



CCA
CCA Group a.s.
Karlově nám. 17, 120 00 Praha 2 * ČR
DIČ: CZ25695312

Čj.: 22/2010-OI-SML
CES: 77/2010-MSP-CES

Smlouva o údržbě a podpoře IS v resortu Ministerstva spravedlnosti

Objednatel: Česká republika – Ministerstvo spravedlnosti

Dodavatel: CCA Group a.s.

Článek 1. Smluvní strany

- 1.1. **Dodavatel:** CCA Group a.s. (dále jen „dodavatel“)
Sídlo: Karlovo nám. 17, 120 00 Praha 2
IČ: 25695312
DIČ: CZ25695312
Bankovní spojení: ČSOB
Číslo účtu: 282543993/0300
Zastupuje: Ing. Jiří Laciga, CSc., předseda představenstva, ve všech věcech díla,
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 5556
- 1.2. **Objednatel:** Česká republika - Ministerstvo spravedlnosti (dále jen „Objednatel“)
Sídlo: Vyšehradská 16, 120 00 Praha 2
IČO: 00025429
Bankovní spojení: SBČS ústředí pro ČR
Číslo účtu: 5120-001/0710
Zastupuje: PhDr. Jaroslav Gacka, náměstek ministryně spravedlnosti,
ve všech věcech díla

se dohodly na tomto znění smlouvy čj.22/2010-OI-SML o údržbě a podpoře IS resortu Ministerstva spravedlnosti:

Článek 2. Preambule

- 2.1. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu s ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 2.2. Tato smlouva se uzavírá na základě nabídky zhotovitele v jednacím řízení bez uveřejnění s využitím §23 odst. 4) písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel prohlašuje, že vykonává majetková práva k autorskému dílu, které bylo dodáno objednateli na základě těchto smluv:
- a) Smlouva o dílo čj. 7/1998-OI-SML, č. 951025 na vytvoření a ověření aplikačního programového vybavení pro okresní soudy České republiky.
 - b) Smlouva o dílo čj. 12/1998-OI-SML, č. 960314 na zavedení aplikačního programového vybavení.
 - c) Smlouva o dílo čj. 6/1998-OI-SML, č. 950816 na vytvoření aplikačního programového vybavení.
 - d) Smlouva o dílo čj. 36/1998-OI-SML, č. 960125 na vytvoření, ověření a zavedení aplikačního programového vybavení.

- e) Smlouva o dílo čj. 30/2002-OI-SML, č. 960923 na vytvoření a ověření aplikačního programového vybavení pro Nejvyšší soud ČR.
- f) Smlouva o dílo čj. 29/1998-OI-SML, č. 970124 na vytvoření, ověření a zavedení aplikačního programového vybavení pro státní zastupitelství České republiky.
- g) Smlouva o dílo čj. 37/1998-OI-SML, č. 970722 na provedení kompletní analýzy, zpracování návrhu řešení a vytvoření úvodního projektu informačního systému krajských a krajských obchodních soudů České republiky, vytvoření, ověření a zavedení aplikačního programového vybavení agendy konkursů pro krajské a krajské obchodní soudy České republiky.
- h) Smlouva o dílo čj. 11/2001-OI-SML, č. 20010727 na zavádění aplikačního programového vybavení ISYZ (Informační systém pro státní zastupitelství České republiky).
- i) Smlouva o dílo čj. 10/2001-OI-SML, č. 20010730 na zavádění aplikačního programového vybavení ISAS (Informační systém administrativy okresních soudů) u soudů České republiky.
- j) Smlouva o dílo č. 12/2002-OI-SML na rozšíření APV ISYZ v souvislosti s novelou trestního řádu a kancelářského řádu pro státní zastupitelství k 1.1.2002.
- k) Smlouva o dílo č. 13/2002-OI-SML na řešení problematiky statistických listů a výkazů soudů a státních zastupitelství pomocí MS Excel.
- l) Smlouva o dílo č. 17/2007-OIS-SML na úpravu a rozšíření funkcí stávajících softwarových aplikací informačního systému konkursních soudů a centrální evidence úpadců
- m) Smlouva o dílo uzavřená na základě objednávky č. 200173312 vystavené na Elektronickém tržišti CenTrade dne 2.3.2007
- n) Smlouva o dílo č. 14/2009-OI-SML na Rozšíření stávajících aplikací o datové schránky a eVýpravnu.
- o) Smlouva o dílo č. 22/2008-OI-SML na Rozšíření zpracování elektronického platebního rozkazu s využitím stávajících informačních systémů.
- p) Smlouva o dílo č. 4/2007-OIS-SML na Rozšíření programu CSLAV Ministerstva spravedlnosti ČR.
- r) Smlouva o dílo č. 6/2003-OI-SML na Centrální evidenci stíhaných osob.

