**SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB**

číslo: 20160814

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

(dále jen „občanský zákoník“)

**mezi těmito smluvními stranami**:

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

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

právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek

IČO: 48133990

DIČ: CZ48133990

bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha

č. účtu: 85508881/0710

osoba oprávněná

ve věcech technických: Mgr. Petr Kačenka

telefon: 244 095 412

fax: 251 510 314

e-mail: pkacenka@sshr.cz

datová schránka: 4iqaa3x

(dále jen **„objednatel“**)

a

**Obchodní firma** **T-SOFT a.s.**

sídlem: Praha4 – Lhotka, Novodvorská 1010/14, PSČ 142 01

spisová značka: B 15233 vedená u Městského soudu v Praze

zastoupena: Ing. Michalem Vaněčkem, Ph.D., MBA

místopředsedou představenstva

IČO: 40766314

DIČ: CZ40766314

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu: 1010251000/2700

osoba oprávněná

ve věcech technických: Ing. Josef Pánek

telefon: +420 603 879 685

fax: +420 261 710 563

e-mail: panek@tsoft.cz

datová schránka: vrugr8f

(dále jen **„poskytovatel“**)

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

# Článek

**Účel smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Argis SSHR (dále také „IS Argis“) podle podmínek, potřeb a k zajištění zákonné působnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal ve výběrovém řízení pod č. j. 13617/16-SSHR s názvem „16-168 Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu a nezbytného technologického rozvoje informačního systému Argis v roce 2017“.

# Článek

**Předmět smlouvy**

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě k „**Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu a nezbytného technologického rozvoje informačního systému Argis v roce 2017**“ (dále jen „**služby**“), a to dle Technických podmínek uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se za poskytnuté služby zavazuje zaplatit poskytovateli sjednanou cenu dle čl. IV. této smlouvy.
2. Předmětem plnění této smlouvy je zejména:
   * Služby ServiceDesk
   * Služby řešení požadavků objednatele (včetně požadavků na rozvoj)
   * Služby podpory provozu a správy
   * Technologický rozvoj aplikace
   * Další doplňkové služby uvedené v Technických podmínkách

# Článek

**Doba a místo plnění**

1. Poskytovatel je povinen zahájit plnění služeb den následující po účinnosti této smlouvy. Platnost smlouvy končí dne **31. 12. 2017**.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby ve stanovené době dle této smlouvy bez jakýchkoliv vad.
3. O poskytnutých službách musí být mezi objednatelem a poskytovatelem sepsán „Protokol o poskytnutých službách“ (dále jen „**protokol**“), který podepíší osoby oprávněné k jednání ve věcech technických obou smluvních stran uvedené v záhlaví smlouvy. Protokol bude obsahovat zejména:

* Identifikační údaje o poskytnutých službách nebo o realizovaných úpravách služeb na základě požadavku objednatele.
* Popis realizované služby (činnosti) a celková doba poskytnutí služby
* Prohlášení poskytovatele, že služby poskytl objednateli v řádné kvalitě, úplné, způsobilé k užívání a že dodržel při poskytování služeb veškeré platné právní předpisy.
* Případný soupis příloh.

1. V případě úpravy služeb na základě požadavku objednatele provede poskytovatel i nezbytnou úpravu uživatelské dokumentace a předá ji objednateli.
2. Místem plnění služeb je pracoviště objednatele, pokud objednatel písemně neoznámí jiné pracoviště:

**Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4**

1. Místem provedení zásahu je objednatelem určené místo.
2. Oprávněnými osobami objednatele pověřenými k potvrzování „Protokolů o zásahu“, „Pracovních výkazů“ a dalších dokumentů v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy, jsou:

* Ředitel odboru informatiky
* Vedoucí oddělení správy aplikací a systémů
* Systémový analytik 1

1. Oprávněnými osobami poskytovatele pověřenými v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy k převzetí požadavku a k zajištění provedení zásahu v místě určeném objednatelem jsou:

