

Ev. 2010-01 RK

FUJITSU

Smlouva o provozní administraci vybraného systémového a aplikačního programového vybavení (dále jen „smlouva“)

evidovaná u poskytovatele pod č. 821-10-MA-00006963

uzavřená v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“), v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o veřejných zakázkách“) a ve smyslu příslušných právních předpisů souvisejících

mezi

Fujitsu Technology Solutions s.r.o.

se sídlem: V Parku 2336/22, 148 00 Praha 4

jednající: [redacted] jednatelem a [redacted] jednatelem

IČ: 261 15 310

DIČ: CZ26115310

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 71416

Bank. spojení: Citibank Europe plc, organizační složka

Číslo účtu: 202962041/2600

(dále jako „**poskytovatel**“)

a

Česká republika, Česká správa sociálního zabezpečení

se sídlem: Křížová 25, 225 08 Praha 5

statutární orgán: JUDr. Božena Michálková, ústřední ředitelka ČSSZ

osoba oprávněná jednat jménem zákazníka: Ing. Vladimír Fanta, vrchní ředitel úseku
informačních a komunikačních technologií

IČ: 00006963

Bank. spojení: ČNB, pobočka Praha

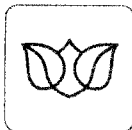
Číslo účtu: 10006-127001/0710

(dále jen „**zákazník**“)

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

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě a v souladu se Zadávací dokumentací na veřejnou zakázku „Provozní administrace vybraného systémového a aplikačního programového vybavení“ zveřejněnou dne 28. 8. 2009 pod evidenčním číslem VZ 60035511.

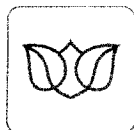


1 Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat zákazníkovi služby pro definované aplikační servery a provozované systémové (SPV) a aplikační programové vybavení (APV) spočívající v administraci a podpoře SPV, expertní podpoře SPV, administraci a správě APV v produkčním a testovacím/školicím prostředí, expertní podpoře APV, provozní podpoře dávkového zpracování, expertní podpoře dávkového zpracování, HelpDesku 2. úrovně, vedení provozních deníků, patch managementu, správě systémové dokumentace a reportingu (dále jen „služby“). Bližší specifikace služeb a její parametry (související SLA) jsou uvedeny a definovány v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.2 Zákazník se zavazuje za řádně a včas poskytované služby pravidelně hradit poskytovateli sjednané ceny (viz Příloha č. 3 této smlouvy).

2 Cena za služby a platební podmínky

- 2.1 Celková cena a jednotlivé sjednané ceny za řádně a včas poskytovatelem poskytované služby dle odst.1.1 této smlouvy jsou stanoveny v Příloze č. 3 této smlouvy. Specifikace těchto cen je rovněž uvedena v Příloze č. 3 této smlouvy, s tím, že jsou v ní uvedeny celková cena a jednotlivé ceny bez DPH a s DPH.
- 2.2 Poskytovatel předloží za každý měsíc výkonu služeb zákazníkovi výkaz dokladující množství a kvalitu poskytnutých služeb. Na základě tohoto dokladu potvrzeného a odsouhlaseného zákazníkem bude poskytovatelem vyhotoven daňový doklad a předložen zákazníkovi k proplacení.
- 2.3 První daňový doklad může být poskytovatelem předložen zákazníkovi až měsíc poté, co budou veškeré SPV a APV a k tomu příslušné servery převzaty poskytovatelem v produkčním, školicím a integračním prostředí.
- 2.4 Datum uskutečnění zdanitelného plnění za služby poskytované poskytovatelem dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává na poslední den každého příslušného kalendářního měsíce.
- 2.5 Všechny platby se uskutečňují v české měně. Všechny cenové údaje budou rovněž uváděny v české měně.
- 2.6 Splatnost daňových dokladů dle této smlouvy se sjednává na 30 dní ode dne doručení daňového dokladu poskytovatelem zákazníkovi. Poskytovatel je oprávněn vystavit daňový doklad na poskytnuté služby nejdříve po uplynutí měsíce, ve kterém byly služby řádně a včas poskytovány a po odsouhlasení výkazu zákazníkem.
- 2.7 Daňový doklad se považuje za uhrazený dnem odeslání sjednané částky z bankovního účtu zákazníka uvedeného v záhlaví této smlouvy. Daňový doklad bude předán zákazníkovi v originále a jedné kopii a musí obsahovat a zahrnovat veškeré náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti, je zákazník oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti se v tomto případě pozastavuje až do doby předložení opravených daňových dokladů. Lhůta splatnosti počíná znovu běžet až okamžikem doručení opraveného či doplněného daňového dokladu zákazníkovi.
- 2.8 Celková cena a jednotlivé ceny uvedené v Příloze č. 3 této smlouvy za realizaci předmětu smlouvy po dobu 48 měsíců trvání smlouvy jsou konečné a je možné je překročit pouze tehdy, dojde-li v průběhu plnění smlouvy k takové změně daňových předpisů, která bude mít prokazatelný vliv na celkovou cenu a jednotlivé ceny plnění



předmětu smlouvy. Z jiných důvodů může být celková cena či jednotlivé ceny měněny pouze v případě změny rozsahu a objemu předmětu plnění smlouvy požadovaného ze strany zákazníka.

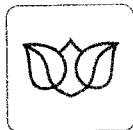
- 2.9 Celková cena a jednotlivé ceny (včetně hodinové sazby) obsahují veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro řádnou a včasnou realizaci předmětu plnění této smlouvy a případného mimořádného plnění.
- 2.10 Smluvní strany se dohodly, že po uplynutí předpokládané doby 48 měsíců, na které je zpracována celková cena a jednotlivé ceny předmětu plnění této smlouvy, bude možné jednotlivé ceny předmětu plnění této smlouvy jednou ročně upravit, a to s ohledem na míru inflace či deflace vyjádřenou přírůstkem či úbytkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen dle oficiálních údajů Českého statistického úřadu. Míra inflace či deflace vyjádřená přírůstkem či úbytkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyjadřuje procentní změnu průměrné cenové hladiny za 12 posledních měsíců oproti průměru 12 předchozích měsíců. Upravené jednotlivé ceny předmětu plnění této smlouvy budou účinné od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém Český statistický úřad oficiálně zveřejní míru inflace či deflace vyjádřenou přírůstkem či úbytkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen.

3 Doba plnění a místo plnění

- 3.1 Doba určená pro plnění služeb dle odst. 1.1 této smlouvy se sjednává ode dne podpisu této smlouvy oběma smluvními stranami na dobu neurčitou s tím, že sjednané ceny za řádně a včas poskytovatelem poskytované služby dle odst. 1.1 této smlouvy, které jsou specifikovány v Příloze č. 3 této smlouvy jsou platné jen po dobu 48 měsíců trvání smlouvy.
- 3.2 Místo plnění této smlouvy se rozumí objekty ústředí zákazníka v Křižové ulici v Praze 5. Z tohoto místa bude mít poskytovatel umožněn vzdálený přístup do dvou lokalit zákazníka, které se nacházejí na území hlavního města Prahy, označených jako KP1 a KP2, kterých se poskytované služby týkají. Poskytovatel bere na vědomí, že během platnosti smlouvy může dojít ke změně místa plnění služeb. Změna místa plnění služeb na území hlavního města Prahy nebude důvodem pro omezení poskytovaného plnění a změnu smluvní ceny za předpokladu, že bude zákazníkem poskytovateli oznámena s 3 měsíčním předstihem.
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje přebírat administrovaný SPV a APV v pracovních dnech dle harmonogramu, který je specifikován v Příloze č. 4 této smlouvy.

4 Práva a povinnosti poskytovatele

- 4.1 V případě, že zákazník neposkytne poskytovateli při plnění této smlouvy dostatečnou součinnost, lhůty pro plnění předmětu této smlouvy poskytovatelem, stanovené v přílohách této smlouvy, se staví. Případná část lhůty, která uběhla před neposkytnutím součinnosti zákazníka, se započítává do celkové lhůty pro splnění příslušné části předmětu této smlouvy poskytovatelem.
- 4.2 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto smlouvu prostřednictvím svých subdodavatelů. Bude-li poskytovatel využívat pro plnění předmětu této smlouvy služeb svých subdodavatelů, nese za ně odpovědnost vůči zákazníkovi v plném rozsahu tak, jako by plnil sám.
- 4.3 Poskytovatel se zavazuje, že zajistí administraci nově vzniklých SPV a APV na základě písemného požadavku zákazníka během platnosti smlouvy nejpozději do 10

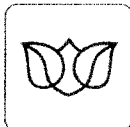


pracovních dní od podpisu příslušného dodatku ke smlouvě. Podmínky převzetí nově vzniklých SPV a APV jsou specifikovány v Příloze č. 4 této smlouvy.

- 4.4 Poskytovatel se zavazuje k používání Patch managementu jako součásti služby pro zajištění bezpečného a korektního stavu operačního systému všech aplikačních serverů zákazníka. Specifikace dílčích kroků, tak aby výstupem této služby bylo doporučení ke stavu a návrhy dalšího řešení (např. mimo jiné Doporučení instalace update antivirových programů atd.), je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.5 Poskytovatel se zavazuje zajistit kontinuitu výkonu činností realizačního týmu v průběhu plnění předmětu smlouvy. Bude-li ze závažných důvodů vzniklých na straně poskytovatele nutné nahradit kteréhokoli člena realizačního týmu, musí se tak stát po odsouhlasení zákazníkem. Nový člen realizačního týmu musí disponovat minimálně stejnou odbornou a profesní kvalifikací jako nahrazovaný člen týmu. Aktuální seznam členů realizačního týmu poskytovatele je uveden v Příloze č. 4 této smlouvy.
- 4.6 Poskytovatel se zavazuje, že bude dodržovat závazné platné normy bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) zákazníka a platná nařízení ohledně pohybu osob v rámci pracoviště zákazníka, s nimiž bude poskytovatel písemně seznámen před podpisem této smlouvy.
- 4.7 Poskytovatel se zavazuje, že bude v rámci plnění předmětu této smlouvy užívat metodiku „ITIL – certifikovaný dozor“ a „ITILv3 Managers Bridge“.
- 4.8 Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději ke dni uzavření této smlouvy bude mít platnou dohodu, resp. jinou garanci o převzetí služby, resp. služeb s firmami Siemens IT Solutions and Services, s.r.o. a NaviData s.r.o., které jsou autory provozovaného APV.
- 4.9 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu této smlouvy bude dodržovat určené technologické standardy zákazníka pojmově vymezené v Příloze č. 2 této smlouvy.

