

**Dílní smlouva
k Rámcové smlouvě na
Podporu a další rozvoj interaktivních formulářů**

Číslo 1

**„na poskytování služeb technické podpory na APV interaktivních formulářů,
poskytování služeb Helpdesku, monitoringu a troubleshootingu, zajištění podpory
licencí“**

Smluvní strany

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Sídlo: Křížová 25, 225 08 Praha 5
Statutární zástupce: JUDr. Jiří Biskup, ústřední ředitel ČSSZ
Osoba oprávněná jednat: Ing. Iva Fortelková, MBA, ředitelka odboru koncepcí,
systémové integrace a koordinace
Kontaktní osoba: [redacted]
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
IČO: 00006963
DIČ: Neplátce
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: [redacted]
ID datové schránky: 49kaiq3

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČSSZ**“) na straně jedné

a

Software602 a.s.

Sídlo: Hornokrčská 15, Praha 4
Jednatel/Zastoupená: Ing. Janem Petrem, výkonným ředitelem a Ing. Pavlem
Nemravou, ředitelem divize Public (na základě plné moci)
Zapsaná v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3044
Kontaktní osoba: [redacted]
tel.: [redacted] e-mail: [redacted]
IČO: 63078236
DIČ: CZ63078236
Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu: [redacted]
ID datové schránky: 7dcsfzg

(dále jen „**Zhotovitel**“) na straně druhé

(Objednatel a Zhotovitel budou v této smlouvě označováni jednotlivě jako „Strana“ a společně jako „Strany“)

Strany se dohodly na realizaci dílčí veřejné zakázky „na poskytování služeb technické podpory na APV interaktivních formulářů, poskytování služeb Helpdesku, monitoringu a troubleshootingu, zajištění podpory licencí“ za podmínek uvedených v Rámcové smlouvě na Podporu a další rozvoj interaktivních formulářů ze dne 20. 1. 2017 (dále též „RS“), a za podmínek uvedených níže v této smlouvě (dále též „Smlouva“):

Článek 1 Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby provozní podpory řešení interaktivních formulářů podle čl. II, odst. 2.2, bodu 2.2.1, podbodu 2.2.1.1 RS (dále jen „Dílo“). Specifikace Díla je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.2. Předmětem této Smlouvy je dále závazek Objednatele za Dílo zaplatit Zhotoviteli cenu dle článku 2 této Smlouvy.
- 1.3. Dílo bude předmětem akceptace dle Čl. VII. RS.

Článek 2 Ceny a platební podmínky

- 2.1. Cena za poskytování Díla dle specifikace v Příloze č. 1 této Smlouvy činí:

5.376.000,- Kč bez DPH

(slovy: pět milionů tři sta sedmdesát šest tisíc korun českých)

tj. **6.504.960,- Kč vč. DPH**

(slovy: šest miliónů pět set čtyři tisíce devět set šedesát korun českých)

- 2.2. Cena bude uhrazena v souladu se způsobem úhrady dle RS.
- 2.3. Platební podmínky se řídí příslušnými ustanoveními RS, cena za poskytování Díla bude účtována dle čl. VIII. odst. 8.12 RS.
- 2.4. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou konečné a lze je překročit pouze za podmínek uvedených v RS.
- 2.5. Fakturace za plnění poskytnuté Zhotovitelem bude provedena způsobem uvedeným v RS.
- 2.6. Daň z přidané hodnoty bude fakturována v zákonem stanovené výši dle platných a účinných právních předpisů v době uskutečnění zdanitelného plnění. Faktury jsou splatné do 30 (slovy: třiceti) dnů od data jejich doručení Objednateli.

Článek 3 Trvání Smlouvy, ukončení Smlouvy a místo plnění

- 3.1. Tato Smlouva se uzavírá ode dne nabytí její účinnosti po dobu 4 let. Nároky Objednatele z vad Díla tím nejsou dotčeny.
- 3.2. Místem plnění je sídlo Objednatele na adrese Křížová 25, 225 08 Praha 5.

