



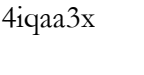
SMLOUVA

číslo: 20200485

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 a za přiměřeného ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami



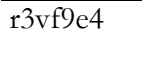
Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85
právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek
IČO: 48133990
DIČ: CZ48133990
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
č. účtu: 85508881/0710
kontaktní osoba: 
telefon: 
fax: -
e-mail: @sshr.cz
datová schránka: 4iqaa3x

(dále jen „objednatel“)

a

Obchodní firma

se sídlem: Jankovcova 1037/49, Holešovice, 170 00 Praha 7
adresa pro doručování: -
spisová značka: B 4593 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Ing. Radovanem Haukem, členem představenstva
IČO: 25112775
DIČ: CZ25112775
bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
číslo účtu: 1366872/0800
kontaktní osoba: 
telefon: 
fax: -
e-mail: @servodata.net
datová schránka: r3vf9e4

(dále jen „poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“)

Článek I Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je **zabezpečení provozu platformy SharePoint 2016** pro účely a k zajištění zákonné působnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal v zadávacím řízení pod č. j. 04359/20-SSHR s názvem „20-096 Podpora a rozvoj SharePoint 2016“.

Článek II Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je **poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu platformy SharePoint 2016 a vyšší**, které zahrnuje:
 - a) služby ServiceDesk,
 - b) služby související s vývojem a rozvojem aplikací,
 - c) služby podpory provozu a správy platformy SharePoint,
 - d) služby zálohování a obnovy,
 - e) služby školení uživatelů.

(dále také „**služby**“)

Služby budou poskytovány v souladu s **technickými podmínkami uvedenými v Příloze č. 1** této smlouvy.

2. Specifikace předmětu smlouvy – kód NIPEZ:
72253200-5 Systémová podpora
3. Kontaktní osoba objednatele, která je oprávněna k plnění povinností objednatele dle této smlouvy, je oprávněna písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna písemně (i e-mailem) informovat kontaktní osobu poskytovatele.

Článek III Doba, místo a podmínky plnění

1. Doba plnění předmětu smlouvy je objednatelem požadována **48 měsíců** ode dne nabytí platnosti této smlouvy, **nebo do vyčerpání finanční částky ve výši 812.000 (slovy: osm set dvanáct tisíc) Kč bez DPH**. Rozhodující je, která skutečnost nastane dříve.
2. Služby dle čl. II odst. 1 písm. a) budou hrazené paušální platbou a budou poskytovány v rozsahu dle Přílohy č. 1 této smlouvy (Technické podmínky předmětu smlouvy) na základě potřeby objednatele.
3. Objednatel může v případě potřeby objednat služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. b), c), d) e) této smlouvy (dále též „úkolové činnosti“). Objednat tuto službu způsobem uvedeným v Příloze č. 1 této smlouvy (Technické podmínky předmětu smlouvy) je oprávněna kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy.
4. Skutečný rozsah a výčet poskytnutých služeb za uplynulé čtvrtletí uvede poskytovatel v „Pracovním výkazu“ (vzor tvoří Přílohu č. 2 této smlouvy), případně též v „Protokolu o zásahu“ (vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy). Poskytovatel je oprávněn nevyužít vzorů

„Pracovní výkaz“ a „Protokol o zásahu“ a použít své dokumenty. V takovém případě je však povinen uvést v těchto dokumentech minimálně ty náležitosti, které jsou obsaženy ve vzorovém pracovním výkazu a protokolu o zásahu.

5. Místem plnění předmětu smlouvy je pracoviště objednatele na adrese:

- Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4 – Krč

Objednatel sděluje, že od 1. pololetí roku 2020 probíhá rekonstrukce budovy na výše uvedené adrese. Náhradní prostory se nacházejí na adrese:

- Na Bělidle 198/21, 150 00 Praha 5

Kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy je oprávněna určit i jiné místo plnění (provedení zásahu), než na výše uvedených adresách. V případě takové změny není nutné uzavírat písemný dodatek ke smlouvě, poskytovatel bude o této změně informován prostřednictvím e-mailu.

6. Oprávněnými osobami objednatele ke kontrole a potvrzování „Pracovních výkazů“ a „Protokolů o zásahu“ je kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy.