5 Práva a povinnosti zákazníka

- 5.1 Zákazník si vyhrazuje právo měnit počet administrovaných serverů/APV v průběhu trvání smlouvy. V případě navýšení o více než 5 serverů/APV za období 3 měsíců, se smluvní strany zavazují příslušně změnit a upravit tuto smlouvu prostřednictvím písemného dodatku.
- 5.2 Zákazník je povinen po dobu platnosti této smlouvy zadávat veškeré služby a jiné práce podle odst. 1.1 této smlouvy výlučně poskytovateli.
- 5.3 Zákazník je povinen zajistit pro pracovníky poskytovatele popřípadě pro pracovníky jeho subdodavatelů vyhovující podmínky pro řádné plnění předmětu této smlouvy. Vyhovujícími podmínkami se pro účely této smlouvy rozumí zejména bezpřekážkový a volný přístup k definovaným aplikačním serverům a provozovanému systémovému (SPV) a aplikačnímu programovému vybavení (APV) uvedenému v Příloze č. 1 této smlouvy bez jakýchkoliv prodlev, tzv. čekacích časů. Bepřekážkový přístup znamená zajištění přístupu pro pracovníky poskytovatele, popřípadě pracovníky jeho subdodavatelů spočívající v zajištění administrativních a vstupních náležitostí přístupu do místa realizace služeb.
- 5.4 Zákazník je povinen umožnit pracovníkům poskytovatele popřípadě pracovníkům jeho subdodavatelů zabezpečený vzdálený přístup do své sítě pro zajištění služeb v požadovaném SLA.
- 5.5 Zákazník je také povinen v případě, že je to nutné k řádnému plnění této smlouvy, umožnit pracovníkům poskytovatele či pracovníkům jeho subdodavatelů použití existujících [redacted] ových [redacted] pro monitorování a administraci definovaných



aplikačních serverů a provozovaného systémového (SPV) a aplikačního programového vybavení (APV). Při tom bude poskytovatel respektovat standardy stanovené pro externí spolupracující firmy, se kterými je zákazník povinen příslušné pracovníky poskytovatele prokazatelně písemně seznámit.

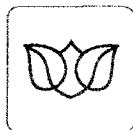
- 5.6 Zákazník je dále povinen poskytnout či zajistit poskytovateli požadovanou a potřebnou součinnost, jejíž bližší specifikace je uvedena v Příloze č. 4 této smlouvy v takovém rozsahu, aby nebyly ohroženy sjednané termíny a rozsah plnění dle této smlouvy.
- 5.7 Zákazník se zavazuje vytvořit po dobu plnění této smlouvy pro realizační tým poskytovatele přiměřené a vhodné prostory umístěné na adrese ústředí zákazníka v Křížové ulici v Praze 5 se zajištěným a garantovaným přístupem do své datové sítě, zajištěným a garantovaným přímým přístupem k elektrické síti 230V/50Hz a zajištěným a garantovaným přímým přístupem do datové sítě zákazníka, včetně sítě internet. Rozsah a znění vzájemných práv a povinností pronájmu přiměřených a vhodných prostor bude dohodnut v samostatné smlouvě o pronájmu.
- 5.8 Zákazník se zavazuje umožnit poskytovateli z pronajatých prostor na svém ústředí v Křížové ulici v Praze 5 vzdálený přístup k definovaným aplikačním serverům a provozovanému systémovému (SPV) a aplikačnímu programovému vybavení (APV), na které jsou poskytovány služby dle této smlouvy.
- 5.9 Zákazník se pro účely této smlouvy zavazuje ke včasnému poskytování informací poskytovateli ohledně veškerých změn týkajících se definovaných aplikačních serverů a provozovaného systémového (SPV) a aplikačního programového vybavení (APV), pro které jsou poskytovány služby dle této smlouvy.

6 Sankční ujednání

- 6.1 Pokud se zákazník dostane do prodlení při placení sjednané ceny a její zaplacení ani nezajistí, má poskytovatel právo požadovat úrok z prodlení v příslušné zákonné výši (nařízení vlády č.163/2005 Sb.); počítáno od 1. dne následujícího po dni splatnosti příslušné částky. Zaplacené úroky z prodlení se započítávají do náhrady případné vzniklé škody.
- 6.2 Sankce za prodlení poskytovatele při předmětu smlouvy (nedodržení SLA) jsou uvedeny v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.3 Výše všech zákazníkem řádně uplatněných smluvních pokut, jenž mohou v rámci plnění této smlouvy vzniknout a jenž budou poskytovatelem hrazeny, může činit maximálně částku odpovídající celkové ceně služeb po dobu 48 měsíců dle této smlouvy (viz Příloha č. 3 této smlouvy). Toto omezení však neplatí pro uplatnění nároku na náhradu škody.
- 6.4 V případě, že k prodlení s provedením služby či služeb došlo z důvodu vyšší moci či z důvodu porušení některé z povinností zákazníka dle čl. 5 této smlouvy, není poskytovatel povinen k úhradě sjednaných sankcí.

7 Ochrana informací a osobních údajů

- 7.1 Smluvní strany se zavazují, že neprozradí ani neoprávněně nezpřístupní třetí osobě (příčemž z třetí osoby nejsou považováni případní subdodavatelé poskytovatele) jakékoliv důvěrné informace ve smyslu § 271 obchodního zákoníku (nikoliv důvěrné informace ve smyslu ustanovení § 4 písm. c) zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti), resp. obchodní tajemství ve smyslu § 17 obchodního zákoníku (dále také „**důvěrné informace**“), se kterými se seznámí v průběhu trvání smluvního vztahu, a ani je nepoužijí v rozporu s jejich



účelem pro své potřeby. Za důvěrné informace, resp. obchodní tajemství se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které nelze získat z veřejně přístupných zdrojů a o kterých se z povahy věci dá předpokládat, že nejsou veřejně přístupné, a dále všechny informace, které jsou smluvními stranami jako důvěrné, resp. jako obchodní tajemství prokazatelně označeny.

- 7.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni z důvodu plnění této smlouvy. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje, že nezneužije informace získané v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy bez souhlasu zákazníka, a že podnikne všechny nezbytné kroky k zabezpečení takto získaných informací.
- 7.4 Poskytovatel se zavazuje přijmout dostatečná opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů.
- 7.5 Poskytovatel prohlašuje, že zajistí řádné poučení všech svých zaměstnanců, popřípadě jiných osob, které budou na základě této smlouvy uzavřené se zákazníkem zpracovávat osobní údaje o povinnosti zachovávat mlčenlivost ve smyslu ustanovení § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.6 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost a prohlašuje, že si je vědom toho, že porušení mlčenlivosti o osobních údajích, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů podle § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je přestupkem ve smyslu ustanovení § 44 odst. 1 cit. zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění.
- 7.7 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech souvisejících se způsoby zabezpečení ochrany osobních údajů a citlivých údajů spravovaných zákazníkem a o přijatých a provedených technicko-organizačních opatřeních zákazníka k zajištění ochrany a bezpečnosti informací, se kterými se poskytovatel a osoby vykonávající činnost administrátora produkčních aplikačních serverů na serverových farmách seznámí v souvislosti s plněním předmětu smlouvy nebo v přímé souvislosti s nimi.
- 7.8 Pokud poskytovatel poruší závazek uvedený v odst. 7.7 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy jednostotísíc korun českých) za každé takové porušení povinnosti, a to do 15 (patnácti) dnů od dne doručení faktury vystavené na její uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu další vzniklé škody.
- 7.9 Poruší-li poskytovatel závazek nezneužít informace získané v souvislosti s plněním této smlouvy, má zákazník právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč (slovy jedenmilion korun českých) za každé jednotlivé porušení tohoto závazku. Tato smluvní pokuta se započítává do náhrady případně takto vzniklé škody.
- 7.10 Poruší-li poskytovatel závazek přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení



či ztrátě, anebo dojde-li k neoprávněným přenosům osobních údajů nebo k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, má zákazník právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 000,- Kč (slovy pětsettisíc korun českých) za každé jednotlivé porušení tohoto závazku. Tato smluvní pokuta se započítává do náhrady případně takto vzniklé škody.

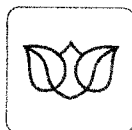
- 7.11 Povinnost utajovat a chránit důvěrné informace a osobní údaje dle tohoto článku smlouvy zavazuje smluvní strany po dobu neurčitou a trvá i po ukončení účinnosti této smlouvy. Tato povinnost může být ukončena pouze písemným povolením příslušné smluvní strany.

8 Výpověď, odstoupení od smlouvy

- 8.1 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu předčasně písemně vypovědět i bez udání důvodu, a to bez nároku na uplatňování jakýchkoli práv a sankcí v souvislosti s výpovědí smlouvy druhou smluvní stranou. Výpovědní lhůta činí 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 8.2 Smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení této smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení této smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
- 8.3 Podstatným porušením této smlouvy poskytovatelem se rozumí závažné porušení smluvních povinností poskytovatele, na které byl předem písemně upozorněn zákazník a byla mu dána přiměřená lhůta k nápravě vadného plnění, ale k nápravě i přesto nedošlo.
- 8.4 Podstatným porušením této smlouvy poskytovatelem se dále rozumí nepřevzetí veškerých SPV a APV a k tomu příslušných serverů do péče poskytovatele v rámci plnění předmětu smlouvy ve všech prostředích (produkčním, školicím a integračním) 20. pracovní den od podpisu této smlouvy.
- 8.5 V případě, že dojde k odstoupení od smlouvy ze strany zákazníka z důvodů uvedených v odst. 8.3 a 8.4 tohoto článku smlouvy, je zákazník oprávněn požadovat po poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši 3 650 000,- Kč.
- 8.6 Podstatným porušením této smlouvy zákazníkem se zejména rozumí neuhrazení jakékoli sjednané ceny, a to ani po opakovaném písemném upozornění poskytovatelem, opakované neposkytnutí potřebných informací a nezbytné součinnosti ze strany zákazníka (tj. více než 3x).
- 8.7 Odstoupení od této smlouvy musí mít vždy písemnou formu. Odstoupení od této smlouvy nabývá účinnosti uplynutím tří kalendářních měsíců následujících po měsíci, ve kterém bylo písemné oznámení o odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Odstoupení se považuje za doručené 3. pracovním dnem po jeho prokazatelném odeslání.

