu infrastruktury, je uveden v Příloze č. 6 Smlouvy.

1.1.1 Dílčí Služba S11 – Správa sítě serverovny

Poskytovatel musí zajistit provoz a správu síťové infrastruktury v datové komoře, kde jsou umístěná spravovaná zařízení za účelem zajištění konektivity pro všechna spravovaná umístěná zařízení. Bude požadován i drobný rozvoj nastavení sítě datové komory, dohled a update všech spravovaných aktivních prvků. Dále je požadováno vedení dokumentace, řešení Incidentů a požadavků. V rámci LAN není použita žádná dynamická aplikační služba (DHCP, DNS, PROXY atd.). Konfigurace je ve všech zařízeních fixní a spravována Poskytovatelem. Nastavení routingu, překladu, vzdáleného přístupu a jiných vyšších LAN služeb poskytuje správa sítě (MVCR).

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.2 Dílčí Služba S12 – Správa serverů

Správa HW a OS serverů. Provádění update, konfigurace komponent, řešení poruch a zajištění oprav. Správa základní SW prostředků (WEB, MAIL, SSH atd.) a databází, včetně optimalizace a kontroly provozu. Zajištění zálohování systémů.

Součástí je rovněž: návrh plánu rozvoje a optimalizace 1x ročně a audit funkčnosti a zabezpečení.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.3 Dílčí Služba S13 – Správa UPS

Zajištění bezporuchového fungování spravovaných UPS, servis, čištění, nákup baterií, diagnostika závad, zajištění opravy (příp. objednání servisu), servisní smlouvy s dalšími Poskytovateli, výměna ND, změny v konfiguraci systému.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.4 Dílčí Služba S14 – Správa zálohování a archivů

Služba pokrývá zálohování dat uložených na serverech spravovaných Poskytovatelem; bezporuchové fungování a hardware a software, podpora pro správce serverů, podpora uživatelů Objednatele. Správa zálohovacího HW a SW včetně instalací a nastavení klientů (Tivoli). Součástí Služby je i dodávka náhradních komponent včetně zálohovacích pásek. Čištění mechanik. Realizace obnovy dat v případě potvrzeného požadavku Objednatele.

Součástí Služby je nejen zálohování databází a operačních systémů a aplikací, ale i zajištění archivací SAP systémů v následujícím rozsahu:

- Archivace EKIS I. všeobecně
 - Komponenta FI
 - Hlavní kniha
 - Vedlejší kniha odběratelů
 - Vedlejší kniha Dodavatelů

Archivované statické sestavy:

- státní výkazy odevzdávané mimo resort

- Komponenta AA

- deaktivované kmenové záznamy majetku
- intervaly časově závislých dat (nákladová střediska)
- doklady o účtování vztahující se k těmto záznamům

Archivované statické sestavy:

- o stavu majetku po všech KZ
- inventurní sestavy po ÚO

- Komponenta MM včetně číselníků materiálu

- Objednávky
- Pohybové doklady (příjem, výdej, přeúčtování)
- Faktury (včetně záloh)
- Sériové čísla označené k výmazu
- Kmenové záznamy materiálu určené k výmazu
- Kmenové záznamy Dodavatelů určené k výmazu

Archivované statické sestavy:

- Inventurní seznamy materiálu na skladech po útvarech (ZM06)
- Inventurní seznamy materiálu na skladech – rekapitulace po útvarech (ZM06_REKAP)
- Sestavy archivovat se stavem 31. 12. daného roku

- Komponenta DM

- pohybové doklady

Archivované statické sestavy:

- inventurní sestavy materiálu po ÚO

- Komponenta FI-FM

- data schváleného rozpočtu
- data upraveného rozpočtu
- data spojené s přeúčtováním skutečnosti
- data spojené s rezervacemi rozpočtu
- data obliga
- data skutečnosti

Archivované statické sestavy:

- sestavy vytvářené dle požadavků Ministerstva financí popř. ostatních mimoresortních orgánů
- sestavy dat spojených s přeúčtováním skutečnosti
- sestavy dat obliga a skutečnosti

- Komponenta CO
 - Nákladové středisko – jednotlivé položky
 - Nákladové středisko – skutečná data
 - Nákladové středisko – plánovaná data
 - Nákladové středisko – všechna data (včetně kmenových záznamů)
 - Jednotlivé položky CO
 - Zakázky s pohybovými daty

Archivované statické sestavy:

- Vybrané sestavy z Účetnictví nákladových středisek a Účetnictví režijních zakázek.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.1.5 Dílčí Služba S15 – Správa diskových polí

Poskytovatel zajišťuje bezporuchové fungování hardware a software, podpora pro správce serverů, řešení problémů, odstraňování vad. Správa jak samotných polí, tak i související infrastruktury SCSI, FC, iSCSI nebo SAS. Bude zajištěna komplexní údržba (konfigurace v oblasti polí pro připojení k serverům, konfigurace související SAN struktury - zónování switchů).

