

SMLOUVA
o zajištění technické podpory pro komponenty SIB
Č.j. Objednatele: PPR-13596-18/ČJ-2020-990656

Smluvní strany:

Česká republika - Ministerstvo vnitra


Sídlo: Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha
IČO: 00007064
DIČ: CZ00007064
Zastoupená: plk. Mgr. Pavlem Osvaldem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky

Korespondenční adresa: Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby, poštovní schránka 62/ ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

Be a Future s.r.o.

Sídlo: Rybná 716/24, Staré Město, 110 00 Praha 1
IČO: 04876041
DIČ: CZ04876041
Zastoupená:  jednatelem společnosti

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
115-2165660217/0100

Korespondenční adresa: Karlovo náměstí 8/313, Nové Město, 120 00 Praha 2

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 285925

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

Smlouvu
o zajištění technické podpory pro komponenty SIB

(dále jen „Smlouva“)

PREAMBULE

1. Tato Smlouva je uzavřena na základě výsledků zadávacího řízení, které bylo uskutečněno v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek k veřejné zakázce s názvem „Technická podpora komponenty SIB“ č.j PPR-13596/ČJ-2020-990565 (dále též „Veřejná zakázka“).
2. Tato Smlouva se řídí Všeobecnými obchodními podmínkami verze TP 01/18, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se na základě této Smlouvy zavazuje poskytnout Objednateli technickou podporu pro komponenty SIB (corrective maintenance + EU ICD changes). Technická podpora bude poskytována v základním režimu, tedy vzdáleně a bez pohotovosti 24/7. (souhrnně dále též „Předmět plnění“). Rozsah poskytovaných činností je specifikován v Příloze č. 3.

2. CENA ZA PLNĚNÍ

- 2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 2.2. Celková cena za Předmět plnění je **5 454 000,00 Kč** bez DPH (slovem pět milionů čtyři sta padesát čtyři tisíc korun českých), **6 599 340,00 Kč** s DPH (slovem šest milionů pět set devadesát devět tisíc tři sta čtyřicet korun českých).
- 2.3. Specifikace ceny a harmonogram jednotlivých plateb je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.
- 3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu, který tvoří přílohu faktury, oběma Smluvními stranami.
- 3.3. Adresa Objednatele pro doručení faktury je:

Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,
poštovní schránka 62/ŘPVS, Strojnická 27, 170 89 Praha 7

4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 4.1. Místo plnění je: Praha 6, Bubenečská 20
Praha 7, Strojnická 27
- 4.2. Plnění dle této Smlouvy se poskytuje od účinnosti Smlouvy do 31. 10. 2021 s tím, že platba za první čtvrtletí poskytovaného Předmětu plnění zahrnuje i poplatek za znovuoobnovení technické podpory tj. za období od 1. 11. 2019 do účinnosti Smlouvy.

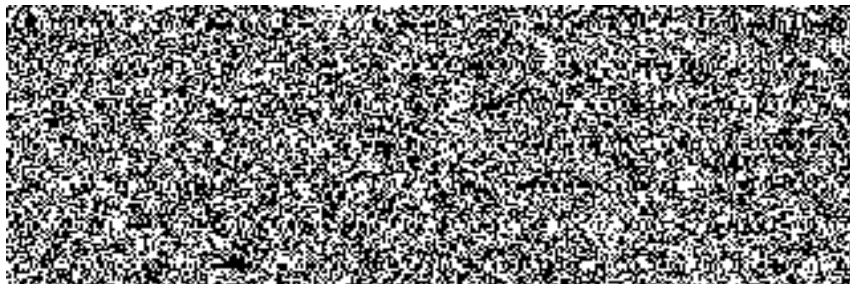
5. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 5.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.

- 5.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol:

za Dodavatele:

za Objednatele:



- 5.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 6.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 6.2. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.
- 6.3. Tato Smlouva je vyhotovena tak, že je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem s tím, že zároveň Objednatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně a Dodavatel obdrží 1 (jeden) stejnopis s platností originálu podepsány oběma Smluvními stranami vlastnoručně tj. ne elektronicky.
- 6.4. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že text Smlouvy obsahuje v některém ustanovení úpravu odlišnou od znění textu Všeobecných obchodních podmínek, které tvoří Přílohu č. 1 Smlouvy, tak platí znění, které bylo ustanoveno ve Smlouvě.
- 6.5. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – „Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18“

Příloha č. 2 – „Specifikace ceny“

Příloha č. 3 – „Specifikace předmětu plnění“

V Praze dne

V Praze dne

Objednatel:



.....
Česká republika - Ministerstvo vnitra
plk. Mgr. Pavel Osvald
ředitel ŘPVŠ PP ČR

Dodavatel:



.....
Be a Future s.r.o.

jednatel společnosti

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

verze TP 01/18

Všeobecné obchodní podmínky jsou vydané v souladu s § 1851 a násl. zákona č. 89/2012, občanský zákoník a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

PŘEDMĚT OBCHODNÍCH PODMÍNEK A DEFINICE POJMŮ

Předmět Všeobecných obchodních podmínek

Tyto Všeobecné obchodní podmínky upravují podmínky pro závazkový vztah vzniklý na základě smlouvy, která je výsledkem zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále také jen „Smlouva“) a která je uzavřena mezi smluvní stranou Česká republika - Ministerstvo vnitra, IČO 00007064, se sídlem Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha (dále také jen „Objednatel“) a druhou smluvní stranou dodavatelem (dále také jen „Dodavatel“).

Objednatel

Objednatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je veřejným zadavatelem ve smyslu zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Dodavatel

Dodavatel dle těchto Všeobecných obchodních podmínek je osobou, se kterou Objednatel uzavírá Smlouvu na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Plnění

Plněním dle těchto Všeobecných obchodních podmínek se rozumí předmět závazku, který vznikl ze Smlouvy uzavřené mezi Objednatelem a Dodavatelem, na základě výsledků příslušného zadávacího řízení uskutečněného dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

Smluvní strany

Smluvními stranami se dle těchto Všeobecných obchodních podmínek rozumí Objednatel a Dodavatel společně.

Závaznost obchodních podmínek

Tyto všeobecné obchodní podmínky určují závazným způsobem podmínky Smlouvy, které jsou součástí.

1. CENA ZA PLNĚNÍ

1.1. Cena za Plnění stanovena ve Smlouvě je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou, včetně veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle Smlouvy. Takto stanovena cena

zahrnuje i náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

1.2. Cena za Plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu daně z přidané hodnoty, a to ode dne účinnosti příslušné změny dle právních předpisů.

1.3. Cena za Plnění je v korunách českých, pokud není stanoveno ve Smlouvě jinak.

2. PLATEBNÍ PODMÍNKY

2.1. Objednatel zaplatí cenu za Plnění stanovenou ve Smlouvě na základě Dodavatelem vystavené faktury.

2.2. Dodavatel je oprávněn vystavit fakturu za poskytnuté dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.

2.3. Dodavatel je povinen vystavit fakturu do 10 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je v případě dílčího plnění datum podepsání akceptačního protokolu oběma Smluvními stranami.