* Ing. Josef Pánek, +420 603 879 685, panek@tsoft.cz

# Článek

**Cena a platební podmínky**

1. Cena za provedení služeb je cenou smluvní a je dána nabídkou poskytovatele ze dne 20. 12. 2016 a je členěna následovně:
   1. Smluvní cena za poskytované služby dle čl. II. za 12 kalendářních měsíců činí 1.973.400 Kč (slovy: jeden milion devět set sedmdesát tři tisíc čtyři sta korun českých) bez DPH, tj. měsíční paušální částku ve výši 31.200 Kč (slovy: třicet jedna tisíc dvě stě korun českých) bez DPH. Podrobné stanovení ceny je uvedeno v Příloze č. 1, bod 7. této smlouvy. Smluvní cena je stanovena jako nejvýše přípustná částka za poskytování služeb včetně poplatků a veškerých dalších nákladů (např. dopravného) s plněním veřejné zakázky souvisejících.
   2. Pokud se obě smluvní strany dohodnou na pracích nad rámec stanovený touto smlouvou (také „úkolové činnosti“), potom poskytovatel bude účtovat částku 1.950 Kč (slovy jeden tisíc devět set padesát korun českých) bez DPH za jednu člověkohodinu. Za dobu trvání smluvního vztahu je možné objednat a poskytnout služby v celkovém rozsahu **maximálně 820 člověkohodin**.
2. Cena za služby je ujednána jako cena maximální v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si poskytování služeb vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
3. Cena za služby již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s jejich provedením, včetně všech nákladů poskytovatele na dopravu do míst plnění a zaškolení obsluh v místě plnění.
4. Dojde-li během plnění této smlouvy ke změně zákonem stanovené sazby DPH, je poskytovatel oprávněn v souladu s takovou změnou upravit výši DPH a cenu za služby včetně DPH, a to tak, že částku odpovídající DPH a částku odpovídající ceně včetně DPH dle odst. 1 upraví tak, aby DPH odpovídalo zákonem stanovené sazbě. Změna zákonem stanovené sazby DPH dle předchozí věty není důvodem k jakémukoliv navýšení částky odpovídající ceně za služby bez DPH uvedené v odst. 1.
5. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu zaplacení ceny za služby na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury).
6. Cena za služby bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
   1. vyúčtování pevných plateb bude realizováno měsíčně,
   2. vyúčtování ostatních plateb bude realizováno v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy na základě faktur vystavených poskytovatelem, k faktuře bude připojen doklad podle přílohy č. 1, se specifikací a nákladovostí skutečně provedených úkonů podepsaných pověřenými zástupci obou stran, tj. pracovní výkaz.
7. Lhůta splatnosti faktur dle této smlouvy je 21 dnů od doručení faktury objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
8. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
9. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
10. Poskytovatel bere na vědomí, že objednatel je organizační složkou státu a v případě prokazatelného nedostatku finančních prostředků může dojít k zaplacení faktur až v návaznosti na přidělení potřebných finančních prostředků ze státního rozpočtu. Tato případná časová prodleva nemůže být pro účely plnění práv a povinností z této smlouvy vyplývajících považována za prodlení na straně objednatele v rámci platebních podmínek a nelze proto z tohoto důvodu uplatňovat vůči objednateli žádné sankce, zejména požadovat úhradu úroků z prodlení. Objednatel v případě, že schválené finanční prostředky vyplývající ze schváleného státního rozpočtu na příslušný rok, mu neumožní uhradit vzniklé pohledávky v příslušném roce, je oprávněn podle čl. X. odst. 5. od této smlouvy odstoupit, aniž by poskytovateli vznikly jakékoliv nároky z tohoto titulu na smluvní pokuty, veškeré jiné sankce, úhradu škod atd.