9 Odpovědnost za škodu, náhrada škody

- 9.1 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu, pokud k této škodě došlo v důsledku toho, že druhá smluvní strana byla v prodlení s plněním závazku z této smlouvy.



- 9.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení či škody způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (tzv. vyšší moc). Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala a dále, že by v době vzniku překážku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto povinnosti spojeny.
- 9.4 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.5 Smluvní strany se zavazují nahradit škodu v případě porušení povinností vyplývajících ze smlouvy nebo z příslušných právních předpisů, ledaže smluvní strana prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními obchodního zákoníku.
- 9.6 Zákazník je oprávněn domáhat se u poskytovatele plné náhrady škody, přičemž škodou se rozumí skutečná škoda, ušlý zisk a náklady, které zákazník musel vynaložit v důsledku porušení povinností poskytovatele.
- 9.7 Je výhradní povinností zákazníka zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě jeho dat.

10 Řešení sporů

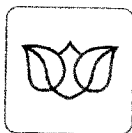
- 10.1 Všechny spory, které by mohly vzniknout z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou primárně řešeny formou dohody na úrovni oprávněných zástupců obou smluvních stran. O těchto jednáních bude vždy vyhotoven písemný zápis podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.2 Nedojde-li do 60 dní od začátku jednání podle odst. 10.1 této smlouvy k dohodě mezi smluvními stranami, může se kterákoli smluvní strana obrátit na příslušný obecný soud.

11 Platnost smlouvy

- 11.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a uzavírá se na bodu neurčitou.
- 11.2 Jakékoliv změny této smlouvy je možné činit pouze písemně, a to formou dodatku číslovaných vzestupně a podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 11.3 Pokud se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení této smlouvy ani platnost smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým účinkem co nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.

12 Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato smlouva se spravuje českým právním řádem. Otázky výslovně neupravené v této smlouvě se řídí příslušnými ustanoveními obchodního zákoníku a ostatních souvisejících obecně závazných právních předpisů.
- 12.2 Nedílnou součástí této smlouvy jsou Přílohy uvedené v Seznamu příloh.



FUJITSU

12.3 Smlouva je sepsána v čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž poskytovatel obdrží jedno vyhotovení a zákazník tři vyhotovení. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu uzavřely svobodně a vážně na důkaz čehož připojují své podpisy.

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb

Příloha č. 2: Technologické IT standardy zákazníka

Příloha č. 3: Sjednané ceny služeb

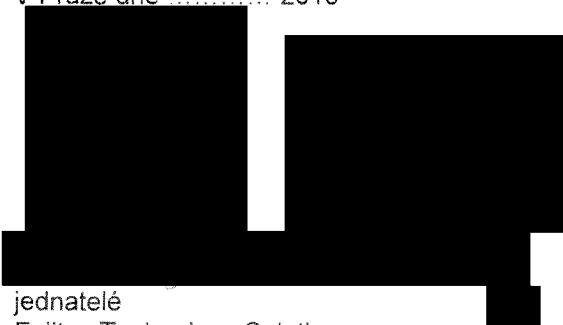
Příloha č. 4: Harmonogram přebírání administrovaného SPV a APV

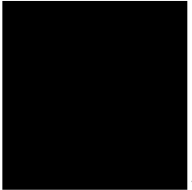
Za „poskytovatele“

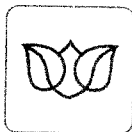
Za „zákazníka“

V Praze dne 2010

V Praze dne 30.3 2010


jednatel
Fujitsu Technology Solutions s.r.o.


Ing. Vladimír Fanta
vrchní ředitel
úseku informačních
a komunikačních technologií
Česká republika, Česká správa
sociálního zabezpečení



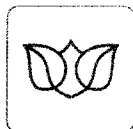
Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb

1 Podpora provozu SPV a APV

Tabulka 1.1

SPV01 - Administrace a podpora systémového prostředí aplikačních serverů

Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
správa systémových prostředků pro zajištění standardního denního provozu OS a SW	průběžně	Správa systémových prostředků, tak aby byl zajištěn standardní denní provoz všech spravovaných systémů. Správu budou vykonávat certifikovaní zaměstnanci poskytovatele. Veškeré změny budou vedeny v provozním deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
kontrola systémových logů, analýza a doporučení	průběžně	Každý den bude průběžně prováděna zaměstnanci poskytovatele kontrola systémových logů za pomoci stávajícího dohledového systému IBM Tivoli a případné chybové hlášení bude řešeno ve spolupráci s výrobcem systému a znalostní bází poskytovatele. O provedení této kontroly bude záznam v provozním deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
kontrola spuštěných procesů OS, analýza a doporučení	průběžně	Každý den bude průběžně prováděna zaměstnanci poskytovatele kontrola běžících procesů a jejich stavu. Ke kontrole se budou využívat nástroje stávajícího dohledového systému IBM Tivoli a vestavěných nástrojů operačního systému. Bude-li zjištěn nestandardní stav, poskytovatel provede analýzu a na základě této analýzy bude v souladu s doporučením výrobce systému a po konzultaci s dodavatelem aplikace navrženo řešení k eliminaci tohoto stavu. O těchto pravidelných kontrolách bude veden zápis v provozním deníku a o zjištěných nestandardních stavech bude informován zákazník na pravidelných poradách. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
administrátorské činnosti pro daný OS, dle doporučení výrobce	denně	Denně budou prováděny zaměstnanci poskytovatele administrátorské činnosti dané výrobcem operačního systému. Znalost těchto administrátorských činností vyplývá z certifikace zaměstnanců výrobcem OS. O prováděných činnostech budou vedeny záznamy v provozním deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) na produkčním prostředí	2 x ročně	Denní přítomnosti zaměstnanců poskytovatele v místě provozu produkčního prostředí zákazníka bude zajištěna účast poskytovatele na testování řízeného pádu a to v rozsahu minimálně 2x ročně
zabezpečení provozu při valorizacích mimo běžnou pracovní dobu v rámci běžného plnění	32 hodin ročně	V pracovních povinnostech zaměstnanců poskytovatele bude přímo specifikována povinnost zaměstnanců účastnit se zabezpečení provozu při valorizacích mimo jejich běžnou pracovní dobu a to minimálně v rozsahu 32 hodin ročně
zálohování konfigurací aplikačních serverů při každé změně konfigurace nebo změně SW	Dle potřeby	Před každou změnou konfigurace aplikačního serveru bude zaměstnanci poskytovatele provedena záloha původní konfigurace. Zákazník bude mít možnost kdykoliv prověřit, že jsou zálohy prováděny tak, že do úložiště těchto záloh bude mít zajištěn přístup
monitorování provozu OS, SW vybavení a využití systémových zdrojů	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatel budou průběžně monitorovat provoz všech OS a SW vybavení včetně aktuálního využití systémových zdrojů. K monitorování bude využívat

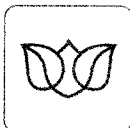


FUJITSU

serverů		stávající dohledový systém IBM Tivoli a software dodaný výrobcem HW (např. HP Insight Manager)
vyhodnocování systémových logů a plánování kontrol prostředí	1 x týdně	Každý týden bude provedeno zaměstnanci poskytovatele vyhodnocení všech chybových stavů ze systémových logů a bude provedena analýza, zda se jednalo o incidenty nebo problémy. Na základě této analýzy se naplánují kontroly jednotlivých serverů pro další období a stanoví způsob řešení problémů (eskalace na výrobce OS, eskalace na senior konzultanty poskytovatele, doporučení pro instalaci hotfixu, eskalace na dodavatele aplikace...). Zápis z tohoto vyhodnocení bude proveden do provozního deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
spolupráce na kontrole prostředí dle požadavku zákazníka	1 x měsíčně	Součástí pracovních instrukcí zaměstnanců poskytovatele bude jejich povinnost podílet se na kontrole prostředí podle pokynů a požadavků zákazníka v jím určených termínech a to v rozsahu minimálně 1x měsíčně
kontrola a administrace diskového prostoru	Průběžně	Každý den bude průběžně prováděna zaměstnanci poskytovatele kontrola diskového prostoru za pomoci stávajícího dohledového systému Tivoli a managementu serverů dodaného výrobcem a podle zjištění bude prováděna administrace diskového prostoru. Změny budou zapsány do provozního deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup
pravidelná kontrola systémové dokumentace, a její oprava dle skutečného stavu	1 x měsíčně	Zaměstnanci poskytovatele budou pravidelně aktualizovat systémovou dokumentaci a to při každé změně. Minimálně 1x měsíčně bude provedena kontrola změn, zda jsou v souladu s provozním deníkem. Zákazník bude mít přístup do systémové dokumentace
nastavení do výchozího stavu po ukončení školení	Dle potřeby	Po skončení školení bude školící prostředí uvedeno pomocí nástrojů na vytváření image do výchozího stavu. Zákazník si pomocí přístupu do školícího prostředí může tento stav kdykoliv zkontrolovat

