

Servisní smlouva

Článek 1

Smluvní strany

Objednatel: ČR – Státní úřad pro jadernou bezpečnost

Zastoupený:	Ing. Danou Drábovou, Ph.D.
Se sídlem:	Senovážné náměstí 9, 110 00 Praha 1
IČ:	48136069
DIČ:	není plátce DPH
Bankovní spojení:	ČNB Praha
Číslo účtu:	3808881/0710

Ve věcech technických
je oprávněn jednat:
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Číslo smlouvy:	15/05/0064
Č.j.:	SÚJB/OR/16047/2016

(dále jen „Objednatel“)

a

Poskytovatel: MÚZO Praha s.r.o.

Zastoupený:	Ing. Petrem Zaoralem a Janem Maršíkem, jednatelem s.r.o.
Se sídlem:	Politických vězňů 15, 110 00 Praha 1
IČ:	49622897
DIČ:	CZ49622897
Společnost zapsaná v OR vedeném u MS v Praze	
Bankovní spojení:	ČSOB Praha 1
Číslo účtu:	482804123/0300

Ve věcech technických je
oprávněn jednat:
Ve věcech smluvních
je oprávněn jednat:

Číslo smlouvy:	1396/16
----------------	---------

(dále jen „Poskytovatel“)

uzavírají dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. (občanského zákoníku) a přiměřeně dle § 2586 a následujících téhož zákoníku tuto

Servisní smlouvu

(dále jen „Smlouva“)

Článek 2

Předmět Smlouvy

- 2.1. Účelem této Smlouvy je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností Poskytovatele k racionalizaci a zefektivnění provozu informačního systému zavedeného Poskytovatelem u Objednatele na základě Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému č. Smlouvy Objednatele 15/05/0063.
- 2.2. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli servisní služby v souladu se všemi závaznými právními předpisy, jakož i se sjednanými podmínkami, a současně závazek Objednatele zaplatit Poskytovateli cenu stanovenou v čl. 4 této Smlouvy za jejich řádné poskytnutí.
- 2.3. Poskytováním servisních služeb se rozumí veškerá činnost Poskytovatele dle Smlouvy, tzn. provedení činností dle přílohy č. 1 *Specifikace služeb* v termínech dle přílohy č. 2 *Poskytování služeb*, a to i v případě, že výsledek činnosti Poskytovatele má charakter díla ve smyslu § 2631 a násl. občanského zákoníku nebo autorského díla ve smyslu § 2 dle zákona č. 121/2000 Sb. (autorského zákona).

Článek 3

Termín a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle této Smlouvy dnem zahájení ostrého provozu systému dle Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.) na dobu neurčitou.
- 3.2. Místem plnění je sídlo Objednatele nebo jiná budova v jeho užívání.
- 3.3. Ke službám, které lze řešit vzdáleným přístupem k místu plnění dle bodu 3.2, bude Objednatel poskytnut vzdálený přístup (VPN přístup). Podrobnosti vzdáleného přístupu budou dohodnuty osobami oprávněnými jednat ve věcech technických obou smluvních stran a budou uvedeny v Katalogu služeb.

Článek 4

Cena

- 4.1. Cena za plnění této Smlouvy pro paušální servisní služby, tj. služby Hot-line, Help Desk poskytovaný prostřednictvím RT systému, Maintenance a legislativa, Aktualizace software a Administrace, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy, se stanovuje dohodou smluvních stran formou měsíční pevné částky ve výši:
 - 4.1.1. po dobu záruky systému stanovené dle Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.)

Cena bez DPH:	25 011,67 Kč
DPH (21%):	5 252,45 Kč
Cena včetně DPH:	30 264,12 Kč
 - 4.1.2. po ukončení záruky systému stanovené dle Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.)