2.4. Splatnost řádně vystavené faktury je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručena v termínu od 1.12. daného roku do 31.1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.

2.5. Faktura musí obsahovat číslo Smlouvy, náležitosti obchodní listiny dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a v případě, že Dodavatel je plátcem daně z přidané hodnoty, tak i náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., zákon o dani z přidané hodnoty. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu se Smlouvou, Objednatel je oprávněn odmítnout Dodavateli uhrazení požadované platby na základě nesprávně vystavené faktury a je oprávněn nesprávně vystavenou fakturu zaslat zpět Dodavateli. Lhůta splatnosti faktury plyne od prokazatelného doručení řádně vystavené

- faktury Objednateli. Dodavatel je povinen doručit Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.
- 2.6. Cena za Plnění uvedena na faktuře se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného ve Smlouvě v prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného v Smlouvě.
- 2.7. Přílohou faktury jsou originály příslušných akceptačních protokolů resp. dodacích listů podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol resp. dodací list obsahuje přehled poskytnutého Plnění, tak aby bylo možné poskytnuté Plnění, které je předmětem fakturace jednoznačně identifikovat.
- 2.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět Plnění.
3. **ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA**
- 3.1. Dodavatel poskytuje na poskytnuté Plnění smluvní záruku v délce 2 měsíců od řádného předání Plnění tj. od podpisu akceptačního protokolu nebo jiného dokladu prokazujícího převzetí řádně poskytnutého Plnění oběma Smluvními stranami. Objednatel je povinen uplatnit reklamovanou vadu bez zbytečného odkladu.
- 3.2. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané Plnění odpovídá specifikaci sjednané ve Smlouvě, je bez faktických vad a právních vad.
- 3.3. Dodavatel odpovídá za to, že Plněním dle Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 3.4. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady Plnění uhrazena celá smluvní cena za Plnění, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 3.5. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.
4. **SANKCE**
- 4.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové ceny předmětu Plnění s DPH uvedené ve Smlouvě, a to za každý den prodlení resp. za každou hodinu prodlení, dle toho, zda je lhůta Plnění ve Smlouvě určena ve dnech nebo hodinách, pokud není ve Smlouvě stanoveno jinak.
- 4.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 4.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevyklučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezbavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 4.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
5. **PODDODAVATELÉ**
- 5.1. Dodavatel je oprávněn poskytovat plnění dle této Smlouvy prostřednictvím poddodavatele pouze v rozsahu, v jakém si toto právo vyhradil v rámci podání nabídky v zadávacím řízení na veřejnou zakázku a pouze prostřednictvím tam uvedených poddodavatelů. Ve všech ostatních případech je Dodavatel oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím poddodavatele pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 5.2. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.
6. **MLČENLIVOST A DŮVERNÉ INFORMACE**
- 6.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu Plnění Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení upravující ochranu důvěrných informací se nevztahuje na informace, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy, a to včetně všech Příloh.
- 6.2. Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku.
- 6.3. Informace poskytnuté Dodavatelem Objednateli v souvislosti s realizací předmětu Plnění Smlouvy se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost Dodavatel Objednatele předem písemně upozornil a Objednatel Dodavatelí písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace Dodavatele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiích), je Dodavatel povinen upozornit Objednatele na důvěrnost takového materiálu rovněž jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.

- 6.4. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
- 6.5. Za důvěrné informace Objednatele se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která obsahuje systém Objednatele, která do něj mají být, byla nebo budou Dodavatelem, Objednatelem či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této Smlouvy jsou za důvěrné informace Objednatele považovány též zdrojové kódy informačního systému Objednatele, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat Objednatele v tomto nebo jiném informačním systému.
- 6.6. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně přístupnými, bez toho, aby tímto zveřejněním došlo k porušení právních povinností;
 - b) měla jedna ze Smluvních stran prokazatelně k dispozici již před uzavřením Smlouvy a zároveň pokud nejsou předmětem povinnosti mlčenlivosti na základě jiné smlouvy uzavřené mezi Smluvními stranami;
 - c) jsou prokazatelně výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající Smluvní strana dospěje nezávisle, a to vlastní činností bez ohledu na plnění Smlouvy;
- 6.7. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace třetím osobám mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy.
- 6.8. Ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu nezaniká účinnost ustanovení tohoto článku Smlouvy upravujících povinnosti mlčenlivosti a účinnost ustanovení o sankcích. Účinnost těchto ustanovení přetrvává bez omezení i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 7. ÚČINNOST SMLOUVY, Odstoupení**
- 7.1. Ukončením účinnosti Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy a těchto Všeobecných obchodních podmínek týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti Smlouvy.
- 7.2. Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 7.3. Každá ze smluvních stran může od Smlouvy odstoupit v případech stanovených Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 7.4. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo insolvenčním soudem vydáno rozhodnutí o způsobu řešení úpadku Dodavatele jakožto dlužníka v insolvenčním řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému, byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 7.5. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky základní a profesní způsobilosti nebo technické kvalifikace stanovené v zadávacích podmínkách na realizaci veřejné zakázky, výsledkem které je Smlouva.
- 8. KONTROLY A AUDITY**
- 8.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.
- 8.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoliv poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci Smlouvy.
- 9. OBECNÁ USTANOVENÍ**
- 9.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 9.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 9.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činnosti nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízením, programovému vybavení a prostředí.

- 9.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.
- 9.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.
- 9.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 9.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle Smlouvy.
- 9.8. Dodavatel při poskytování Plnění Smlouvy nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli, nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 9.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.
10. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
- 10.1. Tato Smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle Zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 10.2. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 10.3. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 10.4. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 10.5. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté Plnění, požadavky na poskytnuté plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 10.6. Ukáže-li se některé z ustanovení Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 10.7. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného Smlouvou a v souvislosti s ní, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 10.8. Smluvní strany jsou oprávněně sjednat ve Smlouvě odlišnou úpravu, než stanoví tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18.
- 10.9. Tyto Všeobecné obchodní podmínky verze TP 01/18 jsou účinné od 1.2.2018.