Předmětem této smlouvy jsou změny, úpravy a údržba uvedeného autorského díla a dodavatelem budou prováděny v souladu se zákonem č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

- 2.3. Tato smlouva nahrazuje smlouvu čj. 3/2002-OI-SML, č. 981211 o údržbě a podpoře IS v resortu Ministerstva spravedlnosti.

Článek 3. Základní pojmy

- 3.1. Základní pojmy jsou stanoveny pouze pro účely této smlouvy.

- 3.2. **APLIKAČNÍM PROGRAMOVÝM VYBAVENÍM** (dále jen **APV**) se rozumí **APV ISAS** nebo **APV ISYZ** nebo **APV IRES** nebo **APV ISNS** nebo **APV ISKS** nebo **APV SLAV** nebo **APV CSLAV** nebo **APV EPODATELNA** nebo **APV ISIR** nebo **APV EPODATELNA PRO DS** nebo **APV EPR** nebo **APV CESO** nebo **APV INFOSOUD** nebo **APV INFOJEDNÁNÍ**. Specifikace jednotlivých **APV** je uvedena v odstavci 4.1 této smlouvy.
- 3.3. **INFORMAČNÍM SYSTÉMEM** (dále jen **IS**) se rozumí **ISAS** nebo **ISYZ** nebo **IRES** nebo **ISNS** nebo **ISKS** nebo **SLAV** nebo **CSLAV** nebo **EPODATELNA** nebo **ISIR** nebo **EPODATELNA PRO DS** nebo **EPR** nebo **CESO** nebo **INFOSOUD** nebo **INFOJEDNÁNÍ**. **IS** tvoří zpravidla **APV**, databázový systém, **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE** a **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**. Přesná specifikace jednotlivých **IS** je uvedena v odstavci 4.1 této smlouvy. Součástí **IS** je vazba na operační systém, databázový systém, případně produkty třetích stran, které jsou využívány pro provoz **APV**. Výčet operačních systémů, databázových systémů a produktů třetích stran, na které je vazba zajištěna, je specifikován v samostatném dokumentu potvrzeném oběma smluvními stranami.
- 3.4. **HAVÁRIE** je stav **IS**, který znemožňuje používání **IS** nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen.
- 3.5. **PROBLÉM** je stav **IS**, který umožňuje pouze omezené používání **IS** nebo jeho části k účelu, pro který byl vytvořen. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. **PROBLÉMEM** není námět na změnu funkce **APV**, předaného do rutinního provozu.
- 3.6. **VADA** je odchylka od funkce **APV** popsané v uživatelské dokumentaci.
- 3.7. **DOBA REAKCE** je doba, která uplyne od **PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** o vzniku **PROBLÉMU** nebo **HAVÁRIE** dodavatelem do zahájení **ŘEŠENÍ PROBLÉMU** nebo **ŘEŠENÍ HAVÁRIE**.
- 3.8. **PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** je okamžik, od kterého začíná běžet **DOBA REAKCE**. Pro **HLÁŠENÍ** typu **PROBLÉM** nebo **HAVÁRIE** je okamžikem **PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** potvrzení ze strany dodavatele o obdržení **HLÁŠENÍ**. Dodavatel se přitom zavazuje potvrdit obdržení stejným způsobem, jakým bylo **HLÁŠENÍ** obdrženo (nebude-li dohodnuto jinak) v těchto lhůtách:
- při obdržení v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** do 60 minut po obdržení;
 - při obdržení v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
 - při obdržení ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.
- Pro ostatní typy **HLÁŠENÍ** je okamžikem **PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** tento čas:
- při obdržení v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** okamžik obdržení;
 - při obdržení v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
 - při obdržení ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.
- 3.9. **ŘEŠENÍ PROBLÉMU/HAVÁRIE** je posloupnost činností vedoucích k:

- a) identifikaci **PROBLÉMU/HAVÁRIE**
- b) nalezení příčin vzniku **PROBLÉMU/HAVÁRIE**
- c) odstranění **PROBLÉMU/HAVÁRIE**

Řešení **PROBLÉMU/HAVÁRIE** je prováděno dle požadavku pověřeného pracovníka uživatele na pracovišti uživatele nebo na pracovišti dodavatele. **ŘEŠENÍ PROBLÉMU/HAVÁRIE** je ukončeno podpisem protokolu dle Přílohy č. 3, který podepisují pověřená osoba dodavatele a pověřená osoba **SLOŽKY RESORTU**.