Cena bez DPH:	25 011,67 Kč
DPH (21%):	5 252,45 Kč
Cena včetně DPH:	30 264,12 Kč
- 4.2. Cena za plnění této Smlouvy pro ad-hoc servisní služby se stanovuje dohodou smluvních stran jako součin skutečně odpracovaných a akceptovaných člověkohodin služeb a hodinové sazby za poskytnuté služby ve výši:
 - 4.2.1. za službu „metodická podpora“

Hodinová sazba bez DPH:	1 250,00 Kč
-------------------------	-------------

DPH (21%):	262,50 Kč
Hodinová sazba včetně DPH:	1512,50 Kč

4.2.2. za službu „servisní úpravy“

Hodinová sazba bez DPH:	1 000,00 Kč
DPH (21%):	210,00 Kč
Hodinová sazba včetně DPH:	1 210,00 Kč

4.2.3. za službu „školení uživatelů“

Hodinová sazba bez DPH:	1 000,00 Kč
DPH (21%):	210,00 Kč
Hodinová sazba včetně DPH:	1 210,00 Kč

4.2.4. Rozsah ad-hoc služeb je maximálně 320 člověkohodin za kalendářní rok. Pokud Objednatel v jednom kalendářním roce nevyčerpá jejich maximální rozsah, rozdíl mezi skutečným čerpáním a maximálním rozsahem ad-hoc služeb v daném kalendářním roce může být přesunut do roku následujícího.

4.3. Cena za poskytování jednotlivých paušálních servisních služeb bude vyčíslena v Katalogu služeb (odst. 10.17.) a to tak, že součet cen jednotlivých služeb odpovídá ceně paušálních služeb stanovené v odst. 4.1.

4.4. Cena dle odst. 4.1. a 4.2. této Smlouvy je cenou nejvýše přípustnou a závaznou po celou dobu plnění této Smlouvy a zahrnuje veškeré náklady nutné nebo Poskytovatelem vynaložené pro řádné splnění předmětu Smlouvy.

4.5. V případě jiné sazby DPH bude Poskytovatel Objednateli účtovat sazbu DPH ve výši odpovídající platným a účinným právním předpisům ke dni zdanitelného plnění. Cena za plnění bez DPH tímto není dotčena.

4.6. Objednání ad-hoc servisních služeb bude probíhat následujícím postupem:

4.6.1. Objednatel zadá Poskytovateli předběžný požadavek na čerpání ad-hoc servisní služby.

4.6.2. Na základě převzetí požadavku na čerpání služby provede Poskytovatel do pěti (5) pracovních dní analýzu rozsahu požadované ad-hoc servisní služby a oznámí Objednateli předpokládaný rozsah služby v člověkohodinách.

4.6.3. Objednatel na základě rozsahu servisní služby rozhodne do pěti (5) pracovních dní o zahájení čerpání služby formou číslované objednávky a zašle objednávku Poskytovateli, nebo oznámí Poskytovateli, že službu nebude čerpat.

4.6.4. Po provedení ad-hoc servisní služby Poskytovatel předá Objednateli výkaz skutečně odpracovaných hodin spotřebovaných při jejím provedení jako přílohu výkazu o provedených službách za daný měsíc.

4.6.5. Podrobnosti objednávání a poskytování ad-hoc servisních služeb budou upřesněny podle konkrétních podmínek v Katalogu služeb (odst. 10.17.).

Článek 5

Platební podmínky

5.1. Plnění Poskytovatele představuje ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, samostatné zdanitelné plnění a považuje se za uskutečněné dnem převzetí dle čl. 7 této Smlouvy.

5.2. Cena plnění bude Objednatelům hrazena na základě faktury Poskytovatele s příloženým protokolem o předání a převzetí dle čl. 7 akceptujícím plnění Poskytovatele, kterou Poskytovatel vystaví vždy do 15. dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž bylo plnění poskytnuto.

5.3. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona o dani z přidané hodnoty, a číslo smlouvy

Objednatele. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti nebo bude-li vystavena přede dnem převzetí poskytnutých služeb za daný měsíc, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.