Součástí Služby je požadováno i optimalizace nastavení ve vazbě na ukládaná data, připojené systémy a jejich kritičnost.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2 Služba S2 – Integrátor SAP

Aktuální detailní informace stavu SAP systémů a jejich uživatelských rozšíření jsou uvedeny v Příloze č. 6 Smlouvy.

1.2.1 Dílčí Služba S21 – Řízení požadavků

Součástí Služby je provoz dohledového centra pro automatický monitoring spravovaných Dílčích Služeb a všech dalších rozhraní, směrování případných Incidentů na helpdesk a sledování jejich stavů. Předmětem dohledu budou nejen Služby přímo poskytované, ale i související, jejichž omezení by mohlo mít za následek dostupnost poskytovaných služeb (např. napájení UPS, LAN/WAN atd.).

Poskytovatel zajistí kontrolu, eskalaci a řízení požadavků a Incidentů.

Výstupem Služby bude pravidelný měsíční reporting o počtu a kategorii Požadavků, podklad pro vyhodnocení SLA parametrů z monitoringu.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.2 Dílčí Služba S22 – Služby architekta

Poskytovatel poskytne konzultační služby ke koncepčním a technickým dotazům. Dotazy budou směrovány nejen na oblast spravovaných komponent, ale i dalších technologií související s provozem a rozvojem EKIS, které by Objednateli mohli pomoci pro řízení a optimalizaci provozu nebo ke zvýšení bezpečnosti.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.3 Dílčí Služba S23 – Bezpečnost

Poskytovatel zajistí bezpečný provoz, dostupnost dat, včetně záloh. Navrhuje optimalizaci a dává doporučení ve vztahu k bezpečnosti provozovaných zařízení. V rámci datové bezpečnosti je požadováno provádění:

- Auditů uživatelských přístupů ke spravovaným zařízením (1x ročně)
- Provádění testovacích obnov databází a systémů z pásek na vyžádání (maximálně 2x ročně)
- Provádění profylaxí spravovaných zařízení (v rámci Služby Infrastruktura)
- Průběžné hodnocení stavu a tvorba doporučení pro modifikace nebo rozšíření ve vztahu k maximálnímu využití stávajících systémů a to jak aplikačních tak hardware komponent s ohledem na požadovanou dostupnost a odezvy

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.4 Dílčí Služba S24 – Dokumentace

Provozní řád je základní dokument popisující podmínky provozu EKIS. Jedná se o závazný dokument, podle kterého má MV ČR zabezpečovat provoz EKIS a který specifikuje a konkretizuje práva a povinnosti MV ČR a Poskytovatele při jeho provozování. Podrobný popis činností v rámci jednotlivých částí systému EKIS je specifikován v Provozních příručkách.

Poskytovatel se zavazuje spolupracovat s MV ČR na Provozním řádu a Provozních příručkách, pokud o to bude požádán.

Dokumentace nastavení EKIS MV popisuje z technického hlediska platný stav informačního systému a jeho částí (hardware, software, bezpečnost, organizace...), včetně odpovědnosti za její aktualizaci MV a Poskytovatelem. Dokumentace nastavení je rozdělena na tři úrovně:

- Úroveň dokumentace 1 je primárně určena pro potřebu vývoje a údržby – dokumentace vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části (většinou konzultantem Poskytovatele) - např. u aplikačního SW – přímo v programu, v souboru. Většina zákaznických změn provedených do EKIS v je zdokumentována na úrovni komentářů ke zdrojovému kódu.
- Úroveň dokumentace 2 je primárně určena pro potřebu testování a provozu – dokumentace je vytvořena tvůrcem nové části nebo změněné části – využívána pro testování produktu při předávání MV (co je na vstupu a výstupu, jak část např. program pracuje).
- Úroveň dokumentace 3 je primárně určena pro potřebu evidence částí systému, podchycení významných vazeb mezi systémy a pro potřeby znalosti aktuálně platného i plánovaného stavu - dokumentace je tvořena manažerem nastavení, administrátorem, operátorem kompetenční střediska přebírajícím a ověřujícím část systému.