7. Oprávněnými osobami poskytovatele k převzetí požadavku a k zajištění provedení zásahu jsou:

- [REDAKCE], e-mail: [REDAKCE]@sevodata.net

Článek IV Cena za předmět smlouvy

1. Cena za poskytnutí služby je cenou smluvní a je dána nabídkou poskytovatele ze dne 25. června 2020 a je členěna následovně:

1.1. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. a) této smlouvy v rozsahu dle čl. III odst. 2 této smlouvy:

- a) paušální cena za 1 měsíc ve výši **2.000 Kč bez DPH**
(slovy dva tisíce korun českých)
- b) **DPH** ve výši celkem **420 Kč**
(slovy čtyři sta dvacet korun českých)
- c) celková paušální cena za 1 měsíc ve výši **2.420 Kč včetně DPH**
(slovy dva tisíce čtyři sta dvacet korun českých).

1.2. Cena za služby uvedené v čl. II odst. 1 písm. b), c), d), e) této smlouvy prováděné na základě objednávky:

- a) cena za 1 člověkohodinu ve výši **875 Kč bez DPH**
(slovy osm set sedmdesát pět korun českých)
- b) **DPH** ve výši celkem **183,75 Kč**
(slovy jedno sto osmdesát tři korun českých sedmdesát pět haléřů)
- c) celková cena za 1 člověkohodinu ve výši **1.058,75 Kč včetně DPH**
(slovy jeden tisíc padesát osm korun českých sedmdesát pět haléřů).

2. Tato cena se sjednává dohodou smluvních stran, v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nejvýše přípustná cena za celý předmět plnění a zahrnuje všechny daně, poplatky, cla a náklady poskytovatele nutné k poskytnutí služeb v rozsahu, kvalitě a způsobem požadovaným objednatelem, podle podmínek stanovených v této smlouvě. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si poskytování služeb vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.

Článek V

Platební a fakturační podmínky

1. Cena za předmět smlouvy včetně DPH, tj. paušální cena uvedená v čl. IV odst. 1.1 této smlouvy i cena za úkolové činnosti, provedené na základě objednávek objednatele, uvedená v čl. IV odst. 1.2 této smlouvy, bude uhrazena čtvrtletně vždy po ukončení příslušného čtvrtletí daného roku na základě faktury vystavené poskytovatelem. Nedílnou součástí faktury bude „Pracovní výkaz“, případně též „Protokol o zásahu“.
2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu placení ceny za poskytnutí služeb na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem. Faktura bude zaslána do datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu epodatelna@sshr.cz. Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls. Jestliže bude faktura zaslána e-mailem, je možné tuto zprávu jako kopii zaslat i na e-mailovou adresu kontaktní osoby.
3. Lhůta splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
5. Poskytovateli se neposkytuje žádná záloha na předmět smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Článek VI

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli v rozsahu, kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této smlouvy tak, aby nebyly ohroženy jiné činnosti objednatele, které s prováděním služeb souvisí.
3. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k řádnému poskytování služeb v souladu s touto smlouvou.

4. Objednatel se zavazuje umožnit poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné provedení služeb.

Článek VII Odpovědnost za vady

1. Služby uvedené v čl. II odst. 1 této smlouvy mají vady, pokud jsou poskytovatelem poskytovány jiné služby než ty, které jsou stanoveny touto smlouvou, její přílohou a požadavky objednatele zaslanými objednávkou poskytovateli (např. v jiném rozsahu a kvalitě).
2. Vady služeb je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. XIII odst. 3 této smlouvy. V případě, že lze uplatnit vadu prostřednictvím e-mailu, může ji uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II. odst. 3 této smlouvy na e-mailové adrese poskytovatele: podpora@servodata.net. Poskytovatel se zavazuje bezplatně odstranit uplatněné vady při reklamaci služeb nejpozději ve lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění služeb, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 3 pracovních dnů ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.
4. Nároky z vadných služeb se nedotýkají nároku objednatele na náhradu škodu nebo smluvní pokuty.