- 5.4. Splatnost faktury (daňového dokladu) je stanovena na dvacet (20) dnů ode dne jejího doručení Objednateli.

Článek 6

Součinnost Objednatele

- 6.1. Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytovat nezbytnou součinnost pro plnění předmětu Smlouvy, jak je sjednáno v příloze č. 3.
- 6.2. Objednatel je oprávněn zajistit poskytnutí součinnosti třetími osobami. Poskytovatel je povinen v průběhu poskytování servisních služeb neprodleně upozornit Objednatele na nevhodnost jeho pokynů nebo předané dokumentace. Toto upozornění musí mít písemnou formu. V takovém případě je Objednatel povinen se k tomuto upozornění bez zbytečného odkladu písemně vyjádřit a je povinen učinit veškerá opatření, aby Poskytovatel mohl pokračovat v poskytování servisních služeb řádně.

Článek 7

Předání a převzetí

- 7.1. Předání a převzetí plnění bude probíhat měsíčně a je splněno protokolárním předáním a převzetím výkazu služeb za daný kalendářní měsíc Objednatelem. Ve výkazu služeb budou zvlášť uvedeny provedené paušální servisní služby a zvlášť ad hoc servisní služby.
- 7.2. Průběh předání a převzetí (akceptační řízení) probíhá v těchto krocích:
 - 7.2.1. Současně s předáním výkazu služeb Poskyvatelem stvrdí Objednatel svým podpisem jeho předání na Poskyvatelem předloženém protokolu o předání a převzetí.
 - 7.2.2. Objednatel následně do pěti (5) pracovních dní od předání výkazu služeb stvrdí svým podpisem převzetí výkazu služeb bez výhrad (akceptace), či převzetí výkazu služeb s výhradami (akceptace s výhradou), případně nepřevzetí výkazu služeb (neakceptace).
 - 7.2.3. Při převzetí výkazu služeb s výhradami je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam výhrad nebránících převzetí a výši sankce, kterou formou slevy z měsíční částky podle čl. 9 této Smlouvy uplatní.
 - 7.2.4. Při nepřevzetí výkazu služeb je Objednatel povinen uvést na protokolu o předání a převzetí písemný seznam nedostatků bránících převzetí.
 - 7.2.5. Nebude-li do pěti (5) pracovních dní po předání výkazu služeb doručen Poskytovateli od Objednatele protokol o předání a převzetí s písemným seznamem nedostatků bránících převzetí, má se za to, že Objednatel neshledal nedostatky a předaný výkaz se považuje za Objednatelem akceptovaný a převzatý.

Článek 8

Změnové řízení

- 8.1. Každá smluvní strana může kdykoli během doby trvání této Smlouvy požádat o jakoukoli změnu v rozsahu, typech nebo parametrech služeb. Žádná smluvní strana však není povinna navrhouvanou změnu přijmout. Poskytovatel se však zavazuje přijmout za přiměřených podmínek změny

- požadované Objednatelem v případě, že se jedná o změny související se změnou právních předpisů.
- 8.2. Poskytovatel pro zachování kontinuity poskytovaných servisních služeb vede řádnou a úplnou dokumentaci všech provedených změn poskytovaných služeb.
 - 8.3. Změnové řízení se zahajuje písemnou žádostí na změnové řízení podanou osobou oprávněnou jednat ve věcech smluvních nebo technických a doručenou druhé smluvní straně. V oznámení musí být definován alespoň rámcově rozsah požadované úpravy servisních služeb.
 - 8.4. Poskytovatel zpracuje v součinnosti s Objednatelem podklady na změnové řízení.
 - 8.5. Smluvní strany se dohodnou o změně, způsobu jejího řešení a o jejích důsledcích do Smlouvy.
 - 8.6. Pokud má změna dopad do Smlouvy, musí být provedena formou písemného dodatku ke Smlouvě nebo uzavřením nové Smlouvy, přičemž musí být respektován zákon o veřejných zakázkách č. 137/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
 - 8.7. Poskytovatel bude realizovat změny či doplňky poskytovaného plnění pouze v tom případě, že bude v rámci změnového řízení dosaženo dohody v otázkách změn termínů a ceny, jakož i dohody o případných dalších podmínkách.
 - 8.8. Nevylučuje-li se Objednatel ke změnám navrhovaným v rámci změnového řízení bezodkladně, nejdéle však do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení žádosti, platí, že s navrhovanou změnou nesouhlasí a Poskytovatel bude pokračovat v poskytování plnění podle původně sjednaných podmínek.
 - 8.9. Za změnu se podle této Smlouvy nepovažuje upřesnění poskytovaných servisních služeb jako výsledek kontinuálního zlepšování servisních služeb podle přílohy č. 2 této Smlouvy.