Příloha č. 2

Specifikace ceny a harmonogram plateb:

	Cena bez DPH	Cena s DPH
Cena za předmět plnění - 1 rok	2 727 000,00 Kč	3 299 670,00 Kč

Harmonogram dílčích plateb	rok 2020 cena v Kč s DPH	rok 2021 cena v Kč s DPH
I. Čtvrtletí (1.1.-31.3.)	0	824 917,50 Kč
II. Čtvrtletí (1.4.-30.6.)*	2 199 780,00 Kč	824 917,50 Kč
III. Čtvrtletí (1.7 -30.9.)	824 917,50 Kč	824 917,50 Kč
IV. Čtvrtletí (1.10. - 31.12)	824 917,50 Kč	274 972,50 Kč

* V roce 2020 je cena včetně znovuoobnovení podpory od 1.11.2019 do účinnosti smlouvy

SIB - SIS

MAINTENANCE SERVICES & SERVICE LEVEL AGREEMENT

1.1. Definitions

"*Benchmarks, targets and metrics*" means the agreed numeric criteria against which performance under this Agreement is to be measured.

"*Change control procedures*" means the agreed process to be followed when changes are required either to this Agreement or to the Services.

"*Commencement date*" means the date that the Agreement is considered to be effective.

"*Documentation*" means all written information supplied by SOPRA STERIA, including also, unlimitedly, information contained in any other document supplied by SOPRA STERIA such as use manual, training material, logical charts, diagrams, flow charts or designs related to the SIB and intended for SIB users and/or administrations.

"*Defective or inadequate performance*" means the delivery of services where the performance levels do not meet an agreed minimum criteria.

"*Disclosing party*" means the party who has disclosed confidential information to the other party.

"*Hardware*" means the computing equipment, identified by a serial or system number, consisting of a computer or central processing unit and its peripherals and accessories, intended for the use of the SIB. The Hardware is meant for the SIB use.

"*Initial period*" means the Agreement period from the commencement date to the first renewal date.

"*Intellectual property rights*" mean the registered or non-registered ownership of patents, trademarks, registered design, know-how or copyright.

"*Key personnel*" means those persons employed by SOPRA STERIA who have a key role in the delivery of the services to the CLIENT.

"*Main Utilization Site*" means the exact geographic location where is to be maintained by SOPRA STERIA, excluding any other location.

"*Non-standard services*" means those services which are customised to meet the requirements of the CLIENT.

"*Place of service delivery*" means the address or addresses of the CLIENT'S or SOPRA STERIA'S premises where the Service delivery is deemed to take place.

"*Problem escalation*" means the agreed procedure for alerting and notifying increasingly senior members of the SOPRA STERIA'S management of the non-resolution of problems.

"*Problem management*" means the agreed procedures for providing support and problem resolution services to the CLIENT.

"*Professional fees*" means the remuneration or compensation, other than reimbursable expenses, due to SOPRA STERIA for the provision of the Services.

"*Receiving party*" means the party who has received confidential information from the other party.

"*Reserved information*" means any information, program, data, and/or documentation of commercial, technical or business nature, supplied by SOPRA STERIA in any form whatsoever in respect of which SOPRA STERIA reserves all rights and whose confidentiality must be strictly guaranteed under the Agreement.

“Service availability” means the times and periods that SOPRA STERIA will make the Services available to the CLIENT.

“Service component” means a divisible and identifiable part of the overall Services to be delivered.

“Service review meetings” mean regular meetings that are held between representatives of SOPRA STERIA and the CLIENT specifically to discuss issues arising from the delivery of the Services including the performance of the Service delivery

“Specified services” means those Services that are specified in **Schedule A** and **Schedule B** of this Agreement.

“SIB” means all computer programs, software or part of them, those right to use has been granted by SOPRA STERIA to the CLIENT under the **SIB license terms and conditions** here above mentioned and which are the subject matter of SOPRA STERIA’s Maintenance Services.

“Standard services” means those Services that SOPRA STERIA delivers to its clients without significant customisation.

“Support and Service desk services” mean the specified support services provided by SOPRA STERIA to the CLIENT to assist the CLIENT’s personnel to understand operate and execute the delivered Services.

2. SCOPE OF WORK

2.1. Standard services

Standard services to be delivered under this Agreement are as listed, described and specified in **Schedule A** to this Agreement.

2.2. Non-standard services

Non-standard services to be delivered under this Agreement are as listed, described and specified in **Schedule B** to this Agreement.

2.3. Place of Service delivery

The Services covered by this Agreement are to be delivered at the address or addresses given in **Schedule C** to this Agreement.

2.4. Changes to Services

Either party may propose changes to the scope, nature or time schedule of the Services being performed under this Service Level Agreement. The parties will mutually agree to any proposed changes, including adjustments to fees and expenses as a result of any changes to the Services. All changes are to be subject to the change control procedures included in **Schedule D** to this Agreement and must be approved in writing by both parties.

2.5. CLIENT delays to Services

SOPRA STERIA will be entitled to an adjustment to any penalties or refunds due in respect of inadequate performance if SOPRA STERIA is prevented from performing specific Services for any reasons beyond the control of SOPRA STERIA which are caused by the CLIENT.

3. PERFORMANCE, TRACKING AND REPORTING

3.1. Key Personnel Changes

Key personnel are not required to be specifically named within this Agreement but SOPRA STERIA will notify the CLIENT in advance of changes to any key personnel that could affect the delivery of the Services to the CLIENT.

3.2. How each service will be monitored

The performance of each individual Service will be monitored. The methodology to be used in each case is outlined in **Schedule F** to this Agreement.

3.3. Benchmarks, targets and metrics to be utilised

The benchmarks, targets and metrics to be used in the measurement of performance levels are defined in **Schedule E** to this Agreement.

3.4. Service Level Reporting

Reports on actual service levels achieved will be provided to the CLIENT on a quarterly basis. This will cover each service component delivered and the performance achieved compared with target. These reports are to be provided to the CLIENT within ten working days after the end of each month. The reports required in support of this Agreement are defined in **Schedule E** to this Agreement.

3.5. Service Review Meetings

Service Review meetings will be held on quarterly basis by Conference Call on need basis. The issues to be covered will include (as applicable):

- Service performance levels
- Compensation issues
- Administrative Issues
- Security Issues
- Changes proposed

4. PROBLEM MANAGEMENT

SOPRA STERIA will provide on-going assistance to the CLIENT to support the Services provided. This will include comprehensive Service desk facilities. The Service desks are defined in **Schedule A** to this Agreement.

5. PREREQUISITES TO THE PERFORMANCE OF THE SERVICES

5.1. User Training

The CLIENT shall ensure that its collaborators using the SIB have a sufficient level of knowledge and skills to use it in compliance with related Documentation.

5.2. User licences

Maintenance Services require that the CLIENT has been previously granted a right to use the SIB. The parties confirm that these rights have been granted under the SIB License terms and conditions.

5.3. Updating

The CLIENT installs any new version of the SIB at least on a test system at Utilization Sites within thirty (30) calendar days following delivery of any such new version by SOPRA STERIA. After its technical integration, the new version is installed on the production system at Utilization Sites.

The CLIENT must keep SOPRA STERIA informed of the actual version used in production within the 30 calendar days following the installation.

5.4. Maintenance Services Register

The CLIENT undertakes to keep a Register on any SIB error which may arise. This register will be kept up-to-date by the CLIENT who shall note any use particularities when incidents arise in a documented description of such incident.