Poskytovatel se zavazuje udržovat shodu dokumentace nastavení s nastavením systému EKIS.

Uživatelská dokumentace

Uživatelská dokumentace je vytvářena pro typové uživatelské role v rámci oblastí činnosti MV podporovaných EKIS MV. Uživatelskou dokumentaci vytváří pracovníci MV ČR, ve většině případů

metodici (gestoři) jednotlivých procesních oblastí podporovaných systémem EKIS ve spolupráci s manažery nastavení systému EKIS a s Poskytovatelem podpory.

Poskytovatel zajišťuje udržování aktuálnosti technické dokumentace u jím provedených změn a činností.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.2.5 Dílčí Služba S21 – Školení

Poskytovatel bude na vyžádání a po dohodě poskytovat školitele v rámci domluveného celkového měsíčního plnění a dohodnutém rozsahu. Nevýčerpané hodiny bude možné převést do dalšího období. Termín a rozsah školení určuje Objednatel po dohodě s Poskytovatelem. Minimální rozsah je v rozsahu spravovaných technologií a jejich konfigurací.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.

1.3 Služba S3 – Správa SAP

Objednatel disponuje vlastním SAP týmem, který řeší základní požadavky uživatelů, včetně customizace a drobného vývoje. Obecně lze definovat, že integrace, komplexní nastavení, update a řešení složitějších problémů a rozvoj řeší Poskytovatel.

Legislativní změny budou Poskytovatelem analyzovány a na základě dohody s Objednatelem bude stanoven harmonogram jejich implementace.

Detailní popis současného stavu službou pokrytých funkcionalit je uveden v tomto dokumentu v sekci „Přílohy“ v „**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**“

1.3.1 Dílčí Služba S31 – BC

Poskytovatel v rámci Služby zajistí správu systému vyjma činností prováděných Poskytovatelem (**Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Součástí je i kontrola správa externích rozhraní na systémy ve správě (SAP i nonSAP). Součástí Služby jsou rovněž drobné konzultace, zejména v post implementačním období.

SLA:

- QA: Dodržení kvality administrace.
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení dle priority reakce.

1.3.2 Dílčí Služba S32 – EKIS I a DMS.

Poskytovatel zajistí správu, údržbu a rozvoj systému včetně integrace na další systémy ve správě. Dále je požadována součinnost při rozvoji a integraci na systémy aplikace mimo komponenty spravované Poskytovatelem. Jedná se o správu SAP MV systémů (MV3, MV2, MV1), včetně legislativních a zákaznických úprav.

- Modul FI – Finanční účetnictví
- Komponenta FI – FM – Řízení rozpočtu (odvětvové řešení veřejná správa)
- Modul PS – Programové financování
- Modul CO – Nákladové účetnictví (Controlling)
- Modul MM – Materiálové hospodářství
- Modul DM – Účtování o drobném majetku
- Modul SD – Prodej a distribuce
- Modul PM – Údržba a opravy
- Modul OV-MTZ – Oděvní výdejny
- Modul REM - Správa nemovitostí
- Modul ČK – Čárové kódy
- Modul CČ – Centrální číselníky

Další částí Služby je pokrytí správy a rozvoje DMS. Funkcionalita je realizována základní standardní funkcionalita modulu DMS (Document management system), která je využita především pro evidenci smluv MVČR. V rámci projektu SEPlé byl modul Systém správy dokumentů, doplněn o centrální úložiště dat. To zaručuje zvýšení bezpečnosti ukládaných dat (ochrana dat před zneužitím a ztrátou) a současně umožňuje nezávislost zpracování ukládaných nestrukturovaných dokumentů na místě uložení z různých koncových stanic. Tímto centrálním úložištěm dokumentů je SAP Content Server.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.3 Dílčí Služba S33 – EKIS II

Poskytovatel zajistí správu, údržbu a rozvoj systému včetně integrace na další systémy ve správě. Dále je požadována součinnost při rozvoji a integraci na systémy aplikace mimo komponenty spravované Poskytovatelem. Jedná se o správu SAP HR systémů (HR3, HR2, HR1), včetně legislativních a zákaznických úprav.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.4 Dílčí Služba S35 – MIS