Článek 9

Odpovědnost za vady, záruka za jakost a sankční ujednání

- 9.1. Poskytovatel na servisní úpravy týkající se drobného servisního rozvoje systému (viz příloha č. 1 této Smlouvy, Ad-hoc servisní služby) poskytuje Objednateli záruku za jakost po dobu 12 měsíců od protokolárního předání a akceptace plnění Objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, která uplyne od písemného uplatnění řádné reklamace do doby odstranění reklamovaných závad.
- 9.2. V případě prodlení Objednatele s plněním peněžitého závazku uhradí Objednatel na výzvu Poskytovatele úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné fakturační částky za každý i započatý den prodlení po době splatnosti daňového dokladu.
- 9.3. V případě, že Poskytovatel nedodrží dohodnuté parametry poskytovaných služeb, poskytne Objednateli za každé jednotlivé nesplnění parametru slevu ve výši 5 % z měsíční částky všech poskytnutých služeb, pokud není dle přílohy č. 4 Smlouvy stanovena jiná výše sankce při nedodržení parametru konkrétní poskytované služby.
- 9.4. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.
- 9.5. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu škody jsou neúčinná.

Článek 10

Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zahájení ostrého provozu systému dle Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.) a je ve smyslu § 1727 občanského zákoníku smlouvou závislou na smlouvě o dílo č. 15/05/0063.
- 10.2. Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oběma smluvními

stranami.