- 3.10. **ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU** je buď obnovení plného užívání IS nebo realizace funkčního náhradního řešení umožňujícího modifikované užívání IS dle **PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE** nebo převedení na **VADU**. Při náhradním řešení mohou být použity aktualizované verze součástí IS na období do dohody smluvních stran. Za odstranění problému se považují i prokázaná zjištění vady součástí IS, které dodavatel nedodává, prokázaná nutnost reinstalace současné verze nebo nasazení aktualizované verze součástí IS, které dodavatel nedodává. O změně kvalifikace **HLÁŠENÍ** na **VADU** informuje dodavatel **SLOŽKU RESORTU**, která nahlásila **PROBLÉM**. Tímto se lhůty pro odstranění **PROBLÉMU** pozastavují do okamžiku souhlasu **SLOŽKY RESORTU** s náhradním řešením a změnou kvalifikace **HLÁŠENÍ**.
- 3.11. **ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** je buď obnovení plného užívání IS nebo realizace funkčního náhradního řešení umožňujícího buď modifikované užívání IS dle projektové dokumentace nebo převedení na **PROBLÉM** nebo na **VADU**. O každém z těchto náhradních řešení, resp. změně kvalifikace **HLÁŠENÍ** na **PROBLÉM** nebo na **VADU** informuje dodavatel **SLOŽKU RESORTU**, která nahlásila **HAVÁRII**. Tímto se lhůty pro odstranění **HAVÁRIE** pozastavují do okamžiku souhlasu **SLOŽKY RESORTU** s náhradním řešením a změnou kvalifikace **HLÁŠENÍ**.
- 3.12. **UŽIVATEL** je pracovník **SLOŽKY RESORTU** oprávněný užívat IS.
- 3.13. **HOT-LINE** je poskytování bezprostředních telefonických rad, konzultací a telefonických asistencí pověřenému pracovníku **SLOŽKY RESORTU** dodavatelem pro používání APV. Je provozován na určeném telefonním čísle a na určené elektronické adrese. Jeho součástí je v případě hlášení **PROBLÉMU/HAVÁRIÍ** také informování **SLOŽEK RESORTU** po **DOBĚ REAKCE** v průběhu řešení o řešiteli, způsobu řešení, příp. o způsobu vyřešení.
- 3.14. **HLÁŠENÍ** je písemné sdělení **SLOŽKY RESORTU** dodavateli na předepsaném formuláři dle Přílohy 1. Hlášení může být zasláno poštou, faxem, e-mailem nebo přes WWW server specifikovaný v odstavci 4.11. Telefonické sdělení není považováno za **HLÁŠENÍ**.
- 3.15. **DISTRIBUCE** je aktualizovaná nebo opravná verze APV, případně i dalších součástí IS včetně **PRŮVODNÍ DOKUMENTACE K DISTRIBUCI**.
- 3.16. **GESČNÍ PRACOVISTĚ** je vyčleněné pracoviště **SLOŽKY RESORTU**, které ověřuje proveditelnost a úplnost **DISTRIBUCE** a soulad s průvodní dokumentací.