5.5. Data Backup

During Maintenance Services intervention, the CLIENT remains guardian of the SIB and any files which may be used by SOPRA STERIA. Therefore, it is under the CLIENT's responsibility to take all safety measures to backup data before Maintenance Services intervention as well as during SIB operation, by making all necessary backup copies. This CLIENT's responsibility does not release SOPRA STERIA's responsibility for coverage of the cost of data lost or software damage caused by SOPRA STERIA staff activities during any Maintenance Services intervention.

6. GENERAL TECHNICAL TERMS

For the entire duration of Maintenance Services, the CLIENT undertakes to:

- Comply with the instructions for the use of the SIB implemented on its hardware;
- Provide information and reply to questions which may facilitate the performance of Maintenance Services.

In order to enable Maintenance Services operations to be carried out on the Utilizations Sites, the CLIENT undertakes to:

- Provide access to the SIB for the SOPRA STERIA's technician;
- Ensure for SOPRA STERIA's technician availability of one (1) GB RAM to load all the test programs;
- Refrain from undertaking intentionally any operations which would directly or indirectly block or slow down Maintenance Services operations;
- Provide SOPRA STERIA's Maintenance Services technicians with all information and accesses required to understand and solve the problem in hand.

In any event, any intervention can only take place at the Utilization Sites mentioned in the **[specify n° of Exhibit and n° of Appendix of Licence Agreement]**.

7. SECURITY

7.1. Physical Access

The CLIENT is to ensure that the SOPRA STERIA's employees and sub-contractors are given reasonable authorised access to premises and equipment in order that the Services may be delivered and maintained in accordance with the terms of this Agreement.

7.2. Logical Access

The CLIENT is to ensure that the SOPRA STERIA's employees and sub-contractors are given necessary access to the software and systems in order that the Services may be delivered and maintained in accordance with the terms of this Agreement.

7.3. Compliance with CLIENT Security Policies

In the event that the CLIENT operates formal security policies, SOPRA STERIA will ensure that its employees are made aware of such policies and will also ensure ongoing compliance with these policy statements. The CLIENT will provide SOPRA STERIA with up to date information on its security policies and will keep SOPRA STERIA informed about any changes to these policies.

7.4. Information and data security measures

SOPRA STERIA will manage information and data security with reasonable efforts to restrict unauthorized access. SOPRA STERIA will make best endeavours to ensure that its employees and representatives are fully aware of the risks associated with information and data security issues.

SCHEDULE A – STANDARD SERVICES

1. STANDARD SERVICES PREREQUISITES

The CLIENT, having a question about the SIB use or a SIB incident (error or dysfunction) informs SOPRA STERIA via the online tool service.

The CLIENT create a request in the online tool providing all the information and documents concerning the incident in order to make its understanding easier and to precise the conditions of use of the SIB when the incident occurred.

A ticket is registered on entering the online tool service, after registering of the new ticket, an acknowledgement receipt is sent to the CLIENT within one working hour by email to confirm his request has been registered.

The online tool can be used by CLIENT's authorised personnel only. These persons will be registered in the "authorised list of users". The CLIENT provides this list to SOPRA STERIA. Every change in this list will be notified to SOPRA STERIA. SOPRA STERIA has two (2) workings days to include the change. The change becomes operational two (2) workings days after the reception of the change. Every call from a non-authorised person will not be answered.

All persons in the authorised list of users will receive within two (2) working days a username and password via email. The two (2) working days starts counting from the moment of reception (by email) of the new person's data. This username and password are necessary to be identified when logging to the online helpdesk service.

After SOPRA STERIA sends a solution, a closure ticket is issued (via email) to the CLIENT. The CLIENT has five (5) working days to respond with an acceptance or rejection of the closure ticket. If the CLIENT fails to respond in due time, the incident is automatically considered as closed.

2. USER HELP DESK (HOT LINE)

2.1. Service Definition

SOPRA STERIA will provide the CLIENT with an online service for SIB use. This service does not replace the training courses required for users to reach a sufficient level of skills.

2.2. Performance of services

The online user help shall be realized by means of information and advice dispensed by one of SOPRA STERIA's technicians in order to answer the questions to the topics not covered in the Documentation.

3. Corrective Maintenance Services

3.1. Intervention forms

SOPRA STERIA's interventions may take the followings forms:

- Online helpdesk
- Teleprocessing
- Sending SIB updates
- Intervention on the Utilization Site by SOPRA STERIA's technicians.

In any event, only SOPRA STERIA is authorized to decide on the most appropriate type of intervention to provide Maintenance Services.

3.2. Online Corrective Support

- Services Definition

SOPRA STERIA will provide CLIENT with an online help service in the event of an error or a dysfunction concerning the SIB.

- Performance of services

The online user help shall be realized by means of information and advice dispensed by one of SOPRA STERIA's technicians in order to ensure that the SIB operates in compliance with its functional specification.

The technician will strive to correct errors or provide a bypass solution via the online help desk or by phone. If the error persists, SOPRA STERIA will carry out another diagnosis on the basis of documents related to the incident and previously delivered to it by the CLIENT.

Correction of the error may require that a corrected version of the SIB in sent to the CLIENT. The correction process may also be carried out on Utilization Sites at SOPRA STERIA discretion.

3.3. Teleprocessing

- Services Definition

SOPRA STERIA's technician may correct the anomalies by a distance intervention on the SIB by means of an electronic connection.

- Performance of services

After examination, SOPRA STERIA will put the necessary correction at disposal of the CLIENT. The CLIENT shall download it form the place indicated by SOPRA STERIA.

- Prerequisites to the Service performance

In order to enable the performance of these Services, the CLIENT undertakes to install at its own expenses, on the owned or administered by the CLIENT Utilization Sites as defined in [specify n° of Exhibit and n° of Appendix of Licence Agreement], VPN access or other remote access for the distance connection between SOPRA STERIA's Maintenance Services centre and Utilizations Sites.

3.4. Intervention On Site

- Services Definition

The intervention consists in sending a SOPRA STERIA's technician to the Utilization Sites to take into account, analyze and correct any dysfunction which could re-occur and which has been previously duly documented by the CLIENT and recorded in writing in the error Register defined in this Agreement.

- Flow of the Services

When the case arises, the intervention of SOPRA STERIA's technician on the Utilization Sites should take place during Customer's working hours, SOPRA STERIA's personnel shall comply with CLIENT's and Customer's internal regulation which have been notified to them by the CLIENT. If the intervention is interrupted by the CLIENT, e.g. because outside the CLIENT's working hours, the intervention time of SOPRA STERIA will be extended on a "stop the clock" basis.

The CLIENT shall make necessary means and resources for on-site intervention available to SOPRA STERIA's technicians such as those set out in article "General Terms" above.