SPV02 – Expertní podpora systémového prostředí aplikačních serverů

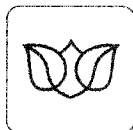
Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
řešení nestandardních a poruchových stavů administrovaného OS a SW v denním provozu	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele pro řešení nestandardních a poruchových stavů budou využívat kromě vlastních znalostí (budou certifikovanými odborníky výrobcem OS) i znalostní bázi poskytovatele a možnosti eskalaci těchto stavů na konzultanty a senior konzultanty poskytovatele a na výrobce OS (zajištěno statusem Gold Partner). O stavu řešení nestandardního a poruchového stavu se může zákazník kdykoliv přesvědčit kontrolou v HelpDesku
analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Průběžně	Veškeré problémové situace systémů a aplikací budou řešeny ve spolupráci s výrobcem OS a dodavatelem aplikace a z těchto řešení budou vyplývat návrhy na opatření pro jejich eliminaci. Způsob řešení incidentů a problému vychází z certifikací poskytovatele ISO a ITIL
vyřešení nahlášených požadavků dle smluvních SLA	Průběžně	Řešení nahlášených požadavků v souladu se smluvním SLA zabezpečuje funkčnost HelpDeskového systému a dispečink poskytovatele v souladu s normami ISO a ITIL. Na konci každého období bude zákazníkovi dodán podrobný report, ze kterého bude jednoznačně vyplývat, kdy a jak byla splněna u všech nahlášených požadavků SLA



APV03 – Administrace a správa APV v produkčním prostředí		
Parametr služby	Periodicita	Blíže specifikace
spouštění procesů jednotlivých APV	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka budou spouštěny procesy s příslušnými parametry dle dokumentace. Bude provedena kontrola v task manageru a kontrola v eventvieweru. Bude proveden zápis do provozního deníku
administrace a správa komunikačních rozhraní APV	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena konfigurace parametrických souborů aplikace dle dokumentace, konfigurace systémových parametrů dle dokumentace (např. IIS, systémové služby atd.) a bude provedena kontrola nadefinovaných parametrů – dostupnost v prostředí. Bude proveden zápis do provozního deníku
administrace a správa komunikace APV v rámci WorkFlow	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena konfigurace parametrických souborů aplikace pro komunikaci se systémem WorkFlow, konfigurace systémových parametrů dle dokumentace (např. IIS, systémové služby atd.) a bude provedena kontrola nadefinovaných parametrů – dostupnost v prostředí. Bude proveden zápis do provozního deníku
administrace a správa API rozhraní pro volání BTS	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena konfigurace parametrických souborů aplikace pro komunikaci se systémem BTS, konfigurace systémových parametrů dle dokumentace (např. IIS, systémové služby atd.) a bude provedena kontrola nadefinovaných parametrů – dostupnost v prostředí. Bude proveden zápis do provozního deníku
administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě DB ZDV, včetně číselníků	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena konfigurace datového ovladače aplikace pro komunikaci se systémem DBZDV a kontrola nadefinovaných parametrů na dostupnost databáze. Bude proveden zápis do provozního deníku
administrace a správa API rozhraní vůči datové vrstvě	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena konfigurace datového ovladače aplikace pro komunikaci s datovou vrstvou a kontrola nadefinovaných parametrů na dostupnost databáze. Bude proveden zápis do provozního deníku
kontrola spuštěných procesů APV	Denně	Denně bude prováděna kontrola spuštěných procesů v task manageru a kontrola v eventvieweru. Bude proveden zápis do provozního deníku
kontrola nastavení bezpečnostních politik a standardů	Dle potřeby	Podle potřeby a zadání zákazníka bude provedena kontrola parametrů napojení na bezpečnostní portál a bude provedeno zkušební spuštění aplikace (pod oprávněným i neoprávněným účtem). Bude proveden zápis do provozního deníku
monitorování integračních částí APV – komunikačních kanálů	Průběžně	Bude prováděn online monitoring rozhraní aplikace s denním vyhodnocováním nekorektních stavů. Tyto budou řešeny ve spolupráci s ostatními dodavateli nebo zákazníkem. Bude proveden zápis do provozního deníku
monitoring chodu APV	Průběžně	Bude prováděn online monitoring běhu aplikace, vyhodnocování nekorektních stavů v aplikačním logu a vyhodnocování nekorektních stavů v systémovém logu. Tyto budou řešeny s ostatními dodavateli nebo zákazníkem. Bude proveden zápis do provozního deníku
monitoring modulů služeb	Průběžně	Bude prováděn online monitoring běhu webových a systémových služeb, vyhodnocování nekorektních stavů v



		logu IIS a vyhodnocování nekorektních stavů v systémovém logu. Tyto budou řešeny s ostatními dodavateli nebo zákazníkem. Bude proveden zápis do provozního deníku
účast na školení administrátorů v rámci nových projektů APV	Dle potřeby	Zaměstnanci poskytovatele se budou účastnit školení administrátorů v rámci nových projektů APV pořádaných zákazníkem nebo ostatními dodavateli
povinná účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) v produkčním prostředí	2 x ročně	Zaměstnanci poskytovatele se budou účastnit školení administrátorů v rámci nových projektů APV pořádaných zákazníkem nebo ostatními dodavateli
zabezpečení provozu při valorizacích mimo běžnou provozní dobu služby v rámci běžného plnění	32 hodin ročně	Bude zabezpečeno pokrytí mimořádných služeb při valorizacích mimo běžnou provozní dobu služby v rámci plnění v rozsahu 32 hodin ročně
správa prostředí APV dle provozní dokumentace dotčeného APV	Denně	Denně bude prováděno spuštění procesu s příslušnými parametry dle dokumentace, kontrola v task manageru, kontrola v eventvieweru, konfigurace parametrických souborů aplikace dle dokumentace, konfigurace systémových parametrů dle dokumentace (např. IIS, systémové služby atd.), kontrola nadefinovaných parametrů – dostupnost v prostředí, konfigurace datového ovladače aplikace dle dokumentace, kontrola nadefinovaných parametrů – dostupnost databáze. Bude proveden zápis do provozního deníku
plánování kontroly prostředí APV	1 x měsíčně	Jednou za měsíc budou plánovány kontroly ve spolupráci se zákazníkem, budou stanoveny priority vycházejících ze současného stavu provozu, budou realizovány testy
spolupráce na kontrole prostředí APV dle požadavku zákazníka	1x měsíčně	Jednou za měsíc budou provedeny testy prostředí APV dle požadavku zákazníka
návrh na optimalizaci provozu APV, k předcházení problémů	1 x měsíčně	Jednou za měsíc bude provedeno vyhodnocení nejzatíženějších částí systému (procesor, paměť, síťová průchodnost, odezvy od databáze), bude provedeno doporučení na změny konfigurace systému a na změny v technologii aplikace. Bude vypracováno hlášení zákazníkovi. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení
zabezpečení provozu pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka formou pohotovosti na telefonu, účtováno předem danou sazbou	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí provoz pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka formou pohotovosti na telefonu
zabezpečení provozu pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka, účtováno předem danou sazbou	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí provoz pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka
zabezpečení provozu pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka formou vzdáleného přístupu (pokud Zákazník	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí provoz pro mimořádné případy v době mimo sjednanou dobu plnění na žádost zákazníka formou vzdáleného přístupu, pokud zákazník tento přístup umožní



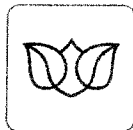
tento vzdálený přístup
umožní), účtováno předem
danou sazbou

APV04 – Expertní podpora APV

Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
kontrola předávané provozní dokumentace, účast na připomínkovém řízení, oponentura	Dle potřeby	Bude provedena formální kontrola provozní dokumentace, kontrola požadavků provozní dokumentace na systémové parametry, věcná kontrola provozní dokumentace při prvním použití. Budou předány návrhy na změny. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení
pravidelná kontrola a analýza aplikační logů a návrhy na řešení atypických stavů	Dle potřeby	Bude stanovena úroveň závažnosti chybových hlášení dle provozní dokumentace, bude provedeno filtrování logů s následnou statistikou nalezených závad. Po konzultaci se zákazníkem a s výrobcem aplikace bude provedeno vyhodnocení a návrh řešení atypických stavů. Poskytovatel se zúčastní změnového řízení
povinná spolupráce s provozovatelem integračního prostředí s cílem zajištění potřebných parametrů APV pro řádné převzetí APV do produkčního prostředí	Dle potřeby	Poskytovatel bude spolupracovat se zákazníkem nebo dodavatelem ostatních aplikací a služeb za účelem získání informací ke správné konfiguraci provozovaných aplikací v produkčním prostředí. Využívat bude zejména podkladů z integračního a školicího prostředí, eventuálně bude vycházet z výsledků integračních a zátěžových testů prováděných v těchto prostředích
řešení nestandardních a poruchových stavů spravovaných APV v denním provozu	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí řešení poruchových stavů dotýkajících se předmětu smlouvy. Zajistí spolupráci se zákazníkem a ostatními dodavateli i v případě, že se nejedná o poruchu v rámci zodpovědnosti poskytovatele, a to spolupráci při kontrolě síťové průchodnosti, spolupráci při kontrole dostupnosti aplikací spravovaných ostatními dodavateli, spolupráci při kontrole dostupnosti databáze a spolupráci při kontrole hardware. Bude provedeno vyhodnocování výsledků a následný reporting zákazníkovi. Poskytovatel ze zúčastní případného změnového řízení
analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Dle potřeby	Poskytovatel provede analýzu řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV. Zjištěné závěry s návrhem opatření předá zákazníkovi a v případě potřeby je bude konzultovat s ostatními dodavateli aplikací a služeb. Poskytovatel ze zúčastní případného změnového řízení
vyřešení dalších požadavků zákazníka	Dle potřeby	Poskytovatel se bude podílet na vyřešení dalších požadavků zákazníka na optimalizaci provozovaného systémového a aplikačního vybavení vedoucí k efektivnějšímu a bezpečnějšímu provozování svěřených aplikací