Článek 4 Sankční ujednání

- 4.1. Sankce za neplnění Díla podle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy se řídí podle příslušných ustanovení RS.
- 4.2. Záruka je poskytována v souladu s příslušnými ustanoveními RS.

Článek 5 Oprávněné osoby

- 5.1. Změny a určování Oprávněných osoby se řídí podle příslušných ustanovení RS.
- 5.2. Osoby oprávněné zastupovat Strany ve smluvních a obchodních záležitostech:

Za Objednatele:

tel.:
e-mail:

Za Zhotovitele:

tel.:
email:

- 5.3. Osoby oprávněné zastupovat Strany ve věcném plnění:

Za Objednatele:

tel.:
e-mail:

Za Zhotovitele:

tel.:
e-mail:

Článek 6 Závěrečná ujednání

- 6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti ke dni podpisu této Smlouvy oběma Stranami.
- 6.2. Objednatel se zavazuje dodat Zhotoviteli veškeré podklady pro potřeby plnění Díla dle této Smlouvy v českém jazyce. V případě potřeby jakýchkoliv dalších podkladů je Zhotovitel povinen takovéto podklady od Objednatele včas písemně vyžádat.
- 6.3. Veškeré dodatky k této Smlouvě a její změny musí být vyhotoveny písemnou formou.
- 6.4. Touto Smlouvou neupravené skutečnosti se řídí příslušnými ustanoveními RS.
- 6.5. Tato Smlouva je vyhotovena v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (slovy: tři) obdrží Objednatel a 2 (slovy: dva) Zhotovitel.

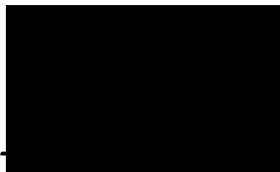
6.6. Obě Strany svým podpisem stvrzují, že tato Smlouva nebyla ujednána v tísní ani za jednostranně nevýhodných podmínek.

6.7. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

- Příloha č. 1 – Specifikace Díla
- Příloha č. 2 – Podmínky plnění
- Příloha č. 3 – Soulad se standardy

6.8. Strany prohlašují, že si tuto Smlouvu, včetně jejích příloh, přečetly, jejímu obsahu porozuměly a že je projevem jejich pravé a svobodné vůle prosté jakéhokoliv omylu, na důkaz čehož tuto Smlouvu vlastnoručně podepisují.

Zhotovitel: (na základě plné moci):



Jméno: Ing. Jarl Petr
Funkce: výkonný ředitel

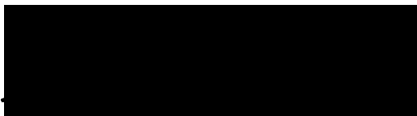
Datum: 13 -02- 2017
Místo: Praha

Objednatel:



Jméno: Ing. Iva Fortelková, MBA
Funkce: ředitelka odboru koncepcí, systémové integrace a koordinace

Datum: 13 -02- 2017
Místo: Praha



Jméno: Ing. Pavel Nemrava
Funkce: ředitel divize Public

Datum:
Místo: Praha

Software602
akciová společnost
140 00 Praha 4, Hornokráská 15
DIČ: CZ33978236



Příloha Dílčí smlouvy č. 1 – Specifikace Díla

Předmětem plnění dle této Smlouvy (Dílem) je **poskytování technické podpory na APV interaktivních formulářů, poskytování služeb Helpdesku, monitoringu a troubleshootingu, zajištění podpory licencí**

1 Specifikace předmětu plnění (Díla)

Předmětem plnění (Dílem) je **poskytování technické podpory na APV interaktivních formulářů, poskytování služeb HelpDesku, monitoringu a troubleshootingu, zajištění podpory licencí**