- 10.3. Možnost odstoupení Poskytovatele od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 10.4. Tuto Smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí bez uvedení důvodů. V takovém případě činí výpovědní lhůta 12 měsíců a běží od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 10.5. V případě ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerá data a dokumentaci z Help Desku a poskytovaných služeb nejpozději ke dni ukončení Smlouvy. V případě potřeby je Poskytovatel povinen poskytnout nutnou a Objednatelem vyžádanou součinnost k dalšímu poskytování servisních služeb Objednatelem či třetí stranou oproti náhradě nákladů ve výši měsíční ceny za paušální servisní služby a to bez zbytečného odkladu do doby, než dojde k poskytování servisních služeb Objednatelem či třetí stranou. Součástí nezbytné součinnosti Poskytovatele je spolupráce při stanovení plánu přechodu služeb na Objednatele či třetí stranu a to alespoň tři měsíce před ukončením Smlouvy a spolupráce při jeho provádění. Při neposkytnutí nebo prodlení s poskytováním součinnosti je povinen Poskytovatel uhradit smluvní pokutu ve výši měsíční ceny za paušální servisní služby.
- 10.6. Poskytovatel je oprávněn vstupovat do objektů Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy jen se souhlasem nebo v přítomnosti oprávněné osoby Objednatele.
- 10.7. Záležitosti v této Smlouvě výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a autorského zákona v platném znění.
- 10.8. Objednatel i Poskytovatel se zavazují vzájemně informovat o všech organizačních změnách (název, sídlo, tel., apod.).
- 10.9. V případě, že při plnění zakázky vznikne dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, vzniká okamžikem vzniku takového díla právo Objednatele toto dílo užívat nevýhradně v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu využívání daného díla, a to v neomezeném množství, územním i časovém rozsahu (i po ukončení trvání této Smlouvy). Odměna za tuto licenci je součástí ceny za službu „maintenance“ poskytovanou podle této Smlouvy. Tímto je poskytnuta nevýhradní licence ve výše specifikovaném rozsahu k dílu. Licenční podmínky se vztahují i na veškeré poskytnuté aktualizace (update, upgrade, patch, hotfix atd.).
- 10.10. Poskytovatel se zavazuje, že výsledkem jeho plnění nebudou porušena práva třetích stran. Poskytovatel nese odpovědnost za veškeré škody, které by z porušení tohoto závazku Objednateli vznikly.
- 10.11. Poskytovatel i Objednatel jsou povinni zachovat mlčenlivost o všech skutečnostech, údajích a informacích, týkajících se druhé strany, které mají povahu obchodního tajemství v rozsahu a za podmínek § 504 občanského zákoníku, o kterých se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy. Poskytovatel i Objednatel se zavazují, že tyto skutečnosti nesdělí ani jiným způsobem neposkytnou žádné třetí osobě a zajistí jejich přiměřenou ochranu a utajení.
- 10.12. Poskytovatel je dle zákona č. 101/2000Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů v informačním systému Objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení platnosti Smlouvy. Poskytovatel odpovídá Objednateli v plné míře za škodu, kterou mu způsobí porušením tohoto ustanovení.
- 10.13. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním celého znění Smlouvy Objednatelem.
- 10.14. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž dvě vyhotovení obdrží Objednatel a dvě vyhotovení obdrží Poskytovatel.
- 10.15. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha č. 1 Specifikace služeb
 - Příloha č. 2 Poskytování služeb
 - Příloha č. 3 Součinnost Objednatele
 - Příloha č. 4 Katalog služeb.
- 10.16. Pokud dojde mezi jednotlivými dokumenty tvořícími Smlouvu k rozporu, dvojímu výkladu nebo

nejasnosti, vykládá se Smlouva vždy nejdříve podle znění těla Smlouvy a poté podle příloh.

- 10.17. Katalog služeb, vytvořený Poskytovatelem v rámci Smlouvy o dílo na implementaci ekonomického informačního systému (odst. 2.1.) a verifikovaný v průběhu poskytování servisních služeb, se stává volnou přílohou č. 4 této Smlouvy. Příloha č. 4 doplňuje a upřesňuje přílohu č. 1 a v případě, že dojde k rozporu, dvojímu výkladu nebo nejasnosti mezi touto přílohou a přílohou č. 1, má příloha č. 4 přednost před přílohou č. 1.
- 10.18. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem této Smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto Smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě vážné a svobodné vůle prosté omylu a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 16. 8. 2016

V Praze dne 16. 8. 2016

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....
Ing. Dana Drábová, Ph.D.
předsedkyně SÚJB