4. SIB Update Maintenance Services

4.1. Service Definition

SIB updates refer to the compilation on a CD ROM or a download patch of any corrections of error or improvements made to the SIB in terms of ease of use or speed of performance. They also include provision of user manual updates if necessary.

4.2. Provision of the services

SIB updates will be provided to the CLIENT by SOPRA STERIA at intervals that the SOPRA STERIA alone deems necessary.

4.3. Changes in the EU's specifications

A new version of the SIB will be provided to the CLIENT, each time a new major version of the specifications is approved by the European commission and Member states as far as it implies changes in the SIB.

5. Limits and exclusions of Maintenance Services

SOPRA STERIA shall not be under any obligations of Maintenance Services as set forth in the Agreement in the following cases:

- Installation at the Utilizations Materials of software or hardware (including electronic devices not constituting NS infrastructure) preventing or negatively influencing SIB operation;
- Use of SIB not permitted in **[n° of Appendix of Licence Agreement]**;
- CLIENT's non-compliance to the **article 7.3**;
- So-called "fleeting" errors i.e. undocumented errors which cannot be reproduced by SOPRA STERIA or the Customer in SOPRA STERIA's presence;
- Intervention due to hardware errors;
- Breakdown or fluctuations in electric power;
- Fluctuations in the telecommunication network;
- Breakdowns of the telecommunications network despite the fact that SIB reported the error as the network error;

For any intervention in any such case, SOPRA STERIA may invoice to the CLIENT the time spent on them at the fare in force on the date, and also for any travel and accommodation expenses as set out in **[n° of Appendix of Licence Agreement]**. For repeating (more than five (5) monthly, but no more than one (1) intervention on-site-monthly) interventions in any of such cases, SOPRA STERIA may invoice the CLIENT for the time spent on their correction at the fare in force on the date of intervention, and also for any travel and accommodation expenses.

SCHEDULE A.1 – SIB-ITSM Plan-Maintenances services after EIO

1. Introduction

1.1. Purpose / overview

The SIB ITSM Plan describes the approach for the IT Service Management (i.e. SIB maintenance services) provided by SOPRA STERIA after the EIO. Those services cover the following items:

- Corrective maintenance for the configuration items provided by SOPRA STERIA. Corrective maintenance includes Incident Management and Problem Management support.
- Support to CLIENT inside office hours. Support to CLIENT includes Change Management and Release Management support.

This ITSM Plan does not cover the IT Service Management as a whole, but only the areas covered in the present document (typically the overall the IT Service Management is under the responsibility of CLIENT).

Office hours are from 9:00 am to 5:00 pm CET during Luxembourg working days.

1.2. Structure of the document

Section 3 of this document describes the services under IT Service Management that are provided by SOPRA STERIA. The Section 4 describes the underlying processes that enable to deliver the services. Section 5 describes the organisation put in place by SOPRA STERIA and CLIENT to implement this support.

2. Scope

2.1. Inclusions

The scope covered by SOPRA STERIA maintenance service is the SOPRA STERIA deliverables namely:

- SIB application
- Business UI application
- Administration UI application

The scope covers the following environment:

- Production environment
- Test environment

The service levels agreement is only applicable for the Production environment and with an active passive DRP solution for the SIB.

On site intervention requiring physical presence is not part of the normal process. If required, it will be performed on best effort basis.

2.2. Exclusions

In particular, the following items are excluded from the scope of the maintenance service:

- SIB infrastructure (servers, OS storage, LAN),
- SIB COTS: Oracle Database and Oracle Database related products, WebLogic,
- WAN (between SIB and CS)
- All COTS and custom piece of software used for monitoring
- Data security related items (backup, BCP, etc.)
- Environment data center items (power, cooling, physical security)
- Modification performed to SIB without a written agreement from SOPRA STERIA
- Configuration management
- Continuity management
- More generally, all items not delivered by SOPRA STERIA

3. Services

3.1. Introduction

The services provided by SOPRA STERIA in the scope of SIB maintenance are the following:

- Steering service (for corrective maintenance and CLIENT support)
- Service desk service (for corrective maintenance and CLIENT support)

Note: SOPRA STERIA does not provide any first-line and second-line supports; this activity is exclusively under CLIENT responsibility.

3.2. Steering service

This service corresponds to the overall management of the services provided by SOPRA STERIA in the scope of the maintenance service.

3.2.1. Project management

The project management of the service is under the responsibility of the Project Manager. The site support day-to-day management is under the responsibility of the Operation Manager

The management task includes:

Activities related to corrective maintenance:

- Planning and control of site corrective maintenance activities (incident resolution)

Activities related to Customer support:

- Planning and control of activities (investigations, support)
- Control of the work done, follow-up of Jira Tickets
- Participation in meetings (see 3.2.2)

3.2.2. Meetings

In the scope of the maintenance service, the scheduled meetings are as follow:

Meeting name	Frequency	Place	Participants (chair person in bold)
Technical follow-up meeting	Fortnightly	CLIENT place or conference call	CLIENT: Operation manager , technical staff (optional) SOPRA STERIA: Operation manager, technical staff (optional)
Operations meeting	Monthly	CLIENT place or conference call	CLIENT: Project manager , technical staff (optional) SOPRA STERIA: Project manager, technical staff

3.2.3. Escalation

The management escalation path is as follow:

Escalation level	SOPRA STERIA	CLIENT	Communication channel
Normal operation	Technical contact	Technical contact	Phone/Jira
Level 1	Operation Manager	Operation Manager	Email/Phone
Level 2	Project Manager	Project Manager	Email/Phone
Level 3	Project Director	Project Director	Email/Phone

Escalation should be triggered only when no solution to an issue can be found at the level below. For instance, this would happen if an incident cannot be resolved within the agreed SLA, or if there is a high risk that an incident cannot be resolved within the agreed SLA, depending on the severity of the incident.

3.3. Service desk services

This corresponds to the service desk support provided by SOPRA STERIA. This service is used by the customer to notify SOPRA STERIA of incidents and to raise service request for support.