Článek VIII Práva k duševnímu vlastnictví

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

Článek IX Náhrada škody

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

zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

Článek X **Smluvní pokuta a úrok z prodlení**

1. Smluvní strany se dohodly na těchto smluvních pokutách:
 - a) V případě, že poskytovatel nedodrží lhůty uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy, dopouští se tím porušení smlouvy, za které je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad uplatněných objednatelem, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každou jednotlivou vadu a každý započatý den prodlení.
2. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněně straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
4. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

Článek XI **Odstoupení od smlouvy**

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Zjistí-li objednatel vady, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li tak poskytovatel v době přiměřené či době objednatelem jinak stanovené, může objednatel od smlouvy odstoupit.
3. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
 - a) je v prodlení s realizací služby 15 kalendářních dní a více,
 - b) porušil povinnost stanovenou dle čl. V odst. 6 této smlouvy,
 - c) postupuje při provádění služby v rozporu s ujednáními této smlouvy nebo s pokyny oprávněného zástupce objednatele,
 - d) neoprávněně přerušil poskytování služby,
 - e) neodstranil vady služby ve stanovené lhůtě.
4. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za službu má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.

5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně v souladu s čl. XIII odst. 3 této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou do 30 kalendářních dnů od jeho účinnosti vyrovnány vzájemné závazky a pohledávky, plynoucí z této smlouvy.

Článek XII Ostatní ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že k provádění služby, která je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
3. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se včetně jejích případných dodatků vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
4. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Článek XIII Závěrečná ujednání

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změny bankovního spojení, změny sídla, změny právně jednající osoby nebo zastoupení smluvní strany atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy,

nebo na adresu novou, změněnou písemným oboustranně potvrzeným dodatkem k této smlouvě. V případě čl. II odst. 3 a čl. III odst. 5 této smlouvy sjednávají smluvní strany komunikaci rovněž prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví smlouvy. Vady služby lze uplatnit rovněž způsobem uvedeným v čl. VII odst. 2 této smlouvy. Pro účel uvedený v čl. V odst. 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany rovněž možnost elektronické komunikace prostřednictvím e-mailové adresy objednatele epodatelna@sshr.cz.

4. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 1 obdrží poskytovatel a 3 objednatel.
5. Tato smlouva je platná ode dne, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
6. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
7. Nedílnou součástí smlouvy je příloha:
 - Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy
 - Příloha č. 2 – Vzor pracovního výkazu
 - Příloha č. 3 – Vzor protokolu o zásahu
 - Příloha č. 4 – Vzor obsahu protokolu o profylaxi

V Praze dne 4. srpna 2020

V Praze dne 23. července 2020

Za objednatele:

Za poskytovatele:

**Česká republika –
Správa státních hmotných rezerv**

Servodata a.s.

.....
Ing. Miroslav Basel
ředitel Odboru zakázek

.....
Ing. Radovan Hauk
člen představenstva

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

1. Vymezení předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje k „Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu, rozvoje a vývoje aplikací v prostředí SharePoint verze 2016 a vyšší (dále jen „SP“) podle podmínek, potřeb a požadavků objednatele.

Plnění zahrnuje:

- a) služby ServiceDesk,
- b) služby související s vývojem a rozvojem aplikací,
- c) služby podpory provozu a správy platformy SharePoint,
- d) služby zálohování a obnovy,
- e) služby školení uživatelů.

2. Specifikace předmětu plnění

Požadovaný rozsah plnění

Služba	Rozsah
Služby ServiceDesk	365 × 24
Služby související s vývojem a rozvojem aplikací	120 hodin/rok *)
Služby podpory provozu a správy platformy SharePoint	10 hodin/rok *)
Služby zálohování a obnovy	4 hodin/rok *)
Služby školení uživatelů	6 hodin/rok *)

*) předpokládaný rozsah plnění, úkolové činnosti objednané dle potřeb objednatele

2.1. Služby ServiceDesk

Cílem poskytované služby je evidence požadavků a jejich řešení s garantovanou reakční dobou. Zajištění služeb ServiceDesk bude realizováno jediným kontaktním bodem na straně poskytovatele pro zajištění podpory, tzn. příjem hlášení, evidence a řízení požadavků.

Služba bude realizována formou zajištění operátorského dohledu těmito komunikačními kanály v uvedeném režimu:

Operátorský dohled	Režim
telefon (operátor dohledu)	8×5
elektronická pošta	24×7
webová aplikace ServiceDesk	24×7

Jednotlivé požadavky jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci.