Hlavním účelem Služby MIS je zajištění provozu a rozvoje datového skladu SAP BW, která zajišťuje poskytování manažerských informací pro řízení ekonomiky MV ČR a vybraných řízených organizačních složek státu (OSS, od 1.1.2013 všech včetně HZS) pro vedoucí zaměstnance resortu MV prostřednictvím nově vybudovaného datového skladu a jeho analytické nadstavby a portálu. Cílovou skupinou jsou primárně vedoucí zaměstnanci resortu MV podporovaní analytiky.

Analytická nadstavba se 40 definovanými reporty typu „Dashboard“ tj. manažerský kokpit s vizualizací dat v jednoduché a přehledné formě a „Formátovaný výkaz“ zejména pro vedoucí zaměstnance a typu „Analýza“ zejména pro analytiky, forma prezentace informací pomocí portálu tj. aplikace pro přístup k informacím s využitím webového přístupu a mobilního přístupu s využitím mobilních zařízení (AFARIA).

Součástí paušální Služby je konzultační činnost v oblasti správy oprávnění.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.5 Dílčí Služba S36 – SAP Portál

Hlavním účelem Služby je zajištění chodu a rozvoje systému poskytujícího informace pomocí webových služeb buď formou připravených reportů, nebo i zprostředkováním přímé komunikace s dostupným SAP systémy.

Součástí Služby bude po implementaci i aplikace a zařízení projektu AFARIA (viz příloha č. 2 Smlouvy)

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.3.6 Dílčí Služba S37 – Solution Manager

SAP Solution Manager (dále jen SM) je nástroj pro podporu SAP řešení po celý životní cyklus tohoto řešení od implementace systému přes jeho monitoring a podporu koncových uživatelů, optimalizaci řešení a řízení změn v systému až po případný upgrade systému na novou verzi. Jednotlivé komponenty tohoto modulu jsou v souladu s metodologií ITIL.

Na MVČR se kromě SAP Lifecycle Managementu, kdy se v SAP SM generují instalační klíče a potvrzují patches pro download používají funkce:

- Instalační klíče
- EWA – Early Watch Allert
- nástroj pro automatický monitoring základních technických parametrů systému
- Service Desk
- Problem/Incident Management
- nástroj pro vyřizování uživatelských problémů a výpadků systému, případně částečných výpadků funkcionality systému, kdy jsou výpadky typu „A“ a „B“ ihned automaticky hlášeny přes faxovou zprávu, email a SMS zprávu odpovědnému servisnímu manažerovi a Poskytovateli.
- Change Request Management
- nástroj pro řízení procesu změn v systému od zanesení požadavku, přes odhad jeho pracnosti, schválení požadavku, realizaci a otestování - až po přenos změny do produktivního systému a její finální schválení. Jednotlivé kroky změnového procesu jsou plně automatizovány a jsou realizovány v rámci modulu SM.
- Identity Management – MVČR připravuje implementaci centrální správy uživatelských profilů. Součástí Dílčí Služby provoz jsou i konzultace a drobná nastavení v oblasti SAP oprávnění pro všechny SAP systémy.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.4 Služba S4 – Ostatní aplikace

1.4.1 Dílčí Služba S41 – Lotus Domino

Poskytovatel zajišťuje bezproblémový chod Aplikace včetně všech jejích uživatelských modulů (např. časové plánování služeb, formuláře, sestavy, operativní přehled ad.). Průběžně je kontrolován stav, jsou vyhodnocovány logy a je prováděn automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace

Platforma: Lotus Notes Domino 8.5 na OS Windows Server 2008 R2 SP 1.