# Článek

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy tak, aby nebyly ohroženy jiné činnosti objednatele, které s prováděním služeb souvisí.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy a v souladu se zákony ČR a prostřednictvím osob s potřebnou kvalifikací.
4. Poskytovatel prohlašuje, že služby dle této smlouvy nebudou zatíženy právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky či závazky. V případě nepravdivosti tohoto prohlášení poskytovatel nahradí škodu, která objednateli vznikla.
5. Objednatel a poskytovatel se dohodli, že objednatel je oprávněn kontrolovat poskytování služeb poskytovatelem a to i bez předchozího upozornění.
6. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k zřízení a řádnému poskytování služeb poskytovatelem v souladu s touto smlouvou.
7. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury Správy státních hmotných rezerv v rozsahu nezbytném pro řádné provedení předmětu smlouvy a vyčlenit k součinnosti zaměstnance nezbytné pro řádné provedení poskytovatelem.
8. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případné změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do 3 pracovních dnů po zjištění takové změny.

# Článek

Záruka za jakost a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku na jakost služeb po dobu 24 měsíců. Záruka počíná běžet ode dne zahájení poskytování služeb dle této smlouvy.
2. Služby mají vady, pokud nejsou poskytovány v souladu s touto smlouvou.
3. Po dobu záruční doby má objednatel právo požadovat záruční opravy a tyto opravy musí poskytovatel po dobu záruky provádět bezplatně.
4. Objednatel uplatní záruku u poskytovatele písemně a v oznámení uvede, v čem vady spočívají. V případě pochybnosti ohledně data doručení uplatnění záruky se má za to, že záruka byla uplatněna 2. den po prokazatelném odeslání písemného oznámení objednatele poskytovateli.
5. Poskytovatel je povinen po dobu trvání záruky bezplatně odstranit ohlášené vady a práce na odstranění reklamované vady je povinen zahájit bezodkladně ode dne doručení oznámení.
6. Záruka se vztahuje na veškeré dodávky a služby realizované na základě pozdějších objednávek, které se odkazují na tuto smlouvu.

# Článek

**Práva k duševnímu vlastnictví**

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

# Článek

**Náhrada škody**

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

# Článek

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě, že poskytovatel nedodrží lhůty uvedené ve smlouvě, má objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad uplatněných objednatelem v záruční době je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každou jednotlivou vadu a započatý den prodlení.
3. Smluvní pokuty jsou splatné 14 den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněné straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
5. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
6. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

# Článek

Odstoupení od smlouvy

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Zjistí-li objednatel vady, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li tak poskytovatel v době stanovené dle této smlouvy či době objednatelem jinak stanovené, může objednatel od smlouvy odstoupit.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že za podstatné porušení smlouvy považují poskytování služeb poskytovatelem, které bude v rozporu s ujednáním této smlouvy nebo jiných závazných předpisů. Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
5. je v prodlení s realizací služeb 15 kalendářních dní a více,
6. porušil povinnost stanovenou dle čl. IV. odst. 8.,
7. neoprávněně přerušil poskytování služeb.
8. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za služby má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit. Při odstoupení podle čl. IV. odst. 10. má toto právo odstoupit i objednatel.
9. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 3. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
10. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou do 30 kalendářních dnů od jeho účinnosti vyrovnány vzájemné závazky a pohledávky, plynoucí z této smlouvy.

# Článek

Ostatní ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že k provádění služeb, které jsou předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
4. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.
5. Ukončení platnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemá vliv na povinnost mlčenlivosti a uchování důvěrných informací.

# Článek

**Závěrečná ustanovení**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
3. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změny bankovního spojení, změny sídla, změny právně jednající osoby nebo zastoupení smluvní strany atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě prostřednictvím datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě pochybností či nedoručitelnosti považuje se odeslaná zásilka za doručenou třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, byla-li odeslána na adresu v jiném státu, považuje se za doručenou patnáctým pracovním dnem po odeslání.
6. Tato smlouva je vyhotovena v 5 (slovy: pěti) stejnopisech, z nichž 4 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
7. Tato smlouva je platná a nabývá účinnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
8. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily, že smlouva nebyla uzavřena v tísni, ani za nápadně nevýhodných podmínek a byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
9. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Technické podmínky

V Praze dne: 11.1.2017…… V Praze dne: ………………

Za objednatele: Za poskytovatele:

**Česká republika – Správa T-SOFT a.s.**

**státních hmotných rezerv**

………………………………………… ………………………………………….