BAT01 – Provozní podpora dávkového zpracování

Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
příprava a kontrola prostředí pro akceptační ověřování úprav v APV pro integrační/školicí prostředí	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí přípravu systému pro provoz nové aplikace, provede instalaci a konfiguraci IIS nebo Java Web Serveru, instalaci a konfiguraci Oracle klienta, instalaci a konfiguraci Net Frameworku a provede kontrolu zasílání



příprava dávky a úpravy a testování navazujících procesů a jejich optimalizace	Dle potřeby	Bude provedena instalace nové verze, kontrola rozhraní na bezpečnostní portál, WorkFlow a Document management systém. Následuje kontrola rozhraní na okolní aplikace a kontrola připojení k databázi. Po ověření funkčnosti aplikace bude proveden zápis do provozního deníku. Zákazník obdrží případný report nedostatků s návrhem optimalizace. Poskytovatel se zúčastní změnového řízení
testování v dávkových agendách	Dle potřeby	Bude provedeno naplánování úlohy dle provozní dokumentace a následná kontrola běhu v systémovém logu
příprava plánovače (scheduler) pro spouštění a koordinaci dávek	Dle potřeby	Bude provedeno naplánování úlohy dle provozní dokumentace a následná kontrola běhu v systémovém logu
monitoring a vyhodnocení logů, stavu web služeb	Průběžně	Poskytovatel zajistí online monitoring spuštěných procesů dávkových úloh, provede kontrolu aplikačních logů a kontrolu systémových logů (včetně IIS). Zajistí denní hlášení o stavu, v případě chybových stavů zajistí analýzu problému a návrh optimalizace. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení
podpora při obnovení běhu přerušené dávky	Dle potřeby	Bude provedena detekce stavu dávky a důvodu přerušení, restart dle provozní dokumentace, zápis do provozního deníku, reporting zákazníkovi s návrhem odstranění příčin. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení

BAT02 – Expertní podpora dávkového zpracování

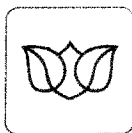
Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
řešení nestandardních a havarijních stavů při ověřovacím provozu APV pro bezchybné zpracování dávek	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí řešení poruchových stavů dotýkajících se předmětu smlouvy. Zajistí spolupráci se zákazníkem a ostatními dodavateli i v případě, že se nejedná o poruchu v rámci zodpovědnosti poskytovatele, a to spolupráci při kontrole síťové průchodnosti, spolupráci při kontrole dostupnosti aplikací spravovaných ostatními dodavateli, spolupráci při kontrole dostupnosti databáze a spolupráci při kontrole hardware
analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci	Dle potřeby	Poskytovatel zajistí řešení problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV. Bude provedena analýza problému a návrh na optimalizaci. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení

2 Služby Helpdesku 2. úrovně

Služby Helpdesku 2. úrovně jsou poskytovány pro všechny činnosti dle bodu 1.

POD05 – HelpDesk 2. Úrovně

Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
zajištění příjmu události a incidentů na HelpDesk 1. úrovně vybraného poskytovatele v době	mimo pracovní dobu HelpD	Přijatě hlášení od Service Desku zákazníka v době mimo plánovanou provozní dobu Service Desku (dále jen SD) zákazníka je ihned zaznamenáno do Trouble Ticket systému FTS, kde je mu přiřazeno konkrétní



plánovanou provozní dobu služby resp. pracovní dobu HelpDesku zákazníka	zákazníka	identifikační číslo (tzv. číslo zakázkového listu)
přijetí události nahlášené Centrálním HelpDeskem zákazníka	Průběžně	Přijaté hlášení od Centrálního Help desku zákazníka Service Deskem (dále jen SD) zákazníka je ihned zaznamenáno do Trouble Ticket systému FTS, kde je mu přiřazeno konkrétní identifikační číslo (tzv. číslo zakázkového listu)
zaevidování do systému vybraného poskytovatele, přidělení interního ID	Průběžně	Přijaté hlášení od Centrálního Help desku zákazníka Service Deskem (dále jen SD) zákazníka je ihned zaznamenáno do Trouble Ticket systému FTS, kde je mu přiřazeno konkrétní identifikační číslo (tzv. číslo zakázkového listu)
odsouhlasení uzavření události s HelpDeskem zákazníka	Průběžně	Po ohlášení ukončení servisního úkonu kontaktuje SD dodavatele SD zákazníka a požádá o odsouhlasení uzavření incidentu
zpracování měsíční statistiky řešených událostí	1 × měsíčně	V rámci služby Reporting budou poskytovány měsíční hlášení (reporty), vycházejí z evidence SD dodavatele na základě oprávněnými osobami zákazníka nahlášených hlášení o poruše. Hlášení (reporty) jsou podkladem pro vyhodnocování SLA poskytovaných služeb dle smlouvy. Předávání měsíčních hlášení (reportů) dodavatelem bude probíhat odesláním e-mailu se statistickými hlášeními (reporty) na emailovou adresu odpovědných osob zákazníka. Potvrzení o přijetí hlášení s číslem zakázkového listu bude vždy odesláno SD zákazníka. Pracovníci SD dodavatele vyhodnotí přijaté hlášení a podle jeho typu informují příslušného pracovníka dodavatele, který bude postupovat v souladu se sjednanými SLA
řešení nahlášené události HelpDeskem vybraného poskytovatele	Průběžně	Pracovníci SD dodavatele vyhodnotí přijaté hlášení a podle jeho typu informují příslušného pracovníka dodavatele, který bude postupovat v souladu se sjednanými SLA
eskalace řešení podpoře vyšší úrovně, pokud událost přesahuje rámec HelpDesku vybraného poskytovatele	V případě potřeby	V případě, že událost přesahuje rámec SD dodavatele, bude eskalována na podporu vyšší úrovně

Návrh organizačního řešení HelpDesku 2. úrovně a jeho integrace do procesů HelpDesku zákazníka

Pracoviště služby Service Desk je umístěno v objektu FTS, V Parku 2336, Praha 4 – Chodov a provozní doba služby bude 24x7. Poskytovatel bude dodržovat pokyny a postupy definované v provozní dokumentaci.

Účastníci služby Service Desk

V rámci služby Service Desk budou do systému zapojeni následující účastníci:

- uživatelé služby Service Desk
- poskytovatelé služby Service Desk
- operátoři služby Service Desk
- řešitelé požadavků
- spolupracující služby

Pod jednotlivými skupinami se rozumí i nadřizení pracovníků z uvedených skupin, a to pro případ eskalací, resp. vyhodnocení poskytovatelé služeb.



Uživatelé služby Service Desk

Jediným uživatelem služby Service Desk bude Help Desk zadavatele, který bude zasílat požadavky z 1. úrovně na 2. úroveň podpory.

Komunikace bude integrována do procesů Help Desku zadavatele.

Komunikace bude probíhat prostřednictvím strukturovaných e-mailů.

Procesy služby Service Desk

Základní procesy služby Service Desk jsou:

- příjem požadavků;
- údržba databází Service Desk (databáze požadavků, konfigurací, uživatelů, atp.);
- eskalace;
- registrace požadavků na změny;

Hlavní náplní služby Service Desk jsou tyto oblasti:

- nahlášení a příjem požadavků na Service Desk;
- poskytování informace uživatelům, řešitelům a spolupracujícím službám;
- kontrola řešení požadavků a eskalace jejich neřešení;
- poskytování přehledových zpráv – reporting;
- tvorba podkladů pro vyhodnocování SLA;

Eskalace

Operátoři Service Desk se budou řídit eskalačními procedurami definovanými pro jednotlivé oblasti požadavků a priorit, popsány v uživatelské příručce služby Service Desk.

Po založení požadavku v systému Service Desk bude systém Service Desk automaticky sledovat stav požadavku.

Na základě analýzy nastavených parametrů pro daný požadavek a zapsaných eskalačních značek, bude systém Service Desk automaticky generovat eskalační e-mail.

Tento email bude obsahovat:

- Číslo zakázky
- Důvod eskalace včetně časových údajů
- Řešitele

Operátor Service Desk po vyhodnocení automatického eskalačního e-mailu bude dále postupovat dle stanovené eskalační procedury. Eskalační procedura bude navržena tak, aby byl Operátor Service Desk schopen v případě hrozícího nedodržení termínu definovaném v kterémkoliv sledovaném SLA kontaktovat zodpovědné osoby, které zajistí přijetí takových opatření, aby bylo SLA dodrženo.

Pro každý řešitelský tým bude stanovena eskalační procedura, která bude zohledňovat požadované parametry poskytovaných služeb.

3 Podpůrné služby

Podpůrné služby jsou poskytovány u všech provozovaných oblastí a platby za ně jsou součástí plateb za provoz konkrétních oblastí.

POD01 – Vedení provozních deníků

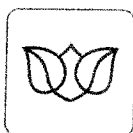
Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
vedení provozních deníků v elektronické podobě	Průběžně	Provozní deníky jsou vedeny v elektronické podobě ve formě tabulek Microsoft Excel
předávání provozních deníků v elektronické podobě Zákazníkovi	1 x měsíčně	Jednou měsíčně bude zákazníkovi předán výpis provozních deníků v dohodnuté formě
poskytnutí náhledu na	Průběžně	Provozní deníky jsou uloženy na síťovém disku v



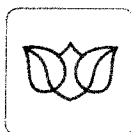
provozní deníky online		prostředí zákazníka. Budou zpřístupněny zákazníkovi na základě seznamu osob oprávněných k nahlížení do deníku. Nahlížení bude k dispozici kdykoliv
každý záznam v provozním deníku obsahuje: • jméno osoby, která úkon prováděla • identifikaci všech komponent, kterých se úkon týkal • datum a čas úkonu • délka trvání úkonu • důvody pro úkon • popis provedených činností při úkonu • popis výsledků úkonu	Průběžně	Provozní deníky budou mít strukturu nadefinovanou zákazníkem. Forma a způsob práce s provozními deníky je předmětem dohody mezi zákazníkem a poskytovatelem. Poskytovatel splní všechny požadavky zákazníka na způsob provozování a sdílení provozních deníků