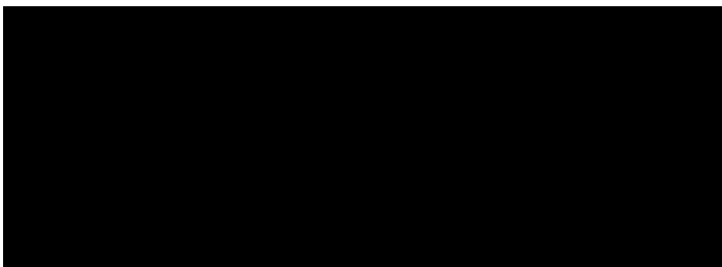
Podpora bude složena ze služeb:

- Poskytování uživatelské podpory pro pověřené pracovníky IKT Objednatele
- Poskytování odborné podpory pro pověřené pracovníky provozu IKT Objednatele, zajištění 2. úrovně podpory HelpDesku a služeb troubleshootingu
 - Napojení na HelpDesk a monitorovací systém Objednatele
 - Řešení incidentů a odstraňování závad s definovanými SLA
- Údržba verzí APV interaktivních formulářů, realizace změn při povýšení verzí systémového SW a podporovaných OS a internetových browserů
- Aktualizace příslušných kapitol produktové a provozní dokumentace
- Zajištění podpory licencí na APV interaktivních formulářů

Výstupy:

- Kvartální protokol realizovaných update APV pro interaktivní formuláře a řešených incidentů - čtvrtletně
- Akceptační protokol - čtvrtletně
- Aktualizovaná produktová dokumentace - při změnách

Seznam pověřených pracovníků Objednatele pro poskytování podpory:



Tento seznam může být změněn na základě e-mailového oznámení kontaktní osoby uvedené v Příloze č. 8 RS.

Požadavky na zajištění 2.úrovně podpory HelpDesku, SLA a sankce za jejich nedodržení

Napojení HelpDesku Zhotovitele na Servicedesk Objednatele podle standardu IKT komunikace Servicedesku s externími dodavateli bude realizováno v souladu s příslušným ustanovením RS do 20. 4. 2017. Do doby napojení budou incidenty nahlašovány emailem na udanou kontaktní adresu HelpDesku Zhotovitele.

Incidenty se na HelpDesk 2. úrovně předávají elektronicky, pomocí strukturované zprávy. Ve výjimečných případech pomocí telefonu s následným zaznamenáním do HelpDesku. Příjem zpráv HelpDeskem Zhotovitele je provozován v pracovní dny od 6:00 do 22:00 tj. v režimu 5x16.

HelpDesk 2. úrovně mohou kontaktovat jen pověřeni pracovníci Objednatele. Incidenty mohou být předávány i z monitorovacího systému Objednatele.

Tabulka 1 Parametry služby „HelpDesk 2. úrovně“

SLA HelpDesk		
Požadované plnění	Požadované parametry	Výše sankce v Kč bez DPH
Potvrzení přijetí hlášení incidentu HelpDeskem	do 30 minut od nahlášení	500 za každých i započatých 10 minut zpoždění
Potvrzení ukončení řešení incidentu HelpDeskem	do 30 minut od ukončení prací	500 za každých i započatých 10 minut zpoždění

Lhůty stanovené v příslušných SLA se počítají od okamžiku nahlášení incidentu na HelpDesk Zhotovitele.

Požadovaná SLA a sankce pro plnění dle čl. II. odst. 2.2., bod 2.2.1 podbod 2.2.1.1 RS – 2. úroveň podpory HelpDesku – řešení incidentů (troubleshooting)

Lhůty stanovené v příslušných SLA pro řešení incidentů se počítají v pracovní době HelpDesku Objednatele tj. v režimu 5x16. Za vyřešení opravy se považuje nahlášení ukončení opravy Zhotovitelem Objednateli formou uzavření incidentu na HelpDesku.

Pro řešení problémů a incidentů (závad) je nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A

problémy kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, zranitelnosti vedoucí k narušení bezpečnosti vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo Databáze (dále jen „DB“) nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno.

Kategorie B

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

Kategorie C

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

Zhotovitel se zavazuje dodržovat následující lhůty.