OBJECTIVE	<p>Provide a Single Point of Contact (SPOC) for the customer to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of corrective maintenance: <ul style="list-style-type: none"> ● Report and follow up on incidents affecting SIB. ◆ In the scope of customer support: <ul style="list-style-type: none"> ● Log and follow up support service requests pertaining to SIB scope.
LOCATION	SOPRA STERIA Factory
ORGANISATION	<ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of corrective maintenance: <ul style="list-style-type: none"> ● SOPRA STERIA service desk is reachable through the duty phone and ticketing system. ◆ In the scope of the customer support: <ul style="list-style-type: none"> ● SOPRA STERIA service desk is reachable through ticketing system.
RESPONSIBLE ROLE	Operation Manager
TOOLS	Phone (specific number), JIRA, WIKI
AVAILABILITY	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Corrective maintenance <ul style="list-style-type: none"> ▪ Office hours for Production environment, ▪ Office hours for Test environment through ticketing system (no SLA) ◆ Customer support <ul style="list-style-type: none"> ▪ Office hours through ticketing system
SOPRA STERIA ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ For calls on incidents (see also specific rules thereafter with regards to calls): <ul style="list-style-type: none"> ● Receive support calls from the customer ● Perform a first assessment of the call ● Assist the customer in performing troubleshooting ● Deliver the most appropriated answers to solve the incidents depending of the accuracy and the completeness of the information received ● Escalate to SOPRA STERIA higher level support if required ● Follow-up on the progress on the incident and inform the customer accordingly ◆ For JIRA tickets: <ul style="list-style-type: none"> ● Receive JIRA tickets from the customer ● Perform a first assessment of the ticket ● Assign the ticket to the relevant SOPRA STERIA staff ● Follow-up on the progress on the ticket and inform the customer accordingly (e.g. by putting comments in the ticket, by resolving the ticket and assigning it back to the customer, etc.)
INVOLVED ENTITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SOPRA STERIA Team ◆ CLIENT Team
SPECIFIC RULES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ The out-of-office hours call support shall only be used for blocking and major incidents in Production. ◆ In case of call, the customer shall first create the corresponding ticket in JIRA
REPORTING	The monthly report contains information on the number of calls, the response time, and the number/status of JIRA tickets.

4. Processes

4.1. Support to Incident Management Process

OBJECTIVE	Provide support to CLIENT on the incident management process. The objective of this process is to restore normal service operation of SIB as quickly as possible and to minimise the adverse impact on business operations.
LOCATION	SOPRA STERIA Factory
ORGANISATION	For corrective maintenance, during office hours, the support involves the following resources: <ul style="list-style-type: none"> ◆ SPOC (see 5.1). ◆ Escalation (see 0). ◆ SOPRA STERIA Factory team
RESPONSIBLE ROLE	Operation manager
TOOLS	Phone, JIRA
AVAILABILITY	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Office hours for Production environment ◆ Office hours for Test environment ◆ Office hours for Preproduction environment (after validated installation)
SOPRA STERIA ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of corrective maintenance: <ul style="list-style-type: none"> ● Perform remote investigations related to the incident (e.g. over-the-phone troubleshooting, log analysis). ● If required, perform onsite investigations related to the incident (e.g. log analysis) (on best effort basis). ● Assist CLIENT to implement workaround in order to restore SIB service as soon as possible. ● Escalate the incident to SOPRA STERIA Factory (higher level support on application, database, WebLogic), if required. ● Perform investigations related to the incident (e.g. log analysis, debugging, tests to reproduce the incident). ● Develop and test application fixes in SOPRA STERIA Factory, in case an urgent fix is required to restore the service.
INVOLVED ENTITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SOPRA STERIA Team ◆ CLIENT Team
SPECIFIC RULES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ First-line and second-line analysis and restoration of service attempt shall be performed by CLIENT before escalating an incident to SOPRA STERIA. ◆ Communication with CS team is exclusively handled by CLIENT. ◆ All incidents shall be registered as a JIRA ticket by CLIENT. ◆ The issue type used shall be "Bug". ◆ Blocking incidents must be communicated to SOPRA STERIA also by phone, in order to allow a fast reaction. The corresponding JIRA ticket shall be created before.
REPORTING	The monthly report contains information on the number/status of JIRA tickets related to incidents.

4.2. Support to Problem Management Process

OBJECTIVE	Provide support to CLIENT on the problem management process. The objective of this process is to resolve permanently the root cause(s) of incidents (coming from other SIB countries), and thus avoid the occurrence of future incidents. Problem management also includes implementation of ICD changes.
------------------	--

	<p>Problem management investigates and analyses the root cause(s) of incidents and commonly initiates changes to internal processes, procedures, or the system in order to resolve the underlying problem.</p> <p>In the scope of this support, SOPRA STERIA will assist CLIENT to identify and investigate the problem (note: if a problem is eventually confirmed as a bug, it will be escalated to SOPRA STERIA for resolution under Release Management).</p>
LOCATION	SOPRA STERIA Factory
ORGANISATION	The support is provided by SOPRA STERIA Factory team.
RESPONSIBLE ROLE	Operation manager
TOOLS	JIRA
AVAILABILITY	Office hours
SOPRA STERIA ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of CLIENT support: <ul style="list-style-type: none"> ● Assist CLIENT to perform onsite investigations related to the problem (e.g. log analysis). ● Perform investigations related to the problem (e.g. log analysis, debugging, tests to reproduce the problem), in SOPRA STERIA Factory.
INVOLVED ENTITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SOPRA STERIA Team ◆ CLIENT Team
SPECIFIC RULES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ All problems shall be registered as a JIRA ticket by CLIENT. ◆ The issue type used shall be "Bug"
REPORTING	The monthly report contains information on the number/status of JIRA tickets related to problems.

4.3. Support to Change Management Process

OBJECTIVE	<p>Provide support to CLIENT on the change management process. The objective of this process is to assist CLIENT in planning and coordinating the implementation of changes into the Production environment, and to minimise the adverse impact of necessary changes on the system. A change is defined as the addition, modification or removal of configuration items in SIB.</p>
LOCATION	SOPRA STERIA Factory
ORGANISATION	The support is provided by SOPRA STERIA Factory team.
RESPONSIBLE ROLE	Operation manager
TOOLS	JIRA
AVAILABILITY	◆ Office hours
SOPRA STERIA ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of CLIENT support: <ul style="list-style-type: none"> ● Provide technical inputs regarding the impact of changes to the system. ● Make recommendations on changes to SIB CIs.
INVOLVED ENTITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SOPRA STERIA Team ◆ CLIENT Team
SPECIFIC RULES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ All requests shall be registered as a JIRA ticket by CLIENT. ◆ The issue type used shall be "Question"

	<ul style="list-style-type: none"> ◆ The approval and planning of changes is under CLIENT responsibility. ◆ The SLA does not imply to change management support activities.
REPORTING	The monthly report contains information on the number/status of JIRA tickets related to changes.