POD02 – Patch management

Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
Zajistit přehled stavu aplikačních serverů (APS). Zajistit přehled informací a doporučení výrobce systému APS	1 x měsíčně	Zaměstnanci poskytovatele pomocí nástroje WSUS (součást OS Windows) zajistí komplexní přehled o stavu aplikačních serverů i o informacích a doporučeních výrobce OS. Do této aplikace bude mít zákazník přístup pro kontrolu stavu aplikačních serverů. Přehled bude zajištěn vždy minimálně 1x měsíčně
Informovat objednatele o možných rizicích v oblasti IT – virová nebezpečí, odhalené chyby – a navrhnout opatření k minimalizaci možných dopadů. Z minimálně dvou na sobě nezávislých zdrojů ověřovat informace a doporučení výrobce a bezpečnostních autorit.	1 x měsíčně	Členstvím poskytovatele v bezpečnostních programech u výrobců bezpečnostního software je zajištěna včasná informovanost o možných rizicích v oblasti IT a to včetně doporučení, jak minimalizovat nebo úplně odstranit bezpečnostní rizika (Symantec, TrendMicro, Microsoft, RedHat Enterprise, Cisco a další...). Poskytovatel zároveň provozuje linku "Poskytování informací o bezpečnostních rizicích ICT" do které se může přihlásit kdokoliv a ve které jsou zařazeni automaticky všichni zákazníci. Linka obsahuje kategorie Microsoft, Unix, Firewall, Management, IPCC, Bezpečnostní řešení (IDS, IPS), Cisco Security a Cisco Field notice. Informace o možných bezpečnostních rizicích v oblasti IT budou poskytovány formou reportu minimálně 1x měsíčně
Provádět kontroly obsahu opravných patchů a doplňků, ověřovat výsledky kontroly, komunikace s výrobcem systému APS v případě odchylek	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele budou průběžně kontrolovat vydané opravné patche a doplňky u výrobce, ověřovat výsledky kontroly testováním a účastí v odborných fórech a v případě odchylky eskalovat tato zjištění v rámci programu Gold na výrobce OS
Provádět kontroly funkčnosti opravných patchů a doplňků z hlediska: Výkonu systému APS Provozovaného APV	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele budou průběžně kontrolovat nainstalované patche a jejich dopad na výkon a funkčnost systému a aplikací. O případném zjištění budou neprodleně informovat zákazníka a dodavatele aplikací předem dohodnutou formou
Instalace patchů a	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele budou průběžně testovat



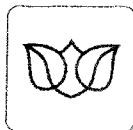
opravných balíčků na testovacích systémech Kontrola průběhu instalace patchů a opravných balíčků při testovacích instalacích		v testovacích systémech vydané patche a opravné balíčky a kontrolovat průběh instalace a její úspěšnost v reportovacích nástrojích (např. WSUS). Na základě těchto testovacích instalací budou vydávána zákazníkovi doporučení pro integrační a aplikační oblast
Testování systémů po instalaci, tvorbu dokumentace, vytváření případných instalačních balíčků na základě testovacích instalací	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele budou průběžně testovat systémy po jejich instalaci, průběžně budou vést dokumentaci a na základě těchto testovacích instalací budou vytvářet instalační balíčky ve spolupráci s dodavateli aplikací
Vydávání pravidelných doporučení pro zavedení opravných patchů a doplňků do prostředí Objednatele s ohledem na minimalizaci prostojů.	1 x měsíčně	Zaměstnanci poskytovatele budou minimálně 1x měsíčně po zjištění u výrobce OS vydávat pro zákazníka doporučení na zavedení opravných patchů a doplňků a to vždy s ohledem na minimalizaci prostojů
Vydání plánu instalace opravných patchů a doplňků, pokud vyžadují mimořádné zásahy – např. restart APS a koordinovat činnost pro minimalizaci dopadů.	1 x měsíčně	Zaměstnanci poskytovatele budou minimálně 1x měsíčně po zjištění u výrobce OS sestavovat plán instalace opravných patchů a doplňků a po dohodě s dodavateli aplikací a zákazníkem bude naplánovaná jejich instalace. Termín instalace (bude-li nutno tuto instalaci provést mimo pevně stanovený pravidelný termín) pak bude po odsouhlasení zákazníkem formou e-mailu oznámen všem dotčeným stranám
Periodickou tvorbu image pro APS všech typů.	1 x měsíčně	Zaměstnanci poskytovatele budou pravidelně 1x měsíčně nebo podle potřeb zákazníka vytvářet image pro APS všech typů. Tyto image budou uloženy v určeném místě a zákazník si jejich aktuálnost může kdykoliv zkontrolovat
Příprava instalace souhrnných oprav (Service pack) je pohližena jako instalace APS ovlivňující běh APV zákazníka a bude po provedení testů v prostředí PAM podléhat testovacím postupům objednatel.	Průběžně	Zaměstnanci poskytovatele budou průběžně ve spolupráci se zákazníkem připravovat instalaci souhrnných balíčků (Service pack) a to jak v testovacím, tak i v integračním a ostrém prostředí zákazníka a to v souladu s jeho schválenými postupy pro instalaci a testování
Doporučení instalace update antivirových programů a koordinace s instalacemi patchů	Průběžně	Na základě SW dodaného výrobcem OS a SW výrobce antivirového programu pro update a patchování bude prováděna průběžně aktualizace, která bude koordinována tak, aby nedocházelo ke zbytečnému omezování provozu. Koordinace bude zajištěna dohodnutými okny pro tyto instalace mezi správci OS a SW, dodavateli aplikací a zákazníkem
provádění kontrol a oponentur k dodané provozní dokumentaci před instalací nového nebo inovovaného APV	Dle potřeby	Zaměstnanci poskytovatele budou provádět kontroly a oponentury dodané provozní dokumentace k instalacím nebo inovacím APV
instalace zákazníkem požadovaných a/nebo schválených aktualizací SW (i APV) a oprav do určeného prostředí	Dle potřeby	Zaměstnanci poskytovatele budou podle požadavků zákazníka instalovat schválené aktualizace SW a oprav do určeného prostředí. O těchto instalacích bude záznam v provozním deníku. Do provozního deníku bude mít zákazník přístup



FUJITSU

POD03 – Správa systémové dokumentace		
Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
pravidelná aktualizace systémové dokumentace provozovaných systémů	Průběžně	Poskytovatel se zavazuje, že převezme stávající systémovou dokumentaci od současného provozovatele a bude ji průběžně aktualizovat dle požadovaných standardů zákazníka
předávání aktuálních verzí systémové dokumentace zákazníkovi (v elektronické podobě)	1 × měsíčně	Jednou měsíčně bude systémová dokumentace předána v elektronické podobě zákazníkovi

POD04 – Reporting		
Parametr služby	Periodicita	Bližší specifikace
zpracovávání zprávy o provozované infrastruktuře obsahující přehled prováděných činností, změn a plnění SLA parametrů za uplynulé období (bude dodáno ve formě protokolu, který bude sloužit pro akceptaci poskytovaných služeb, bude připojen k faktuře za příslušné účtovací období).	1 × měsíčně	Jednou za měsíc bude vypracována zpráva o provozované infrastruktuře ve formě požadované zákazníkem
zpracovávání zprávy o využívání HW a SW zdrojů infrastruktury, slabých místech a rezervách; doporučení HW a SW úprav pro optimalizaci výkonu infrastruktury	1 × měsíčně	Jednou za měsíc bude provedeno vyhodnocení nejzatíženějších částí systému (procesor, paměť, síťová průchodnost, odezvy od databáze), bude provedeno doporučení na změny konfigurace systému a na změny v technologii aplikace. Bude vypracováno hlášení zákazníkovi. Poskytovatel se zúčastní případného změnového řízení



4 Plnění požadovaných služeb

Pracovní doba je vymezena potřebami ČSSZ (viz tabulka uvedená níže), v této době je garantována plná dostupnost a výkonnost poskytovaných služeb.

Veškeré činnosti vedoucí k snížení výkonu nebo profylaktické činnosti budou prováděny v mimopracovní době, a jsou součástí cenové kalkulace a tedy i součástí poskytované služby.

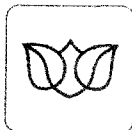
V rámci požadované doby - hodinách nebudou bez předchozí domluvy prováděny žádné činnosti, které by mohly omezit provoz jednotlivého APV.

Definice pracovní doby	Pracovní doba
Produkční prostředí	
Pondělí a středa	06:00 – 18:00
Úterý a čtvrtek	06:00 – 16:45
Pátek	06:00 – 15:30
Celkem	

Definice pracovní doby	Pracovní doba
Školící a integrační prostředí	
Pondělí až pátek	07:00 – 17:45
Celkem	

Integrační prostředí – slouží k integraci nových verzí a nových APV a ověření jejich plné funkcionality v prostředí Centrálních informačních systémů. Je postaveno jako výkonově méně robustní obraz produkce.

Školící/testovací prostředí – prostředí pro školení uživatelů na nových APV a závěrečné testování před zavedením do produkčního prostředí.