Tabulka 2A - Požadavek na reakční dobu a odstranění závady **Kategorie A** ve všech prostředích

Oblast	Kategorie A	
	Reakční doba do	Odstranění do
APV FAS – produkce	30 minut	4 hodin
APV FAS – školicí/ testovací	120 minut	48 hodin

APV FAS – integrační	4 hodin	do 72 hodin
APV FAS a Designer – vývojové	4 hodin	do 72 hodin

V produkčním prostředí mohou být u jedné aplikace maximálně dvě závady tohoto typu do měsíce.

Tabulka 2B - Požadavek na reakční dobu a odstranění závad **Kategorie B a Kategorie C** ve všech prostředích:

Oblast	Kategorie B		Kategorie C	
	Reakční doba do	Odstranění do	Reakční doba do	Odstranění do
APV FAS – produkce	8 hod	36 hod	8 hod	36 hod
APV FAS – školící/ testovací	36 hod	80 hod	72 hod	80 hod
APV FAS – integrační	36 hod	80 hod	72 hod	160 hod
APV FAS a Designer – vývojové	36 hod	80 hod	72 hod	160 hod

Odstraněním je míněno i opatření, které převede incident o kategorii níž, přičemž dochází k nastavení SLA nižší kategorie ovšem s již započítanou dobou nefunkčnosti.

Tabulka 3 Sankce za nedodržení SLA v oblasti incidentů v jednotlivých prostředích ČSSZ:

SLA řešení incidentů		
Požadované plnění	Požadovaná doba do	Výše sankce v Kč bez DPH
Produkční prostředí		
Reakční doba na incident kategorie A - produkce	Dle tabulky 2A	1 500 za každou započatou hodinu
Odstranění závady kategorie A - produkce	Dle tabulky 2A	5 000 za každou započatou hodinu prodlení
Dodržování SLA v kategorii B - produkce	Dle tabulky 2B	5 000 za každý den prodlení s odstraněním
Dodržování SLA v kategorii C - produkce	Dle tabulky 2B	1 000 za každý den prodlení s odstraněním
Školící a testovací prostředí		
Reakční doba na incidenty kategorie A - školící/testovací prostředí	Dle tabulky 2A	500 za každou započatou hodinu prodlení
Odstranění závady kategorie A - školící/testovací prostředí	Dle tabulky 2A	500 za každou započatou hodinu prodlení
Dodržování SLA v kategorii B - školící/testovací	Dle tabulky 2B	1 000 za každé jednotlivé nedodržení
Dodržování SLA v kategorii C - školící/testovací	Dle tabulky 2B	500 za každé jednotlivé nedodržení

Integrační prostředí		
Reakční doba na incidenty kategorie A - integrační	Dle tabulky 2A	500 za každý započatý den prodlení s odstraněním
Odstranění závady kategorie A - integrační	Dle tabulky 2A	500 za každý započatý den prodlení s odstraněním
Dodržování SLA v kategorii B - integrační	Dle tabulky 2B	500 za každé jednotlivé nedodržení
Vývojové prostředí		
Reakční doba na incidenty kategorie A - vývojové	Dle tabulky 2A	1 000 za každý započatý den prodlení
Odstranění závady kategorie A - vývojové	Dle tabulky 2A	500 za každý započatý den prodlení s nedodržáním
Dodržování SLA v kategorii B - vývojové	Dle tabulky 2B	500 za každé jednotlivé nedodržení

2 Specifikace ceny

Cena za poskytování Díla dle čl. II. odst. 2.2., bod 2.2.1 podbod 2.2.1.1 RS je dána Přílohou č.2 k RS „Pravidla pro stanovení cen Dílčího plnění“ kapitolou II. Cena za poskytování Díla činí 1.344.000,-Kč bez DPH, tj. 1. 626.240,- Kč s DPH, ročně.

3 Harmonogram plnění

Dílo bude poskytováno průběžně po dobu 4 let ode dne účinnosti Smlouvy.