**Ing. Miroslav Basel** **Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA**

ředitel Odboru zakázek místopředseda představenstva

**Příloha č. 1 – Technické podmínky**

**Specifikace služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Argis**

1. **Vymezení předmětu plnění**
   1. Poskytování služeb, nezbytných pro zabezpečení provozu a technologického rozvoje Informačního systému Argis v roce 2017 (dále jen IS Argis) podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele.
   2. Služby budou poskytnuty k autorskému dílu „IS Argis“ ve smyslu § 58 odstavce (1) a (7) zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským. Autorské dílo (software) je ve výlučném vlastnictví společnosti T-Soft a.s.
   3. Poskytovatel se zavazuje na základě objednávky provést úpravy díla spojené s legislativními změnami, s technologickou modernizací a s opatřeními z oblasti kybernetické bezpečnosti na základě požadavků Objednatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků Objednatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Technologický rozvoj aplikace.
5. **Společná ustanovení pro poskytování služeb**
   1. **Podpora – kategorizace**

* Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a cvičného prostředí IS Argis (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků Objednatele; je realizována na základě požadavků Objednatele.
* Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
* **podružná**: závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Argis, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
* **běžná**: závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení,
* **kritická**: závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
  1. **Podpora – základní principy**

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

* informace o žadateli tj. uživateli IS Argis (organizace, kontaktní osoba, spojení),
* druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
* popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
* případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat Poskytovateli),
* Požadavek Objednatele s výše uvedenými atributy může být Poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesku (zde Objednatel předpokládá využití interní aplikace Objednatele).

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

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

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

Činnost Poskytovatele se vykazuje na „Pracovním výkazu.“ Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je Objednatel povinen zajistit následující podmínky:

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ požadavku** | **Kategorie** | **Termín zahájení řešení do:**  (od přijetí požadavku) | **Termín dokončení řešení do:**  (od zahájení) |
| Zásah | podružný | 5 dnů | Dle dohody |
| běžný | 2 dnů | 10 dnů |
| kritický | 2 hodin | 5 dnů |

1. **Specifikace plnění**

**Požadovaný rozsah plnění**

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Rozsah** |
| ServiceDesk (přijetí hlášení) | 7 x 24 |
| Řešení požadavků Objednatele | 5 x 8 |
| Podpora provozu, správy a řešení uživatelských požadavků | 16 hodin / měsíc |

* 1. **Specifikace plnění**

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

Služba bude realizována formou zajištění trvalého komunikačního kanálu v režimu 24 x 7. Pro zajištění služby lze použít uvedené komunikačními kanály:

* elektronická pošta,
* telefon (mobilní), pouze v pracovní době.

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

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

* 1. **Řešení požadavků Objednatele**

1. Služby související s řešením požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x8 v pracovní dny v době od 8 do 16 hodin. Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce.
2. Reakční doby služeb řešení problémů a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti je definováno v následující tabulce:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Reakční doba\*)** | **Odstranění do\*)** |
| Kritická | problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku. | 2 hodin | 5 dnů |
| Běžná | problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací | 2 dnů | 10 dnů |
| Podružné | Závady, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování.  Závady při jejichž odstraňování je nutné respektovat specifika provozu | do 5 dnů | Dle dohody |

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

Reakční doby služeb řešení požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** | **Doba řešení\*)** |
| Operativní | Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění | Zapracování změny do 2 dnů, a to včetně ověření funkčnosti. |
| Plánovaná | koncepční změna konfiguračních položek upgrade programového vybavení | V dohodnutém termínu, možno provádět i mimo běžnou pracovní dobu. |