.....
Ing. Petr Zaoral
ředitel, jednatel

.....
Jan Maršík
jednatel

Příloha č. 1

Specifikace služeb

Paušální servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb			Způsob sledování a kontroly realizace
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr	
Hot-line	Rychlá podpora okamžitého servisního zásahu k operativnímu hlášení incidentu či ke krátké metodické podpoře.	telef., e-mail	5 x 8 8:00 – 16:00	dostupnost do 15 minut	měsíční výkaz služeb
Help Desk poskytovaný prostřednictvím RT systému	Servisní zásah na základě požadavku uživatelů, řešení problémů aplikace, notifikace stavů požadavků a jejich řešení, uzavírání požadavků. HelpDesk představuje kontaktní místo pro pracovníky Objednatele (uživatele) a je využíván k podpoře uživatelů a řízení servisních služeb. V prostředí Objednatele je HelpDesk realizován platformou Request Tracker v4.0.x. s napojením na OpenLDAP v. 2.4.x.* ^{*)} Součástí služby Help Desk je řízení incidentů v návaznosti na jejich dopad.	RT	7 x 24 x 365	reakční doba a doba vyřešení podle priorit **)	měsíční výkaz služeb RT systém
Maintenance a legislativa	Průběžné a bezodkladné poskytování programových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) a softwarové dokumentace v souladu s tím, jak nové verze programového vybavení s vylepšenými funkcemi dává k dispozici výrobce programového vybavení. Součástí služby je poskytnutí aktualizací pro udržení souladu s legislativou a navazující úpravy provozní dokumentace a uživatelských manuálů systému. Korekce software musí být provedeny tak, aby byla zajištěna jeho plná kompatibilita s ostatními komponentami systému.	RT	5 x 8 8:00 – 16:00	korekce software poskytnuta do 2 prac. dnů od jejího uvolnění výrobce, v případě legislativ. změn do 10 prac. dnů po uveřejnění ve Sbírce zákonů, nebude-li dohodnuto jinak	měsíční výkaz služeb RT systém
Aktualizace software	Efektivní a rychlá implementace změn a nových korekcí software (Service Pack, Update/Upgrade, Patch, HotFix) ve vazbě na maintenance za účelem udržování systému v aktuálním stavu a minimalizace vzniku incidentů z důvodu změn. Služba zahrnuje rovněž testování změn a nových konfigurací vzniklých v souvislosti aktualizací a proškolení aktualizací dotčených uživatelů na implementované změny.	RT	5 x 8 8:00 – 16:00	aktualizace software poskytnuta do 10 prac. dnů od jejího poskytnutí v rámci maintenance, nebude-li dohodnuto jinak	měsíční výkaz služeb RT systém
Administrace	Zadávání, změny rolí a přístupových práv jednotlivých osob - uživatelů podle pokynů objednatel. Zálohování bezpečnostních kopií, archivace dat.	RT	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího dne (next business day)	měsíční výkaz služeb RT systém

*) Součástí služeb HelpDesku jsou dvě úrovně podpory uživatelů:

1. úroveň základní podpory znamená, že osoba Poskytovatele obsluhující příslušnou frontu EKIS v RT systému Objednatele je na kontaktu s uživateli a řeší jejich požadavky různého typu (incident, problém, požadavek na změnu / úpravu, požadavek na informaci / konzultaci, apod.), které vyplývají ze sjednaných servisních služeb. Na 1. úrovni podpory dochází k identifikaci zdrojů nefunkčnosti a ke stanovení odpovědnosti za vznik a řešení nápravy.

Pokud se náprava týká neservisované části systému (vazba na HW infrastrukturu), je požadavek řešen IT útvaru Objednatele.

Požadavky, které nejsou vyřešeny prostřednictvím 1. úrovně a vyžadují specialisty na straně Poskytovatele, předá osoba Poskytovatele obsluhující frontu EKIS v RT systému k řešení na 2. úroveň specializované podpory.

2. úroveň specializované podpory řeší požadavky nevyřešené na 1. úrovni. Jedná se o pracovní tým odborníků Poskytovatele, jejichž kvalifikace pokrývá poskytování služby na detailní úrovni znalostí.

V rámci služeb HelpDesku (prostřednictvím RT systému) jsou poskytovány rovněž následující služby:

- řešení a dokumentace požadavků předaných na 2. úroveň a poskytování informací o stavu řešení požadavku,
- budování a aktualizace konfigurační databáze prvků systému pokrytých servisními službami (tzv. provozní báze)
- poskytování pravidelných měsíčních výkazů o servisních službách (paušálních i ad-hoc).

**) Podle dopadu jsou požadavky zařazeny do příslušné priority jejich řešení. Prioritě řešení požadavku odpovídá reakční doba a doba vyřešení požadavku.