Příloha Dílčí smlouvy č. 2 – Podmínky plnění

Součinnost Objednatele

Nutným předpokladem pro řádné plnění dle Smlouvy je zajištění součinnosti Objednatele a dalších externích subjektů zodpovědných za realizaci a úpravy informačních systémů, které s předmětem plnění Smlouvy bezprostředně souvisejí.

Technická součinnost

Níže jsou uvedeny požadavky na technickou součinnost ze strany Objednatele:

- Součinnost při poskytování a provozu monitorovacích systémů, zejména potom poskytnutí výstupů z monitorovacích systémů a posílání reportů monitorovacího systému v reálném čase.
- Součinnost při napojování a provozu helpdeskových a servisedeskových systémů a stanovení eskalačních pravidel.
- Součinnost při řešení problémů spojených s HW a operačními systémy, které má ve své správě ČSSZ a o které se stará. Následně jde zejména o odstranění problémů, které SW602 vyhodnotí jako důsledek nečinnosti nebo špatné funkce HW nebo operačních systémů.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících s provozem LT serveru při zjištění, že tato služba vykazuje disfunkci nebo výpadek. Následně jde zejména o odstranění problémů, které SW602 vyhodnotí jako důsledek nečinnosti nebo špatné funkce LT serveru.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících s APEP odesláním, při zjištění, že tato služba vykazuje disfunkci nebo výpadek.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících s ePortálem ČSSZ.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících se službami poskytujícími vstupní data pro formuláře, při zjištění, že tato služba vykazuje disfunkci nebo výpadek.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících s publikací formulářů.
- Součinnost při řešení problémů souvisejících s přihlašovaním a odesláním do ISDS, při zjištění, že tato služba vykazuje disfunkci nebo výpadek.
- Součinnost helpdesků při řešení klientských problémů.

Analytická součinnost

Níže jsou uvedeny požadavky na analytickou součinnost ze strany Objednatele:

- Poskytnutí nezbytných podkladů a konzultací pracovníků Objednatele, případně i dalších externích subjektů, při analýze nahlášených či zjištěných problémů.

Personální předpoklady a role

Níže jsou uvedeny požadavky na analytickou součinnost ze strany Objednatele:

- Poskytnutí součinnosti pověřených pracovníků Objednatele pro poskytování podpory, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.

Změna v seznamu pověřených pracovníků Objednatele může být provedena formou písemného oznámení Zhotoviteli.

Projektové předpoklady

Součinnost v této oblasti není relevantní – předmětem plnění je poskytování služeb systému nasazeného v rutinním provozu, nejedná se o projekt.

Příloha Dílčí smlouvy č. 3 - Soulad se standardy

Dílo bude poskytováno v souladu s platnými standardy IKT Objednatele. Soupis platných standardů relevantních pro tuto výzvu je uveden v následující tabulce.

1.	std_db_20151113_v0.97.doc	Standard databází	0.97
2.	std_inet_1_12.doc	Standard připojení k Internetu	1.12
3.	std_pošta_1_01.pdf	Standard poštovního systému ČSSZ	1.01
4.	std_AD_DNS_DHCP_NTP_2.05.pdf	Standard AD DNS DHCP	2.05
5.	std_AVO1_11.doc	Standard Antivirové ochrany	1.11
6.	Standard systémové konfigur. pracovní stanice 2.20	Standard systémové konfigurace pracovní stanice	2.20
7.	Std_mgmt_v.0.54.doc	Standard Management	0.54
8.	std_metodikavyvoje_apv_1_0_20.pdf	Standard metodiky vývoje	1_0_20
9.	std_pravidlareleasemanagementu_apv_1_2_7.pdf	Standard Release managementu	1_2_7
10.	std_net_1-95.docx	Standard síťové infrastruktury	1.95
11.	Programátorské konvence .NET 2.0 - 4.5_v1_0_19.pdf	Programátorské konvence .NET	1_0_19
12.	BizTalkDevelopmentStandard.v2.01.pdf	Standard pro tvorbu aplikací pro Microsoft BizTalk server	2.01
13.	AAA_Pozadavky_na_aplikace_v9.02	Požadavky na nové aplikace při integraci do AAA portálu	9.02
14.	Standard_pro_tvorbu_skriptu_db_Oracle_0.4.pdf	Standard pro tvorbu, předávání a spouštění skriptů v databázích Oracle	0.4
15.	Standard API rozhraní systému DMA - CSSZ_DMS_WS_API_DMA_v3_6.pdf	API ROZHRANÍ SYSTÉMU DMA: WS_API_DMA - Standard rozhraní pro ukládání dokumentů do DMS	3.6
16.	CSSZ_DU_STD_V_1.12.doc	Standard provozu databáze Oracle	1.12
17.	std_srv_0.41.doc	Standard systémové konfigurace aplikačních serverů verze	0.41
18.	std_PKI_v2.pdf	Standard pro PKI	2.0
19.	Standard Komunikace SD s exter firm v1_00	Standard komunikace Servicedesku s externími firmami	1.00