- 3.17. **NEOPRÁVNĚNÝ ZÁSAH** je prokázaný zásah do IS, který je v rozporu s **PROJEKTOVOU DOKUMENTACÍ**, pokud není proveden na písemný pokyn dodavatele (včetně písemného pokynu z **HOT-LINE**). **NEOPRÁVNĚNÝ ZÁSAH** je rovněž neprovedení **DISTRIBUCE** nebo provedení **DISTRIBUCE** v rozporu s **PRŮVODNÍ DOKUMENTACÍ K DISTRIBUCI**. Za **NEOPRÁVNĚNÝ ZÁSAH** nejsou považovány změny provedené k řešení **PROBLÉMU/HAVÁRIE**, pokud budou písemně sděleny dodavatelem objednateli do 14 dnů po jejich zavedení do IS.
- 3.18. **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE** je soubor dokumentů zachycující výsledky jednotlivých stadií tvorby **APV** včetně popisu vazeb a nastavení součástí IS. Slouží jako dokladový materiál pro instalaci, převzetí **APV** do užívání a pro provozování, užívání a rozvoj **APV**. Součástí **PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE** je **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE** a **PRŮVODNÍ DOKUMENTACE K DISTRIBUCI**. Součástí **PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE** jsou i dokumenty, které zohledňují strukturu **APV** z pohledu jiného členění než dle jednotlivých IS (například dokumentace **ISSPOL**).
- 3.19. **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE** je popis funkcí a formulářů **APV** a jejich ovládání.
- 3.20. **PRŮVODNÍ DOKUMENTACE K DISTRIBUCI** je soubor dokumentů, ve kterých je stanoven stručný popis všech adresářů a souborů obsažených v **DISTRIBUCI**, popis všech chyb případně změn, které **DISTRIBUCE** řeší a popis způsobu a průběhu instalace **DISTRIBUCE** včetně všech hlášení, které při instalaci nastávají.
- 3.21. **PROVOZNÍ DENÍK** je evidence veškerých nastavení součástí IS, seznam provedených instalací a **DISTRIBUCÍ**. Provozní deník obsahuje rovněž seznam všech zásahů na serveru. **PROVOZNÍ DENÍK** je veden samostatně ke každému serveru. Za vedení odpovídá pověřený pracovník **SLOŽKY RESORTU**. Právo zapisovat do něj má kromě pověřeného pracovníka **SLOŽKY RESORTU** i pracovník dodavatele.
- 3.22. **PROFYLAXE IS** je kontrola a optimalizace stavu, nastavení a chování IS v místech provozování IS.
- 3.23. **REINSTALACE** je nahrání IS nebo jeho části na technické vybavení **SLOŽKY RESORTU** včetně optimálního nastavení parametrů IS dle projektové dokumentace spojené s převodem údajů z původního provozu IS.
- 3.24. **FUNKCE APV** je formulář uvedený v **UŽIVATELSKÉ DOKUMENTACI**.
- 3.25. **REALIZAČNÍ TÝM** je orgán složený ze zástupců dodavatele, objednatele a vybraných **SLOŽEK RESORTU**, který koordinuje zejména **ÚDRŽBU APV**. **REALIZAČNÍ TÝM** může být jmenován pro každý IS zvlášť.
- 3.26. **ŘÍDICÍ RADA** je orgán složený ze zástupců dodavatele, objednatele a vybraných **SLOŽEK RESORTU**. V pravomoci **ŘÍDICÍ RADY** je navrhopvat smluvním stranám případné změny nebo doplňky této smlouvy.

- 3.27. **ÚDRŽBA APV** je souhrn činností s cílem zajišťovat bezporuchový nepřetržitý provoz APV a úpravy již předaných **FUNKCÍ APV**. Součástí **ÚDRŽBY APV** je řešení **VAD, PROBLÉMŮ a HAVÁRIÍ** v souladu s podmínkami této smlouvy.
- 3.28. **REKONFIGURACE APV** je doplňování nově objednaných **FUNKCÍ APV** nad rámec **ÚDRŽBY APV** na základě zvláště k tomu účelu uzavřených smluv nebo vystavených a oboustranně potvrzených objednávek dle odstavce 4.22. této smlouvy.
- 3.29. **CHYBNÁ DISTRIBUCE** jednoznačně zaviněná ze strany dodavatele je distribuce, kdy objednatel prokáže rozdíl mezi distribučními médii, k nimž dal souhlas (ověřenými na gesčním pracovišti) a médii, která zaslal dodavatel **SLOŽCE RESORTU**. Za chybnou distribuci se též považuje, jestliže není instalace proveditelná z důvodu zásadně chybné průvodní dokumentace k distribuci.
- 3.30. **DEN PRÁCE SPECIALISTY** představuje 8 hodin práce specialisty. Pokud je vyžadován zásah u **SLOŽKY RESORTU**, je nejmenší kalkulační jednotkou jeden půlden (4 hodiny). Pokud není proveden zásah u **SLOŽKY RESORTU**, kalkuluje se v hodinách.
- 3.31. Jádrem systému (dále jen **ISSPOL**) se rozumí část **FUNKCÍ APV** společná všem **IS**.
- 3.32. **VZDÁLENÁ DISTRIBUCE** je provedení **DISTRIBUCE** vzdáleným přístupem z pracoviště dodavatele nebo využitím nástroje objednatele z pracoviště dodavatele.
- 3.33. **VZDÁLENÁ PROFYLAXE** je provedení **PROFYLAXE** vzdáleným přístupem z pracoviště dodavatele.
- 3.34. **UŽIVATEL VEŘEJNÉ ČÁSTI APV** je uživatel pracující s veřejným rozhraním APV. Jedná se o tyto části APV:
- veřejně dostupné webové formuláře a webové služby **APV ISIR**,
 - veřejně dostupné webové formuláře a webové služby **APV EPODATELNY**.
- 3.35. **SLOŽKA RESORTU** je libovolná složka resortu objednatele, která využívá **IS** v souladu s touto smlouvou.