- Další dílčí funkcionality umožňující předávání dat do systému SAP a vytěžování systému SAP reporty. Frekvence využití Aplikace je velmi vysoká.
- Rozšíření: Časové plánování - modul Aplikace na bázi JAVY umožňující uživatelům vytváření rozvrhu plánů služeb/práce, jejich modifikace, spolu s validací zadaných dat na pravidla zápisu do příslušných infotypů systému SAP a validaci vůči pravidlům stanoveným pro služební, a pracovní poměr, daných z.č. 361/2003 Sb. z.č. 262/2006 Sb., souvisejícími právními normami a interními akty řízení, s následným odesláním do systému SAP
- Objednatel realizuje pouze základní nastavení v aplikacích a drobné úpravy a rozšíření
- Poskytovatel zajistí komplexní řešení modulu časového plánování a řešení závažnějších problémů, úprav a rozšíření v ostatních modulech Aplikace.
- Poskytovatel zajistí na základě požadavku Objednatele vývoj dalších modulů Aplikace.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

Pro celkové vyhodnocení parametru jsou požadovány následující dva způsoby měření:

- *doba nočního přenosu dat*
- *odezva WEB aplikace na konkrétní dotaz*

1.4.2 Dílčí Služba S42 – Operativní evidence

Poskytovatel zajišťuje bezproblémový chod aplikace. Průběžně je kontrolován stav, jsou vyhodnocovány logy a je prováděn automatický dohled dostupnosti a odezev aplikace.

Operativní evidence je zaměstnanecké dílo, značně využívaná. Zpracování evidence mimo SAP s plnou kompatibilitou dat se SAP.

Informace k aplikaci jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

SLA:

- QD: Dodržení dostupnosti aplikace dle tabulky SLA
- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele.

1.5 Průřezové komponenty

Jedná se o komponenty, které jsou průřezově požadovány ve většině dílčích služeb v souladu s částí „4 Přílohy“ a které tedy mají obdobnou charakteristiku na požadované činnosti.

1.5.1 KP1 - správa

Součástí Služby je provádění všech činností servisního typu s ohledem na zajištění dostupnosti a udržitelnosti jednotlivých služeb (např. kontrola logů, kontrola stavů systémů, zjišťování nových verzí, řešení běžných požadavků Objednatele atd.), (viz **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** Objednatel požaduje provádění všech servisních a údržbových prací s dopadem na dostupnost, tj. oprav zjištěných chyb, indexací, restartů služeb, testování integrity a podobně v předem stanoveném servisním okně. Toto servisní okno je nutné dohodnout Objednatelem.

Objednatel požaduje vedení protokolu o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovým razítkem. Protokoly jsou součástí předávacích protokolů před měsíčním vyhodnocením Služby v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality Služby.

Součástí této Služby bude dále kontinuální analytický dohled nad celou spravovanou architekturou, nad vazbami modulů a nad procesy tak, aby aplikace vykazovala požadovanou spolehlivost a výkon.

SLA:

- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.

1.5.2 KP2 - Rozvoj

Poskytovatel poskytne Objednateli projekčně analytické konzultace. Zejména se jedná o poradenství k organizačním, metodickým a věcným návrhům, dále o konzultace k nabídkám v rámci úprav / rozvoje systému a podobně. Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených projektových týmech, ale může nastat situace, kdy nebude možné v daném týmu dotaz zodpovědět.

Jako komunikační kanál bude zvolen email nebo telefon v rámci kontaktů uvedených v projektových týmech, nebo Poskytovatel zajistí příslušný kontakt v případě přesahu tématu do jiné tematické oblasti.

Tato technická podpora není hot-line a zejména nemá sloužit pro běžného uživatele. Je to komunikační kanál pro administrátory, řešitelské týmy a podobně. Jedná se o podporu druhého stupně (Level2 Support).

U této Služby se hodnotí zejména dodržení dohodnutých termínů pro zodpovězení (včetně dostupnosti potřebné kontaktní osoby Poskytovatele), informační hodnota odpovědi (zda odpověď reflektovala otázku), srozumitelnost (zda bylo vysvětlení dostatečně přizpůsobeno tazateli) a vstřícnost.

Objednatel požaduje řízený rozvoj systémů EKIS malého rozsahu - Change management dle doporučených, mezinárodně uznávaných metodik (například ITIL). Vznik a řízení všech požadavků bude řešen v Service Desk. Objednatel schvaluje / rozporuje veškeré požadované změny, některé z nich i sám realizuje.

Veškerý základní vývoj a testování změny / buildu bude probíhat dvojúrovňově – na vývojovém pracovišti a teprve následně na testovacím / školícím prostředí Objednatele. Po řádném otestování Objednatel schvaluje harmonogram nasazení do ostrého / produktivního prostředí. Poskytovatel současně zaznamenává všechny změny do návodů a příruček.