PLNÁ MOC

Obchodní společnost **Software602 a. s.**, IČ: 630 78 236, se sídlem: Praha 4, Hornokršská 15, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu B, vložce 3044 (dále jen „zmocnitel“ nebo „společnost“), jednající jediným členem představenstva panem Ing. Richardem Kauckým

tímto zmocňuje
společně

pana Ing. Jana Petra, nar. [redacted]
bytem [redacted]
jako výkonného ředitele společnosti

a
pana Ing. Pavla Nemravu, nar. [redacted]
bytem [redacted]
jako ředitele divize Public (státní správa) společnosti

ke všem právním jednáním, k nimž dochází v rámci podnikatelské činnosti společnosti spadajících do obchodní působnosti divize Public (státní správa) společnosti.

Zmocněnci jsou oprávněni zastupovat zmocnitele zejména při jednáních s obchodními partnery, podávání nabídek a uzavírání obchodních smluv spadajících do obchodní působnosti divize Public (státní správa).

Podpisem této plné moci zároveň zmocněnec potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s aktuálním zněním vnitřního organizačního předpisu společnosti, který vymezuje obchodní působnost divize Public (státní správa) a divize Commerce (komerční firmy).

Zmocněnec není oprávněn ustanovit si za sebe dalšího zmocněnce.

v Praze dne 30.9.2014

[redacted]
Software602 a. s.
Ing. Richard Kaucký
člen představenstva
(úředně ověřený podpis)

OVĚŘOVACÍ DOLOŽKA PRO LEGALIZACI

Podle ověřovací knihy Úřad městské části Praha 4
poř. č. legalizace XV/8210/2014
vlastnoručně podepsal/a

Richard Kaucký, [redacted]
jméno/a, příjmení datum a místo narození žadatele

adresa místa trvalého pobytu [redacted]
Občanský průkaz [redacted]
druh a číslo dokladu, na základě kterého byly zjištěny osobní údaje v této
ověřovací doložce
V Praze 4 dne 30.9.2014

Legalizaci provedl/a
Dana Pšeničková



Výše uvedené zmocnění v plném rozsahu přijímám.

v Praze dne 30.9.2014

Ing. Jan Petr

Výše uvedené zmocnění v plném rozsahu přijímám.

v Praze dne 30.9.2014

Ing. Pavel Nemrava

OVĚŘOVACÍ DOLOŽKA PRO VIDIMACI

Podle ověřovací knihy Úřad městské části Praha 4
poř. č. vidimace **XVI/12865/2016**

tato úplná kopie obsahující 1 stranu

souhlasí doslovně s předloženou listinou, z níž byla pořizena
a tato listina je prvopisem obsahujícím 1 stranu.

Listina z níž je vidimovaná listina pořizena, neobsahuje viditelný
zajišťovací prvek, jenž je součástí obsahu právního významu této
listiny

V Praze 4 dne 8.11.2016

Vidimaci provedl/a
Petra Vaňková



Sofie 602
akci-
140 00 Pra
Hornokráská 15