4.4. Support to Release Management Process

OBJECTIVE	Provide support to CLIENT on the release management process. The objective of this process is to smoothly deploy changes to SIB Production environment (for instance: deployment of a new release of SIB application).
LOCATION	SOPRA STERIA Factory
ORGANISATION	The support is provided by SOPRA STERIA Factory team.
RESPONSIBLE ROLE	Operation Manager
TOOLS	JIRA/ Wiki
AVAILABILITY	Office hours
SOPRA STERIA ACTIVITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ In the scope of corrective maintenance: <ul style="list-style-type: none"> ● Prepare the documentation related to new releases (e.g. release note). ● Prepare new releases / patches in SOPRA STERIA Factory. ● Deliver new releases / patches to CLIENT. ● Provide the necessary procedure to deploy the release. ◆ In the scope of CLIENT support: <ul style="list-style-type: none"> ● Assist CLIENT in deploying and testing the new release. ● Provide rollback procedure.
INVOLVED ENTITIES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ SOPRA STERIA Team ◆ CLIENT Team
SPECIFIC RULES	<ul style="list-style-type: none"> ◆ All requests shall be registered as a JIRA ticket by CLIENT. ◆ The issue type used shall be "Question" ◆ Based on the procedure provided by SOPRA STERIA, CLIENT will perform the deployment in Test or Preproduction environment, as a rehearsal. ◆ The deployment to Production is under the responsibility of CLIENT. ◆ Communication with CS team is exclusively handled by CLIENT.
REPORTING	The monthly report contains information on the releases delivered by SOPRA STERIA and the number/status of JIRA tickets related to releases.

5. Organisation

5.1. SOPRA STERIA Team

SOPRA STERIA Team for the support services is structured as follow:

Category	Position	Name	Email	Phone
Management team	Project Director			
	Project Manager			
Operation team	Operation Manager			
	Technical contact (SPOC)			

Factory team	Team Leader			
--------------	-------------	--	--	--

5.2. CLIENT Team

CLIENT Team for the SIB operation is structured as follow:

Category	Position	Name	Email	Phone
Management team	Project Director			
	Project Manager			
Operation team	Operation Manager			
	Technical contact (SPOC)	N/A	Jira	

Note: in case of a change in contacts, those will be informed in a separate document addendum. No new version of the ITSM Plan will be issued.

SCHEDULE B – NON-STANDARD SERVICES

1. Services Definition

If the CLIENT wants to benefit from the assistance of SOPRA STERIA's technician outside the normal working hours and during bank holidays, it shall be subscribe for the Maintenance Services fee corresponding to the duty service under the provisions **[n° of Appendix of Licence Agreement]**.

2. Performance of Services

The non-standard service shall be realized by means of information and advice dispensed by one of SOPRA STERIA's technicians outside normal working hours and during bank holidays.

The corrective Maintenance Services as described in **Schedule A** is applicable except for onsite interventions.

SCHEDULE D – CHANGE CONTROL PROCEDURES

The following process, (which assumes that such a Steering Committee exists), will be used to make changes to the type or scope of services, metrics or targets and goals for the Services provided by SOPRA STERIA:

- The nominated CLIENT Representative is to submit a Services Change Request on behalf of the user department to SOPRA STERIA for consideration, review and costing;
- SOPRA STERIA is to review the feasibility of the Services Change Request and provide an estimate of the time and work effort;
- The CLIENT Representative and SOPRA STERIA are to jointly present the Services Change Request to the SLA Steering Committee;
- SLA Steering Committee to consider impact on contracts and agreements between the two parties and the budgetary issues;
- Steering Committee to approve or reject the Services Change Request;
- The Service Change Request, if approved, is then to be incorporated into the Service Level Agreement.

Or

- SOPRA STERIA is to submit a Services Change Request to the nominated CLIENT Representative for consideration, review including an estimate of the timer and work effort.
- The CLIENT Representative is to review the Services Change Request
- The CLIENT Representative and SOPRA STERIA are to jointly present the Services Change Request to the SLA Steering Committee;
- SLA Steering Committee to consider impact on contracts and agreements between the two parties and the budgetary issues;
- Steering Committee to approve or reject the Services Change Request;
- The Service Change Request, if approved, is then to be incorporated into the Service Level Agreement.

SCHEDULE E – METHODOLOGY & PERFORMANCE MEASUREMENT

1. Introduction

The quality indicators measure the services' quality of SOPRA STERIA. They are available at the beginning of the Maintenance Services.

The system defines for each indicator a maximal quote and a norm to respect. A predefined ponderation between each indicators permits, each month, to establish a global quote of the services' quality.

The indicators measure the services supplied by SOPRA STERIA. They are the following:

- Support Services: defined as questions in the online tool
- Corrective Maintenance Services: defined as bugs in the online tool

Improvements are not in SLA scope.

2. Typology of the quality indicators

The indicators are classified by type which to goal to give to the CLIENT a synthetic and transparent view of SOPRA STERIA's activities. They are three (3) types of indicators:

- DEL : Respect of the Commitments in the point of view of delays ;
- QUAL : quality of the services;
- AQS: Improvement of the services' quality.

3. Measurement of the delays

All the delays defined in this Agreement are expressed in working hours and working days. The working period is from Monday to Friday (excluding local country bank holidays) from 9 am to 5 pm Central European Time (CET).

The events are taken into account, at the time of the measures of period, among which the actual delivery date or the date of actual consideration is included for the period, object of the measure.

For example: the associated measure to a request transmitted the 30/06/2007 and take into account the 01/07/2007 is affected at the period of the month of July.

The counters are reinitialized at the beginning of each period.

The hour of the request is given by the used media (online service desk). The same rule is applicable for the answers.

4. Definition of Priority

Priority	Definition
<u>Blocker</u>	Indicates that this issue takes precedence over all other issues. The software is not usable because software is not allowing any operation.

	Example: SIB cannot be used at all
<u>Major</u>	Indicates that this issue has a significant impact. A part of the software has limitations which prevents from nominal use of the functionality. Example: part of feature cannot be used but workaround is available
<u>Minor</u>	Indicates that this issue has a relatively minor impact.

SOPRA STERIA may change the initial priority set by the CLIENT, when there is a clear indication that the priority of the issue is lower than initially reported, or when a workaround solution is provided.

5. Indicators' table

Service	Referen	Ty	Description
Support	S1	DEL	Answers to the Support Requests
Support	S2	QAL	Quality of the Answers
Support	XX1	QAL	Accuracy of the Support Requests
Correction	C1	DEL	Consideration of the Correction Requests
Correction	C2	DEL	Resolution of abnormalities
Correction	C4	QAL	Non conformities in production
Correction	C5	QAL	Unavailability of the SIB
Correction	XX2	QAL	Accuracy of the Correction Requests

6. Indicators

5.1. Support Services

Indicator file							
Answers to the Support Requests				S1	DEL		
Indicator	<p>This indicator controls the respect of the Commitment in terms of answering in the predefined delays.</p> <p>The delay is defined by the time between the date and the hour of the request's transmission and the date and the hour of the request supplying.</p>						
Calculation Method	<p>Reactivity (R) = hour of the request supplying – hour of the answer transmission – answer time of XX in case of request of additional piece of information.</p> <p>Calculation of the reactivity's percentage must be inferior or equal to the maximum delay for each priority type.</p> <p><u>Calculation following the online service tool</u></p> <p>R = (Supplied Support – Confirmed Support₁) – (Confirmed Support₂ – Support to be requalified) in hours</p>						
Commitment	Requests Priority	Low		Medium		High	
		Answer Delay	Service Level	Answer Delay	Service Level	Answer Delay	Service Level
		2 d	100%	1 d	100%	4 h	100%
Periodicity	Monthly						