Pro všechny Služby je stanoven limit na počet člověkodnů definovaný ve smlouvě, který bude zahrnut do paušální platby. Všechny prováděné rozvojové a školící činnosti budou čerpány až do tohoto limitu.

Oprávněné osoby pro zadávání rozvojových požadavků: servisní manažeři

Akceptační kritéria pro rozvoj (funkcionalita, organizační rozšíření):

- Úspěšné dokončení akceptačních testů definovaných v cílovém konceptu k jednotlivým požadavkům.
- Dodržení stanovené doby odezvy systému.
- Úplnost systémové dokumentace.

Rozvojové požadavky, které generují požadavky na posílení výkonu HW nebo dokoupení licencí budou řešeny separátními nabídkami a dodatky ke Smlouvě na základě dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Detailní informace k rozvojovým požadavkům a jejich akceptaci jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy.

SLA:

- QR: Dodržení reakční doby Poskytovatele a vyřešení Incidentů dle priority reakce.
- QA: Dodržení kvality administrace.
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele

1.5.3 KP3 - Materiál

Poskytovatel bude zajišťovat provoz stávajících aktivních komponent a jejich náhrad dle Přílohy č. 6 Smlouvy v rámci paušálu. Poskytovatel musí pro dodržení SLA parametrů odhadnout požadovanou rezervu nebo podporu a dodat jí Objednateli v rámci pravidelných měsíčních plateb za provoz.

Poskytovatel v případě změn bude neprodleně Objednatele informovat o důvodech a současně bude aktualizovat dokumentaci.

SLA:

- QR: Úspěšné vyřešení požadavku tohoto typu ve schváleném termínu.
- QA: Sepsání podrobné dokumentace (respektive propad relevantních informací do různých typů příruček).
- QT: Dodržení termínu plnění Poskytovatele

1.5.4 KP4 – Licence a maintenance softwaru

Poskytovatel zajistí dodávku všech licencí a podpory k systémům a aplikacím EKIS dle seznamu, v přílohách č. 5 a 6 Smlouvy, obsaženou v rámci Ceny služeb dle Smlouvy.

1.5.5 KP5 - Maintenance hardwaru

Poskytovatel zajistí podporu hardware, která umožní naplnění definovaných SLA a dosažení nezbytných provozních charakteristik. Tuto podporu je z hlediska efektivity vynaložených prostředků možné realizovat jak vlastními silami Poskytovatele, tak prostřednictvím třetích stran (HW maintenance).

2 Matice zodpovědností

Objednatel má ve všech dílčích službách roli kontrolní. Částečnou odpovědnost nese pouze za činnosti níže definované

R - Responsible / Zodpovědný A - Accountable / Spolupracuje
C - Consulted / Konzultuje I - Informed / Na vědomí

Tabulka 1: Rozdělení zodpovědností mezi Poskytovatele a Objednatele

Oblast	Téma	Zodp. Poskytovatele	Zodp. Objednatele
S1 Správa infrastruktury	Správa sítě serverovny	R	C
	Správa serverů	R	C/R
	Správa UPS	R	C
	Správa zálohování a archivu	R	C
	Správa diskových polí	R	C
S2 Integrátor SAP / EKIS	Řízení požadavků	R	C/A
	Služby architekta	R	C/A
	Bezpečnost systémová	R	C/A
	Bezpečnost aplikační (oprávnění)	C	R
	Bezpečnost objektová	C	R
	Bezpečnost personální	C	R
	Dokumentace systému	R	C
	Dokumentace uživatelská	C/A	R
	Školení manažerů nastavení	R	C/A
	Školení školitelů a koncových uživatelů	C	R
S3 Správa systémů SAP (ERP, HR, SM, BI, BW, EP)	Správa Báze	R	C/R
	Správa EKIS I	R	C/R
	Správa EKIS II	R	C/R
	Správa DMS	R	C/A
	Správa BW	R	C/A
	Správa Portál	R	C/A
	Solution Manager	R	C/A
S4 Správa dalších systémů/aplikací	Lotus Domino	R	C/A
	Evidence SQL	R	C/A

3 Systémy – produktivní, testovací a vývojové

Jako Kritické jsou definovány **produktivní systémy**, na které je SLA uplatňováno dle požadovaných konkrétních parametrů (SLA: QR, QD, QA, QT).