Priorita	Dopad	Popis	Reakční doba	Doba vyřešení
1	Kritický	Závada, při níž EKIS není použitelný ve svých základních funkcích. Není možné pokračovat ve standardním způsobu práce, neexistuje dostupný náhradní způsob.	2 hodiny	4 hodiny
2	Vysoký	Závada, kdy je EKIS ve svých funkcích degradován tak, že tento stav omezuje běžný provoz, tuto situaci je však možné řešit nebo zmírnit dostupným náhradním způsobem.	4 hodiny	NBD (next business day)
3	Střední	Závada, která svým charakterem neovlivňuje významným způsobem běžný provoz EKIS a nepoškozuje data. Omezuje některé uživatelské funkce systému, které jsou ale dosažitelné jinými uživatelskými funkcemi.	NBD (next business day)	týden
4	Nízký	Požadavek bez vlivu na funkčnost systému, např. kosmetické změny, žádost o informace atd.	NBD (next business day)	měsíc
5	Bez bezprostředního vlivu	Návrhy, připomínky nebo náměty na zlepšení či další rozvoj. Tato priorita nepodléhá SLA (Service Level Agreement – kvalitativní parametry služeb).	NBD (next business day)	dle dohody

Ad-hoc servisní služby

Služba - název	Obsah, popis	Parametry služeb			Způsob sledování a kontroly realizace
		Způsob zadání	Doba příjmu požadavku	SLA parametr	
Metodická podpora	Metodická podpora v oblastech pokrytých funkcionalitou systému včetně poskytování specifického know-how při změnách či rozvoji systému.	RT, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	reakce do konce následujícího dne (next business day)	měsíční výkaz služeb RT systém
Servisní úpravy	Drobný servisní rozvoj týkající se systému.	RT, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	výkaz skutečně odpracovaných hodin	měsíční výkaz služeb RT systém
Školení uživatelů	Školení nových nebo stávajících uživatelů.	RT, objednávka	5 x 8 8:00 – 16:00	prezenční listina	měsíční výkaz služeb RT systém

Příloha č. 2

Poskytování služeb

Poskytování služeb je z časového hlediska složeno ze dvou úseků:

1. Období verifikace Katalogu služeb s SLA jednotlivých služeb, tj. kontinuální zlepšování služeb.

V rámci období verifikace poskytuje Poskytovatel všechny servisní služby. Období verifikace slouží k praktickému ověření nastavení úrovně kvality poskytovaných služeb (SLA). V tomto období jsou měřena SLA pro všechny poskytované servisní služby a na základě reálných provozních výsledků a požadavků Objednatele je ověřeno předchozí nastavení parametrů SLA. Cílem verifikace je pracovat s reálným stavem a reálnými potřebami Objednatele v rámci kontinuálního zlepšování služeb.

2. Období poskytování služeb s akceptací poskytovaných služeb.

V tomto období jsou poskytovány všechny služby v souladu s definovanými smluvními podmínkami a SLA parametry uvedenými v Katalogu služeb na jednotlivých Katalogových listech.

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby podle následující tabulky:

Název plnění	Výstupy (předané plnění)	Termín předání plnění
Katalog služeb	Verifikovaný Katalog služeb	do 5. pracovního dne měsíce následujícího po ročním výročí od termínu účinnosti smlouvy
Poskytování služeb	Výkaz služeb (report o poskytovaných službách)	do 5. pracovního dne následujícího měsíce, v němž byly poskytovány služby

Příloha č. 3

Součinnost Objednatele

Objednatel v rámci součinnosti zajišťuje:

- funkčnost serverů
- aktuálnost systémového softwaru
- datová úložiště
- správu databáze Oracle
- datové služby komunikační infrastruktury SÚJB
- zálohování serverových systémů SÚJB – zálohovací systém HP DataProtector ve správě ICT SÚJB
- provoz RT systému (Request Tracker v.4.0.x) s napojením na OpenLDAP v. 2.4.x
- vzdálený (VPN) přístup.