Indicator File			
Quality of the Answers		S2	QAL
Indicator	This indicator controls the quality of the answers of the Maintenance Services Team.		
Calculation Method	Percentage of the closed requests after the first answer (no iteration) <u>Calculation following the online service tool</u> $S2 = \text{Total of the requests with the status "Closed"} / \text{Total of the requests}$		
Commitment	Greater than or equal 80 % of the request must be closed after the first answer		
Periodicity	Monthly.		
Indicator File			
Accuracy of the Support Requests		XX1	QAL
Indicator	This indicator controls the quality of the XX's request.		
Calculation Method	Percentage of the incomplete requests or insufficiently accurate requests for which the Maintenance Services team have to ask some additional information before giving an answer. Percentage of complete requests (the Maintenance Services team didn't have asked more information) / Total of requests. <u>Calculation following the online service tool</u> $XX1 = \text{Total of requests didn't have the status "To be requalified"} / \text{Total of the requests.}$		
Commitment	Greater than or equal 80 % of the requests do not have to be the object of requests of additional information.		
Periodicity	Monthly.		

5.2. Corrective Maintenance Services

Indicator File			
Consideration of the Correction Requests		C1	DEL
Indicator	This indicator allows checking the respect for the commitments to take into account the demands within the time limits allowed. The delay is defined by time separating the date and the hour of transmission of the demand of date and the hour of the consideration by SOPRA STERIA.		
Calculation Method	Ability to react = the hour of consideration - the hour of the demand Calculation according to the Test data Director. <u>Calculation following the online service tool</u> $\text{max (the hour " to re-qualify " - The "confirmed" hour, the hour " in the course of treatment " - the "confirmed" hour)}$		

Commitment	<table border="1"> <tr> <td>Consideration</td> <td>Service Level</td> </tr> <tr> <td>2 h</td> <td>100 %</td> </tr> </table>		Consideration	Service Level	2 h	100 %																				
	Consideration	Service Level																								
2 h	100 %																									
Periodicity	Monthly.																									
Indicator File																										
Resolution of abnormalities		C2	DEL																							
Indicator	<p>This indicator allows checking the respect for the commitments to supply the correction within the time limits allowed</p> <p>.</p> <p>The delay is defined by working time separating the date and the hour of transmission of the demand of date and the hour of the supply of the correction</p>																									
Calculation Method	<p>Ability to react = Resolution of the abnormalities the hour of supply of the answer - the hour of transmission</p> <p><u>Calculation following the online service tool</u></p> <p>max (the hour " to re-qualify " - The "confirmed" hour, the hour "treaty" - the "confirmed" hour) + (the hour " to re-deliver in acceptance " - the hour " delivered in acceptance ") + (the hour " to deliver in production " - " the delivered hour</p>																									
Commitment	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Gravity of the abnormality</th> <th>Solution Type</th> <th>Delay</th> <th>Service Level</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Blocker</td> <td>Workaround Solution</td> <td>4 h</td> <td>90 %</td> </tr> <tr> <td>Workaround Solution</td> <td>8 h</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">Major</td> <td>Workaround Solution</td> <td>2 d</td> <td>80 %</td> </tr> <tr> <td>Workaround Solution</td> <td>10 d</td> <td>100 %</td> </tr> <tr> <td>Minor</td> <td>Workaround Solution</td> <td>25 d</td> <td>80 %</td> </tr> </tbody> </table>		Gravity of the abnormality	Solution Type	Delay	Service Level	Blocker	Workaround Solution	4 h	90 %	Workaround Solution	8 h	100 %	Major	Workaround Solution	2 d	80 %	Workaround Solution	10 d	100 %	Minor	Workaround Solution	25 d	80 %		
	Gravity of the abnormality	Solution Type	Delay	Service Level																						
	Blocker	Workaround Solution	4 h	90 %																						
		Workaround Solution	8 h	100 %																						
	Major	Workaround Solution	2 d	80 %																						
		Workaround Solution	10 d	100 %																						
Minor	Workaround Solution	25 d	80 %																							
Periodicity	Quarterly																									
Indicator File																										
Non conformities in production		C4	QAL																							
Indicator	<p>This indicator allows checking the number of nonconformity in production (absence of correction) further to the correction of a blocking abnormality reproducible.</p>																									
Calculation Method	<p>Any occurrence of blocking reproducible abnormality, of which the described symptoms in the demand are not corrected after the correct installation of the solution.</p> <p><u>Calculation following the online service tool</u></p> <p>Number of blocking abnormalities " delivered in production " which hand on to the status " to qualify "</p>																									

Commitment	Number of blocking abnormalities uncorrected	Service Level	
	1 non-conformity	100 %	
Periodicity	Yearly.		
Indicator File			
Unavailability of the SIB		C5	QAL
Indicator	This indicator allows measuring the rate of unavailability of the applications. This indicator accumulates the working time when the application does not work because of a blocking abnormality.		
Calculation Method	<p>Accumulation of durations due to SOPRA STERIA during whom the application is not available on the users to compare with the total working time.</p> <p><u>Calculation following the online service tool</u> By unavailable application: (The hour " to re-consider " - the "confirmed" hour) lasted S - (the "confirmed" hour - The hour " to re-consider ") lasted XX + (the hour "treaty" - the "confirmed" hour) + + (the hour " to re-deliver in acceptance " - "hour" delivered in acceptance ") + (the hour " delivered in production " - the hour " to deliver in production ") /monthly working time.</p>		
Commitment	Rate of unavailability	Service Level	
	2 %	100 %	
Periodicity	Monthly.		
Indicator File			
Accuracy of the Correction Requests		XX2	QAL
Indicator	This indicator allows checking the quality of the XX'S correction requests.		
Calculation Method	<p>Percentage of incomplete demands or insufficiently precise for which the Maintenance Services team has to ask for precision the issuer before handling the demand.</p> <p><u>Calculation following the online service tool</u> Initialize an indicator in "O" when it is " to qualify " and which positions automatically in "N" if the demand comes " to re-qualify " Number of demands "closed" with indicator in "O" / number of "closed" demands</p>		
Commitment	Greater than or equal 80 % of the demands do not have to be the object of demands of additional information		

Periodicity	Monthly.
--------------------	----------

7. Indicators Aggregation

The principle of the aggregation consists in knowing if globally the service of SOPRA STERIA is satisfactory or not and to see where there is possible lacks. To do it every indicator will have its colour: green so satisfactory, red otherwise.

Inside one of 3 services: support, correction, update, if one of the indicators is red so that the service is in red. So that a service is green, all the indicators of the service have to be green.

Also the global service of SOPRA STERIA is green if each of the indicators of the services is green. If at least a service is red then the global services of SOPRA STERIA is red.