* 1. **Podpora provozu a správy IS Argis zahrnuje především**
     1. Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
     2. Údržbu interních databázi a logů.
     3. Vyhodnocován a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
     4. Instalace nových verzí a softwarových oprav.
     5. Ověřování zálohovacích procedur.
     6. Návrhy na změny provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
     7. Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
     8. Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
     9. Požadavky na rozsah technické podpory a řešení uživatelských požadavků:
* celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 16 člověkohodin měsíčně,
* požadavky zadává zástupce Objednatele (interní činnost poskytovatele spojená s požadavkem se nevykazuje), činnost se vykazuje vždy souhrnně,
* hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu,
* Poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.

1. **Podmínky poskytování servisní podpory**
2. Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:

* elektronickou poštou
* telefonicky
* vzdáleným přístupem.

1. Komunikace bude probíhat elektronickou poštou nebo telefonicky.
2. Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v tabulce čl. 3.2. V případě, že si to Objednatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality Objednatele.
3. O zahájení servisní podpory služby bude poskytovatel informovat Objednatele elektronickou poštou.
4. Podpora provozu a správy (čl. 3.3) bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání Objednatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě Objednatele.
5. Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:

* jméno osoby (popř. uživatelské jméno v IS Argis), která závadu nahlásila,
* kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
* popis závady, pokud to bude možné, tak i její simulaci v cvičném prostředí,
* místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
* znění chybových zpráv.

1. Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 16:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
2. Poskytovatel telefonicky a následně elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě Objednatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Objednatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.
3. **Úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb**

Objednatel může zadat poskytovateli úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb:

* k provedení změn informačního systému, databázového systému a systému zabezpečení,
* k úpravě uživatelských funkcionalit a k zabezpečení činnosti, které nejsou uvedeny v tomto věcném zadání,
* spadají zde i veškeré požadavky Objednatele, jejichž plnění překročí součet 16 člověkohodin pro daný měsíc smluvního plnění a nevyčerpaných člověkohodin z předchozích měsíců plnění smlouvy, (objednání a plnění je omezeno maximálním rozsahem na kalendářní rok smlouvy),
* za kalendářní rok je možné objednat a poskytnout 820 člověkohodin úkolových činností nezahrnutých do pevných plateb.

**Po dobu platnosti smlouvy je možné objednat a realizovat úkolové činnosti v celkové výši 820 člověkohodin.**

**Úkolové činnosti budou realizované na základě písemných požadavků Objednatele doručených prostřednictvím emailu nebo prostřednictvím datové schránky.**

1. **Stanovení ceny**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Bod** | **Předmět plnění** | **Pevné platby** | | | **Úkolové platby (max.) / Rozvoj IS** | | | **Maximální celková cena za poskytované služby** | |
| **Cena** | **% DPH** | **Cena** | **Cena** | **% DPH** | **Cena** | **Cena** | **Cena** |
| **bez DPH** | **s DPH** | **bez DPH** | **s DPH** | **bez DPH** | **s DPH** |
| 1. | Podpora provozu a správy za 1 člověkohodinu\*) | 1.950 | 21 | 2.359,50 |  |  |  |  |  |
| 2. | Úkolová činnost nezahrnutá do pevných plateb za 1 člověkohodinu |  |  |  | 1.950 | 21 | 2.359,50 |  |  |
|  | **Celkem za 12 kalendářních měsíců** | 374.400\*) | 21 | 453.024 | 1.599.000\*\*) | 21 | 1.934.790 | 1.973.400 | 2.387.814 |
|  | \*) **16 člověkohodin** za kalendářní **měsíc,** tj. **192 člověkohodin** za kalendářní **rok** | | | | |  |  |  | |  |
|  | \*\*) **820 člověkohodin** za kalendářní **rok** | |  |  |  |  |  |  | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  | |