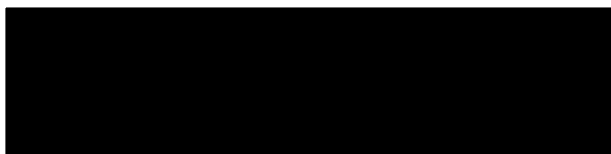


5 Přehled aplikací a počet serverů

Tabulka 5.1

Jednotlivé aplikace v produkčním prostředí

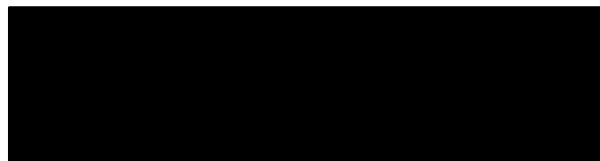
Název	Stručný popis	Počet uživatelů
POJ	Aplikace pro správu výběru pojistného	3000
NEM	Aplikace pro správu a výpočty dávek Nemocenského pojištění	3000
EXK	Aplikace pro správu exekučních srážek	1000
ATR	Aplikace pro automatizovanou tvorbu rozhodnutí	Obecná služba
DAK	Datový katalog	20
INSRI	Insolventní řízení	2000
PSL	Aplikace pro posudkové lékaře	1000
DQC	Aplikace pro zkvalitňování dat	Obecná služba
SDD	Aplikace pro důchodové evidence	2000
DAP	Dávkový procesor	Obecná služba



Tabulka 5.3

Jednotlivé aplikace v školícím prostředí

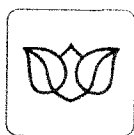
Název	Stručný popis	
POJ	Aplikace pro správu výběru pojistného	
NEM	Aplikace pro správu a výpočty dávek Nemocenského pojištění	
EXK	Aplikace pro správu exekučních srážek	
ATR	Aplikace pro automatizovanou tvorbu rozhodnutí	
DAK	Datový katalog	
INSRI	Insolventní řízení	
PSL	Aplikace pro posudkové lékaře	
DQC	Aplikace pro zkvalitňování dat	
SDD	Aplikace pro důchodové evidence	
DAP	Dávkový procesor	



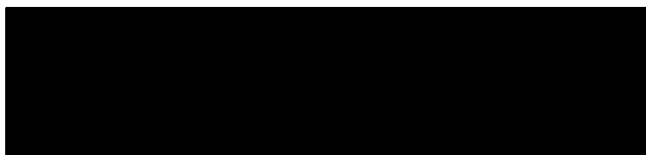
Tabulka 5.5

Jednotlivé aplikace v integračním prostředí

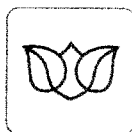
Název	Stručný popis	
POJ	Aplikace pro správu výběru pojistného	
NEM	Aplikace pro správu a výpočty dávek Nemocenského pojištění	
EXK	Aplikace pro správu exekučních srážek	
ATR	Aplikace pro automatizovanou tvorbu rozhodnutí	
DAK	Datový katalog	
INSRI	Insolventní řízení	
PSL	Aplikace pro posudkové lékaře	
DQC	Aplikace pro zkvalitňování dat	
SDD	Aplikace pro důchodové evidence	
DAP	Dávkový procesor	



FUJITSU







6 Definice SLA parametrů

6.1 SLA pro služby

Toto SLA se vztahuje jen k následujícím službám

- SPV01
- SPV02
- APV03
- APV04
- BAT01
- BAT02

SLA pro tuto oblast je rozděleno do dvou částí podle počtu incidentů a podle dostupnosti prostředí jako celku.

6.1.1 SLA podle počtu incidentů

Pro řešení problémů a incidentů byla nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A

problémy kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení, znemožňující používání a využívání APV, SPV, DB nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Kategorie B

problémy kategorie B (hlavní chyba): poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV, SPV, DB nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickým opatřením.

Kategorie C

problémy kategorie C (vedlejší chyba): méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV, SPV, DB nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Požadavky na počty incidentů v jednotlivých kategoriích.

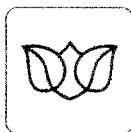
Oblast	Kategorie A			Kategorie B		Kategorie C	
	Reakce do	Odstranění do	Počet závad za měsíc	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
APV – produkce	30 min	8 hod	Max 2	8 hod	36 hod	8 hod	36 hod
BAT – produkce	30 min	8 hod	n/a	12 hod	40 hod	24 hod	72 hod
APV - integrační	4 hod	36 hod	n/a	n/a	80 hod	n/a	120 hod
APV – školící	4 hod	72 hod	n/a	n/a	80 hod	n/a	120 hod

Časy pro Produkční prostředí Kategorie A jsou počítány z pracovní doby. Příklad: Pokud je incident nahlášen v 16:00 v pondělí, reakce je do 16:30, odstranění do 12:00 druhý den v úterý.

Ostatní časy jsou počítány z pracovní doby. Příklad: pokud bude incident nahlášen v 18.00 a bude potvrzen v následující pracovní den v 6.00 je tedy reakční doba 1 hodina. Doba na odstranění závady se počítá od doby přijetí a akceptování požadavku, do doby řešení problému se počítá i mimopracovní doba. Příklad: pokud bude incident nahlášen a akceptován v 18.00 musí být závada odstraněna nejpozději následující den (i o víkendu) v 18.00. Odstraněním je míněno i opatření, které převede incident o kategorii níž.

Sankce za nedodržení SLA v oblasti [redacted] **entů:**

Parafováno: poskytovatel [redacted] zákazník [redacted]



Sankce uvedená v tab 6.1 bude využita při porušení definovaného SLA do té doby, dokud nedojde k nápravě.

Tabulka 6.1			
SLA řešení incidentů			
Požadované plnění	Požadovaná doba	Požadovaná sankce Kč bez DPH	Požadovaná sankce Kč s DPH
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV produkce	1 hodina	3 000 za každou další započatou hodinu	3 600
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV produkce	24 hodin	10 000 za každou započatou hodinu	12 000
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV produkce	Dle tabulky	10 000 za každé nedodržení	12 000
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV produkce	Dle tabulky	10 000 za každé nedodržení	12 000
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000 za každou další započatou hodinu	1 200
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000 za každou započatou hodinu	1 200
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000 za každé nedodržení	1 200
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV školení	Dle tabulky	1 000 za každé nedodržení	1 200
Reakční doba na incidenty kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000 za každou další započatou hodinu	1 200
Odstranění závady kategorie A pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000 za každou započatou hodinu	1 200
Dodržování SLA v kategorii B pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000 za každé nedodržení	1 200
Dodržování SLA v kategorii C pro každou jednotlivou oblast APV integrační	Dle tabulky	1 000 za každé nedodržení	1 200

6.1.2 SLA na dostupnost

Jedná se o dostupnost provozovaného APV/HW/ služby v definované pracovní době. Do této doby se nezapočítávají plánované odstávky. Jako nedostupnost bude hodnocen výskyt závady kategorie A. Z pohledu výkonnosti bude nedostupnost služby hodnocena jako nedostupná v případě, že dojde k výpadku poloviny provozovaných serverů jednoho APV. Vyhodnocovacím obdobím je jeden kalendářní měsíc. Do této doby se nezapočítává doba nefunkčnosti, způsobena systémy neobsaženými v této smlouvě.

Tabulka 6.2			
SLA dostupnost			
Požadované plnění	Požadované dostupnost	Požadovaná sankce Kč bez DPH	Požadovaná sankce Kč s DPH
Dostupnost APV/HW v produkčním prostředí	98%	10 000 za každou jednotku % pod 98%	12 000
Dostupnost APV/HW ve školicím prostředí	90%	1 000 za každou jednotku % pod 90%	1 200
Dostupnost APV/HW v integračním prostředí	90%	1 000 za každou jednotku % pod 90%	1 200



6.2 SLA na Helpdesk 2. úrovně

Parametry služby POD05 „Helpdesk 2. úrovně“

Tabulka 6.3	
SLA Helpdesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Potvrzení přijetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Potvrzení ukončení incidentu	do 30 minut od ukončení prací
Zpracování měsíčních statistik	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)

Incidenty se na Helpdesk 2. úrovně předávají elektronicky, pomocí strukturované zprávy. Ve výjimečných případech pomocí telefonu.

Helpdesk 2. úrovně mohou kontaktovat jen oprávněné osoby zákazníka, na předem definované kontakty dodavatele.

Sankce za nedodržení SLA

Tabulka 6.4			
SLA Helpdesku			
Požadované plnění	Požadované parametry	Požadovaná sankce Kč bez DPH	Požadovaná sankce Kč s DPH
Potvrzení přijetí incidentu	do 30 minut od nahlášení	5 tis za každých 10 minut zpoždění	6 000
Potvrzení ukončení incidentu	do 30 minut od ukončení prací	5 tis za každých 10 minut zpoždění	6 000
Zpracování měsíčních statistik	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	1 000 za každý den zpoždění	1 200

6.3 SLA na podpůrné služby

Tyto parametry se vztahují k následujícím službám:

- POD01
- POD02
- POD03
- POD04

Parametry této služby jsou shodné pro služby poskytované ve všech prostředích.

Tabulka 6.5	
SLA Helpdesku	
Požadované plnění	Požadované parametry
Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech POD01, POD02, POD03, POD04	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)
Předání provozního deníku dle POD01	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)
Předání výsledků patch analýz ve struktuře služby POD02	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)
Předání zpracované dokumentace změn dle POD03	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)
Zpracování měsíčních statistik dle POD04	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)

Sankce za nedodržení

Parafováno: poskytovatel _____, zákazník _____



FUJITSU

Sankce této služby jsou shodné pro služby poskytované ve všech prostředích.

Tabulka 6.6			
SLA dostupnost			
Požadované plnění	Požadované dostupnost	Požadovaná sankce Kč bez DPH	Požadovaná sankce Kč s DPH
Zpracování měsíčního výkazu práce po jednotlivých oblastech POD01, POD02, POD03, POD04	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	500 za každý den zpoždění	600
Předání provozního deníku dle POD01	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	500 za každý den zpoždění	600
Předání výsledků patch analyz ve struktuře služby POD02	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	500 za každý den zpoždění	600
Předání zpracované dokumentace změn dle POD03	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	500 za každý den zpoždění	600
Zpracování měsíčních statistik dle POD04	do 2. dne následujícího měsíce (jde o pracovní dny)	500 za každý den zpoždění	600

**FUJITSU****Příloha č. 2: Technologické IT standardy zákazníka**

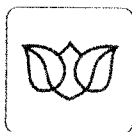
Číslo	Název souboru	Název dokumentu	Verze
	Standardy schválené		
1.	std_db_060803_v0.91	Standard databází	0.91
2.	std_inet_1-10	Standard připojení k internetu	1.10
3.	std_posta_1-100d	Standard poštovního systému ČSSZ	1.00
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_1-34	Standard AD DNSP DHC	1.34
5.	std_AVO1_10	Standard antivirové ochrany	1.10
6.	std_pc_1.16	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	1.16
7.	std_server_1-20	Standard HW PC a serverů	1.20
8.	std_mgmt_v.0.54	Standard Management	0.54
9.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_19	Standard metodik vývoje	1_0_19
10.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_2	Předávání APV a release	1_2_2
11.	std_net_1-90d	Standard síťové infrastruktury	1.90
12.	Programatorskekonvence_1_0_17	Programátorské konvence .NET 2.0	1_0_17
13.	BizTalkDevelopmentStandard.v1.00	Standardy pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	1.00
14.	pozadavky_na_aplikace	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	7
15.	std_srv_0.13	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů	0.13
16.	WS_API_DMA_080205	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA – standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	1.7
17.	std_PKI	Standard pro PKI verze 1.00	1.00
18.	CSSZ_DU_STD_V011.1	Standard provozu databáze Oracle	1.10