Služby související s řešením požadavků jsou poskytovány v režimu 8×5 v pracovní dny v době od 8 do 16 hodin.

Garantované reakční doby služeb dle **kategorizace závažnosti požadavků** jsou definovány v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)	Termín dokončení řešení do: (od zahájení řešení)
Kritická	Požadavek k řešení situace, která zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku.	2h	12h
Běžná	Požadavek, kterým se řeší situace, která ovlivňuje pouze malou část uživatelů (do 15 uživatelů), nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací	8h	24h
Podružná	Požadavek, kterým se řeší situace, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování.	40h	Dle dohody

Kategorizace činností je stanovena takto:

Kategorie	Popis	Doba řešení*)
Operativní	Změna konfiguračních položek nevyžadující přerušování provozu SP, např. změna nastavení přístupových oprávnění apod.	Zpracování změny do 24 hodin, a to včetně ověření funkčnosti.
Plánovaná	Koncepční změna konfiguračních položek, upgrade programového vybavení apod.	V termínu po 16:00.

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

2.2. Služby související s vývojem a rozvojem aplikací

a) Služby související s vývojem a rozvojem nových aplikací

Vývoj aplikací v SP se realizuje na základě požadavku objednatele. Tento vývoj zahrnuje:

- analýzu požadavku
- návrh řešení
- programování
- ověření funkčnosti
- dokumentaci skutečného stavu
- zaškolení uživatelů.

Věcné zadání pro tyto aplikace dodá objednatel. Na základě ocenění a návrhu termínu předpokládané realizace požadavku poskytovatelem, objednatel odsouhlasí nebo neodsouhlasí realizaci.

Po jejich převzetí objednatelem se stávají aplikacemi objednatele a jejich další provoz a rozvoj se řídí příslušnými ustanoveními tohoto dokumentu.

b) Rozvoj stávajících aplikací objednatele

Rozvoj stávajících aplikací objednatele v SP (viz tabulka níže) na základě požadavku objednatele zahrnuje:

- analýzu požadavku
- návrh řešení
- programování
- ověření funkčnosti
- dokumentaci skutečného stavu
- zaškolení uživatelů.

Věcné zadání pro tyto požadavky dodá objednatel. Na základě ocenění a návrhu termínu požadavku poskytovatelem, objednatel odsouhlasí nebo neodsouhlasí realizaci.

P. Č.	Název aplikace
1.	Schvalování vstupu do budovy
2.	Rezervace místností
3.	Rezervace vozidel
4.	Rezervační systém školení
5.	Registr smluv SSHR
6.	Legislativa SSHR
7.	Plánování
8.	Úkolovník OMAJ
9.	Elektronický oběh dokumentů
10.	Centrální dopravní obslužnost
11.	Poukaz k rekreaci na rekreačním středisku SSHR
12.	Veřejné zakázky

2.3. Služby podpory provozu a správy platformy SharePoint

- a) Podpora provozu a správy je poskytována formou informační nebo fyzickou k řešení optimalizace provozního prostředí SP, webových aplikací, a to včetně jeho komponent (jako je operační systém, SQL server, Active Directory apod.) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému.
- b) Jako závada je posuzována taková odchylka od provozního stavu, která má negativní dopad na kvalitu a bezpečnost provozu či správy SP.
- c) Podpora provozu a správy SP zahrnuje zejména:
 - Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe (vzor obsahu protokolu o profylaxi je uveden v příloze č. 4 této smlouvy)
 - Údržbu interních databází a logů.
 - Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
 - Instalace nových verzí a bezpečnostních oprav.
 - Provádění a ověřování zálohovacích procedur.
 - Návrhy změn a jejich provedení, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, tvorba a aktualizace provozní dokumentace.
 - Spolupráci na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení.
 - Obnova systému, SW a dat ze zálohy objednatele.
 - Řešení závad.

Realizace podpory provozu a správy je prováděna na základě požadavků objednatele evidovaných prostřednictvím služby ServisDesk.