Testovací a vývojové systémy - charakteristiky pro měření SLA

- nepodléhají měření dostupnosti QD
- u těchto systémů se automaticky snižuje priorita o 1 stupeň
- HW konfigurace odpovídá nekritičnosti systémů.
- Zálohování probíhá s nižší prioritou a četností než je tomu u produktivních systémů

4 Přílohy

Tabulka 3: Činnosti realizované současně Objednatelem i Poskytovatelem

Oblast	Proces
Operační systém AIX	Správa zálohovacích médií
	Správa uživatelských profilů
Databáze DB2	Start DB2
	Stop DB2
	Detekce problémů
	Monitorování a kontrola
Lotus Domino	Správa zálohovacích médií
	Správa uživatelský profilů
	Start
Start/stop systému	Stop
	Přechod na záložní systém
	Start a zastavení systému SAP R/3 jako celku.
Databáze	Start a zastavení jednotlivých komponent - aplikační server, databázový server, databázový systém, podpůrné procesy (saposcol, DB2 listener), operační systém, HACMP.
	Monitorování průběhu startu/zastavení systému.
	Odstraňování problémů
	Profily SAP
	Profily DB2
	Profily uživatelů oper. Systému
	Správa operačních režimů
Týdenní úlohy	Znalost základní struktury databázového systému
Čtvrtletní úlohy	Extenty databáze
	Analýza růstu databáze
Monitorování	Čištění starých logů na úrovni oper. systému
	Operační systém
	- chybový log operačního systému
	- HACMP
Spool	- stav file-systému
	- Výkon
	Reorganizace zakázek a TemSe
Autorizace	Profil generátor
Komunikace OSS	Otvírání servisního kanálu OSS SAP, vyhledávání notů, aktualizace SW

Tabulka 3: SAP činnosti realizované MV

Oblast	Proces
Monitorování	DB2
	- Zaplněnost tablespace
	- Stav extentů
	- Stav indexů
	- Roll-back segmenty
	- Stav archivního adresáře
	- Zálohování dat
	SAP
	- Alert monitor
	- Systémový log
	- Workprocesy
	- Uživatelé
	- Aktualizace (zaúčtování)
	- Blokované záznamy
	- ABAP dumpy
	- Joby
- Stav tisk. Zakázek	
- Stav TemSe	
- Strukturovaná analýza chyb	
- Výkon -Workload monitor, analýza problémů	
Joby	Definice, změna
	Řešení problémů
	Pravidelné údržbové joby a systémové joby
Spool	Definice tiskáren, zařízení, spool serverů
Autorizace	Správa uživatelů
	Správa oprávnění, profilů, rolí
Denní úlohy	Logy backupů a archivů
	Čas zálohování
	Alert monitor
	System. Log
	Workprocesy
	Uživatelé
	Aktualizace (zaúčtování)
	Zámky
	Stav důležitých jobů
	ABAP dumpy
	Archivní adresář
	Disková kapacita
	Výkon

Oblast	Proces
	Log oper.systému
	Stav spoolu
Zálohování	Správa zálohovacích médií
Transportní systém	Koncepce systémů a klientů
	Nastavení, změny
	Workbench Organizer
	Customizing Organizer
	Správa projektů, IMG
	Řešení chybových stavů
	Opravy dle OSS Notů
Provádění transportů	

Tabulka 5: SAP činnosti realizované Poskytovatelem

Oblast	Proces
Zálohování	Zálohování dat SAP.
	Zálohování "exe" souborů a konfiguračních souborů.
	Obnova dat.
	Utility backup, archiv, restore
	Zálohovací strategie.
Databáze	Reorganizace
	Optimizer
Čtvrtletní úlohy	Test obnovy
Denní úlohy	ABAP dumpy - řešení problémů
Transportní systém	Koncepce systémů a klientů
	Nastavení, změny
	Workbench Organizer
	Customizing Organizer
	Správa projektů, IMG
	Řešení chybových stavů
	Opravy dle OSS Notů

Výše uvedené monitorovací činnosti provádí Poskytovatel periodicky. Objednatel má pouze kontrolní roli.