*) Ke dni zveřejnění bude uveden aktuální stav standardů ČSSZ na základě informace podané odd. 553

Zákazník se zavazuje písemně informovat poskytovatele o jakékoli změně výše uvedených dokumentů, jakož i o nové schválených dokumentech, a to do 2 dnů po jejich změně či doplnění a dále se zavazuje bezodkladně předat příslušné dokumenty poskytovateli (hmotně či v elektronické verzi)

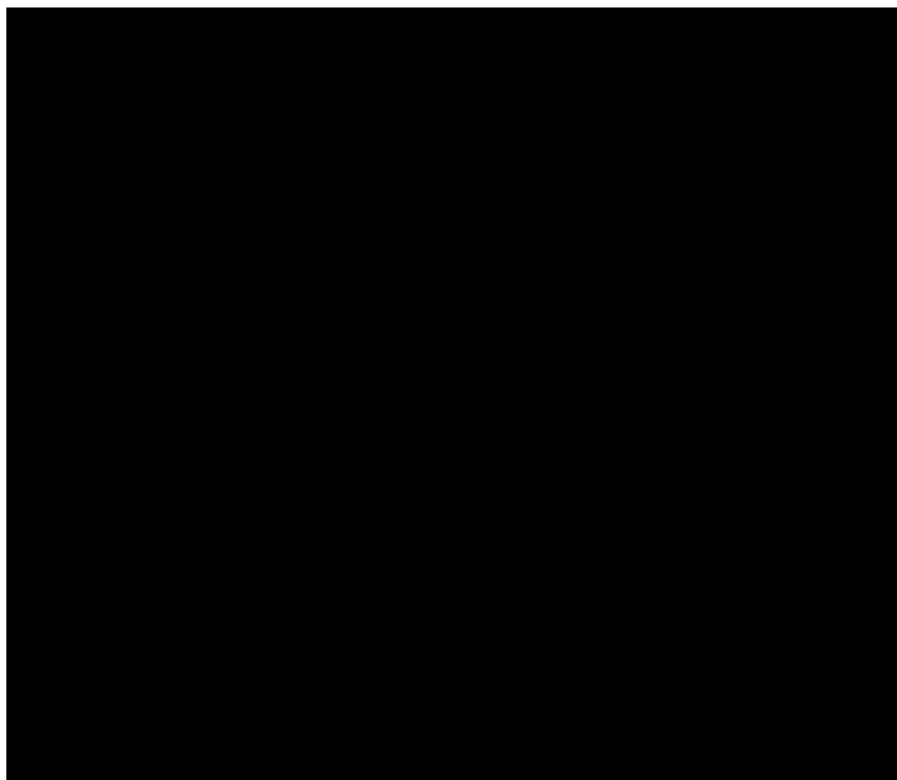
Parafováno: poskytovatel _____ zákazník _____

Strana. 28 (celkem 33)



FUJITSU

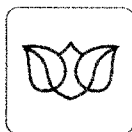
Příloha č. 3: Sjednané ceny služeb



Tab. 1 Nabídková cena dle jednotlivých prostředí SPV a APV

	A	B	C
Pol.	Popis	Cena celkem (bez DPH)	Cena celkem (s DPH)
1	Celková nabídková cena za období 48 měsíců	47 923 200 Kč	57 507 840 Kč

Tab. 2 Nabídková cena za dobu 48 měsíců



Příloha č. 4: Harmonogram přebírání administrovaného SPV a APV

4.1. Časový harmonogram

Navrhovaný harmonogram předpokládá přebírání administrovaného SPV a APV včetně serverů, na kterých jsou provozovány, ve dvoudenních cyklech rozdělených po jednotlivých aplikacích. Celková doba přebírání administrovaného SPV a APV je 20 pracovních dní.

Název aplikace	Den převzetí od podpisu smlouvy
POJ včetně příslušných serverů	2. den
NEM včetně příslušných serverů	4. den
EXK včetně příslušných serverů	6. den
ATR včetně příslušných serverů	8. den
DAK včetně příslušných serverů	10. den
INSRI včetně příslušných serverů	12. den
PSL včetně příslušných serverů	14. den
DQC včetně příslušných serverů	16. den
SDD včetně příslušných serverů	18. den
DAP včetně příslušných serverů	20. den

Celkový počet přebíraných serverů je 67 ks.

Přebírání aplikací bude probíhat ve standardní pracovní době administrace, tedy v pondělí a středu v 6:00 – 18:00 hod., v úterý a čtvrtek v 6:00 – 16:45 hod. a v pátek v 6:00 – 15:30 hod.

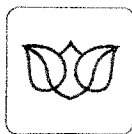
Při převzetí bude vytvořen Protokol o převzetí, podepsaný poskytovatelem, zákazníkem i výrobcem aplikace, obsahující údaje uvedené v harmonogramu a výčet přebíraných serverů.

Předpokladem je níže uvedená součinnost zákazníka, provozovatele a výrobce aplikací.

4.2. Součinnost při převzetí SPV a APV

Výrobce aplikace a zákazník dodá následující součinnost:

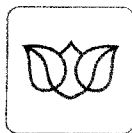
- 1) Kontaktní osoby:
 - výrobce aplikace, hot-line,
 - současný provozovatel aplikace a serveru,
 - gestor uživatele (zákazníka).
- 2) Přebírání aplikací bude probíhat ve standardní pracovní době administrace, tedy v pondělí a středu v 6:00 – 18:00 hod., v úterý a čtvrtek v 6:00 – 16:45 hod. a v pátek v 6:00 – 15:30 hod. V tuto dobu bude k dispozici kontaktní osoba provozovatele i zákazníka. Přebíraté požadujeme za fyzické přítomnosti současného provozovatele (administrace).
- 3) Výrobce aplikace poskytne veškerou dokumentaci předanou zákazníkovi, tj. zejména uživatelskou, instalační a administrátorskou příručku, provozní deník, případně další dokumentaci.
- 4) U aplikací v produkčním prostředí výrobce aplikace poskytne kopii akceptačního protokolu poslední verze aplikace podepsanou zákazníkem.
- 5) Výrobce aplikace i zákazník poskytnou případně další informace potřebné k převzetí aplikací.
- 6) Zabezpečení přístupu k administraci k systému zařízení.



4.3. Součinnost při převzetí nově vzniklých SPV a APV

Výrobce aplikace dodá následující dokumentaci:

- 1) Uživatelskou, instalační a administrátorskou příručku.
- 2) Při přebírání do produkce také kopii akceptačního protokolu poslední verze aplikace podepsanou zákazníkem.
- 3) Popis HW, systémové a aplikační vrstvy:
 - HW vybavení / nároky,
 - popis komponent (systémové a aplikační),
 - přihlašovací údaje do databáze,
 - možnosti/způsob napojení do dohledového centra administrace.
- 4) Provozní pravidla:
 - specifikace činností a četnosti administrace jednotlivých systémových a aplikačních komponent,
 - způsob zálohování,
 - časové poskytování služby,
 - proces poskytování hot-line,
 - metodika řešení chybových stavů, eskalační proces,
 - požadavky na součinnost dalších stran.
- 5) Kontaktní osoby:
 - výrobce aplikace, hot-line,
 - gestor uživatele (zákazníka).
- 6) Výrobce aplikace i zákazník poskytnou případně další informace potřebné k převzetí aplikací.
- 7) Zabezpečení přístupu k administrovanému zařízení.



4.4. Seznam členů realizačního týmu

Vedoucí manažer pro komplexní dohled a kontrolu kvality dodávaných služeb

[REDACTED]

Vedoucí projektu pro řízení prací realizačního týmu

[REDACTED]

Procesní specialista pro návrh a realizaci služeb

[REDACTED]

Zástupce procesního specialisty pro návrh a realizaci služeb

[REDACTED]

Specialisté pro oblast platformy Microsoft

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Specialisté expertní podpory

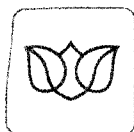
[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



FUJITSU

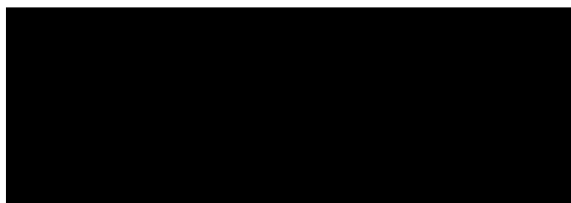
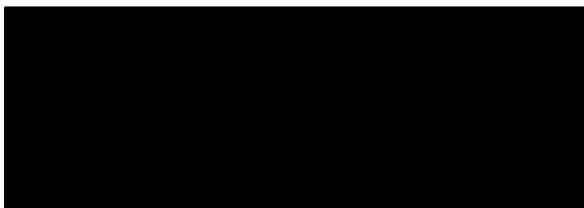
Jakékoliv změny v Seznamu členů realizačního týmu jsou smluvní strany povinny prokazatelně písemně oznámit (prostřednictvím e-mailu s následným potvrzením přijetí tohoto e-mailu druhou smluvní stranou) nejpozději 2 dny před provedením takovéto změny. Okamžikem potvrzení doručení e-mailu příslušné smluvní straně se stává změna účinnou s tím, že tato okolnost není důvodem pro změnu této přílohy, resp. smlouvy prostřednictvím dodatku.

Podpisová doložka dle Směrnice VŘ 2 ČSSZ č. 2/2009

(na základě zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění, a zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění)

o zásadách oběhu účetních dokladů a pravidlech zajišťování veřejných financí v podmínkách České správy sociálního zabezpečení

Ke smlouvě o provozní administraci vybraného systémového a aplikačního programového vybavení
Číslo: 821-10-MA-00006963



Správce rozpočtu 1. stupně poskytuje k finančnímu krytí závazku podle této smlouvy individuální
příslib vydaný pod č.....1404050070.....