2.4. Zálohování a obnova

S ohledem na stávající zálohovací řešení, které objednatel používá (Veeam) požadujeme:

- a) spolupráci před aktualizací operačního systému nebo aplikací
- b) spolupráci v případě obnovy systému a dat z aktuálních záloh,
- c) selektivní zálohu webů a webových aplikací včetně jejich obnovy,
- d) vytvořit doporučený postup pro selektivní zálohu a obnovu webů a webových aplikací.

Realizace zálohování nebo obnovy je na základě požadavků objednatele evidovaných prostřednictvím služby ServisDesk.

2.5. Služby školení uživatelů

Služby školení uživatelů související s provozem budou poskytovány formou konzultací nebo školení na základě požadavků objednatele evidovaných prostřednictvím služby ServisDesk, zejména:

- a) při upgrade SP k rozšíření znalostí centrálního administrátora objednatele,
- b) konzultace k aplikacím, které jsou provozovány na SP a jejich funkčnost není plně pokryta SP, to znamená funkčnost webových aplikací je založena na aplikacích třetích stran (JavaScript, Nintex apod.),
- c) konzultace k provozu prostředí SP, webových aplikací a jejich vývoji a rozvoji.

Základní principy poskytování služeb

- a) Požadavek objednatele na plnění hrazené v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem objednatele nebo s jeho souhlasem prostřednictvím webové aplikace služby ServisDesk.
- b) Požadavek objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:
 - informace o žadateli, tj. uživateli systému jako je organizace, kontaktní osoba a spojení,
 - druh závady (systémová, aplikační, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
 - popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
 - případné chybové hlášení vygenerovaná systémem,
 - požadavek objednatele s výše uvedenými atributy se předává poskytovateli cestou služby ServiceDesk.
- c) Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního prostředí SP.
- d) O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončeném zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba poskytovatele jako přílohu „Pracovního výkazu“; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojnásobném vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Protokol o zásahu může plnit i vhodně upravená sestava z webové aplikace ServiceDesk.
- e) „Pracovní výkaz“ (jeho kopie) podepsaný oprávněnými osobami obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.
- f) Při provádění servisního zákroku je objednatel povinen zajistit následující podmínky:
 - přístup servisního technika poskytovatele k zařízení provozního prostředí SP, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost objednatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
 - přítomnost oprávněné osoby objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika poskytovatele, uvedená povinnost objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.
- g) Poskytovatel poskytne objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb – „Pracovní výkaz“.

Pracovní výkaz

Název firmy:

se sídlem:

IČO:

DIČ:

(dále jen „poskytovatel“)

Česká republika – Správa státních hmotných rezerv

se sídlem Šeříková 616/1, 150 58 Praha 5

IČO: 48133990

DIČ: CZ48133990

(dále jen „objednatel“)

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

Plnění služeb technické podpory dle SMLOUVY č..... (SP 2016)

ze dne číslo za období od..... do

Datum	Popis činnosti	Čas (h)	Číslo požadavku ServiceDesk	Sazba paušál/úkol	Cena bez DPH	Cena s DPH
	Celkem					

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

V Praze dne

Za poskytovatele:

Za objednatele:

Protokol o provedeném zásahu

Správa státních hmotných rezerv

Číslo požadavku:/2020

Informace pro zásah:

Stručný popis závady:

Kontakt pro zásah:

Kontakt: Jméno a příjmení

Telefon:

Mobil:

E-mail:

Lokalita:

Adresa:

Servisní technik:

Popis zásahu:

Datum:

Podpis:

Za objednatele převzal: Jméno a Příjmení

Bez závad a nedostatků

Datum:

Podpis:

Profylaxe aplikačního serveru

- obecné informace o serveru
- síťové informace o serveru
- kontrola volného místa na disku
- instalovaný software
- instalace aktualizací operačního systému
- defragmentace disku
- kontrola systémových a aplikačních logů operačního systému Microsoft po profylaxi
- návrh optimalizačních opatření

Profylaxe SQL serveru

- obecné informace o serveru
- síťové informace o serveru
- kontrola volného místa na disku
- instalovaný software
- instalace aktualizací operačního systému
- defragmentace disku
- kontrola systémových a aplikačních logů operačního systému Microsoft po profylaxi
- návrh optimalizačních opatření