5 Definice pojmů

Definice základních pojmů

Pojem	Definice
Customizace	Nastavení a změna interních parametrů aplikace bez nutnosti programování.
Doba provozu 9x5	Časový úsek od 7:00 hod. do 16:15 hod. v pracovních dnech
Doba provozu 7x24	Časový úsek 24 po sobě jdoucích hodin každý den v kalendářním roce
Dohled	Zpracování monitorovaných událostí z jednotlivých komponent systému EKIS a jejich porovnávání s přednastavenými hodnotami a jejich vyhodnocení při překročení nastavených hodnot.
Incident	Událost při využívání systému EKIS, která způsobuje či může způsobit zhoršení možnosti užívání systému EKIS nebo jeho nedostupnost (např. HW poruchy nebo SW chyby apod.).
Bezpečnostní politika	Souhrn pravidel a opatření k zajištění důvěrnosti, dostupnosti a integrity informací.
Account Manager, Account manažer EKIS	Kontaktní osoba na straně Poskytovatele odpovědná za plnění parametrů Smlouvy.
Service Manager, Servisní manažer	Osoba na straně Objednatele odpovědná za kontrolu parametrů Dílčích Služeb. Schvaluje předkládaný měsíční report.
Contract Manager	Kontaktní osoba Objednatele, jedna z eskalačních úrovní.
Kontaktní místo	Pracoviště Poskytovatele zajišťující kontakt s helpdeskem Objednatele. Je definované zejména intranetovou adresou SW aplikace a telefonním číslem, příp. e-mailovou adresou, která však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti SW aplikace (v jiných případech není garantována doba odezvy ani řešení od okamžiku odeslání e-mailu).
Monitoring	Trvalý sběr stavů jednotlivých komponent, které jsou potřebné pro poskytování Služby. Činnost provádí Poskytovatel a výstupem jsou podklady pro pravidelný měsíční reporting. Data jsou dále zpracována v dohledovém centru.
Odstávky	Doba, ve které je omezen, popř. přerušen provoz systému EKIS. V průběhu odstávky zabezpečuje Poskytovatel činnosti nezbytné k zachování dalšího provozu systému EKIS, tj. provádění zálohování systémů údržby, plánovaných oprav, apod. Pro účely výpočtu parametru Dostupnost se doba Plánovaných odstávek nezapočítává do doby nedostupnosti systému EKIS.
Pravidelné plánované odstávky	Pravidelné odstávky, jejichž rozsah je uveden v Plánu odstávek, který je vedený na smluvené období, odsouhlasený Objednatelem a zveřejněný na portále Kompetenčního centra. Objednatel může požádat v naléhavých zdůvodněných případech o přesunutí tohoto typu odstávky.

Pojem	Definice
Plánované odstávky	Odstávky, které musí být požadovány Poskytovatelem u Objednatele min. 7 dní před termínem odstavení. V případě, že délka trvání takové odstávky přesahuje 24 hodin, musí být požadována min. 14 dní před termínem odstavení.
Požadavek	Žádost ze strany Uživatele o zabezpečení podpory při využívání Služby předaná na Kontaktní místo.
Kategorie Požadavku	Priorita řešení Požadavku, která vychází z očekávaného stavu systému EKIS, ke kterému by mohlo dojít nerealizací Požadavku dané priority a z časové náročnosti řešení Požadavku. Pro nastavení Kategorie Požadavku je výchozím ukazatelem stupeň naléhavosti. Kategorii požadavku v Service Desku stanovuje Objednatel, Poskytovatel je oprávněn toto nastavení korigovat v souladu s objektivním zjištěním a kategorizací uvedenou v katalogových listech a na základě dohody s Objednatelem.
Oblast Služeb	Dle jednotlivých typů Dílčích služeb účelově vytvořené členění, které slouží jako pomocné vodítko pro stanovení SLA.
Service Desk	Systém pro podporu práce Kontaktního místa, který je Uživateli poskytován pro komunikaci s Kontaktním místem. Service Desk eviduje přebírání a postup řešení. Vyhodnocuje požadavky a Incidenty Uživatele vzniklé při poskytování Služeb souladu se Smlouvou.
Dílčí Služba	Podsoubor činností v rámci Oblasti Služby, ke které se váží požadavky na dodržování SLA. Odpovědnost za kontrolu a dohled na vykonávání na straně Poskytovatele je realizována Service Manažerem.
Uživatel	Zaměstnanec Objednatele, který využívá poskytované Služby k plnění svých pracovních povinností.
SLA	Z anglického <i>Service Level Agreement</i> – sjednaná úroveň kvalitativních parametrů poskytované Služby uvedená v Příloze č. 4 Smlouvy.