Článek 4.

Předmět plnění smlouvy

- 4.1. Dodavatel zajišťuje služby uvedené v odstavcích 4.2 až 4.15. v rozsahu odpovídajícím odstavcům 7.1. a 6.16. pro tyto vyjmenované **IS**:
- 4.1.1. **INFORMAČNÍ SYSTÉM ADMINISTRATIVY SOUDŮ** (dále jen **ISAS**), který tvoří:
- aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.a), 2.2.b), 2.2.c), 2.2.d), 2.2.i) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen **APV ISAS**.

- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE .**

4.1.2 INFORMAČNÍ SYSTÉM STÁTNÍCH ZASTUPITELSTVÍ (dále jen ISYZ), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.f), 2.2.h), 2.2.j), 2.2.c), 2.2.d) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV ISYZ.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.3 INFORMAČNÍ ROZPOČTOVÝ A EKONOMICKÝ SYSTÉM (dále jen IRES), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.c), 2.2.d) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV IRES.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.4 INFORMAČNÍ SYSTÉM NEJVYŠŠÍHO SOUDU (dále jen ISNS), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.e), 2.2.c), 2.2.d) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV ISNS.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.5 INFORMAČNÍ SYSTÉM KONKURSŮ (dále jen ISKS), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.g), 2.2.c), 2.2.d) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV ISKS.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.6 INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO STATISTIKU (dále jen SLAV), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavce 2.2.k) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV SLAV.

- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.7 INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CENTRÁLNÍ STATISTIKU (dále jen CSLAV), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavce 2.2.p) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV CSLAV.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) aplikační server ORACLE (dále jen AS ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- d) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- e) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.8 ELEKTRONICKÁ PODATELNA (dále jen EPODATELNA), kterou tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem na základě smlouvy dle odstavce 2.2.m), této smlouvy, dále jen APV EPODATELNA.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.9 INFORMAČNÍ SYSTÉM INSOLVENČNÍHO REJSTŘÍKU (dále jen ISIR), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavců 2.2.g), 2.2.c), 2.2.d), 2.2.l) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen APV ISIR.
- b) databázový systém ORACLE (dále jen ORACLE) dle doporučené konfigurace IS.
- c) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- d) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.10 ELEKTRONICKÁ PODATELNA A VÝPRAVNA PRO DATOVÉ SCHRÁNKY (dále jen EPODATELNA PRO DS), kterou tvoří:

- a) aplikační programové vybavení vytvořené a dodané dodavatelem na základě smlouvy dle odstavce 2.2.n) této smlouvy, dále jen APV EPODATELNA PRO DS.
- b) produkt třetí strany Oracle Universal Content Management v rozsahu nezbytném k provozu ePodatelny pro DS na straně serveru dle doporučené konfigurace IS.
- c) produkt třetí strany Adobe LiveCycle v rozsahu nezbytném k provozu ePodatelny pro DS na straně serveru dle doporučené konfigurace IS.
- e) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- f) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE.**

4.1.11. ELEKTRONICKÝ PLATEBNÍ ROZKAZ (dále jen EPR), který tvoří:

- a) aplikační programové vybavení pro zpracování agendy elektronického platebního rozkazu vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavce 2.2.o) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen **APV EPR**.
- b) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- c) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**.

4.1.12. CENTRÁLNÍ EVIDENCE STÍHANÝCH OSOB (dále jen CESO), kterou tvoří:

- a) aplikační programové vybavení pro zpracování centrální evidence stíhaných osob v souladu s ustanoveními §12i zákona č.283/1993Sb. vytvořené a dodané dodavatelem dle odstavce 2.2.r) této smlouvy, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen **APV CESO**.
- b) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- c) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**.

4.1.13. Aplikace INFOŠOUD, kterou tvoří:

- a) doplnění APV ISAS o klientskou část aplikace InfoSoud a webová aplikace InfoSoud pro zveřejňování stavu soudních řízení na Internetu vytvořené a dodané dodavatelem na základě objednávky č. 63/2007-OIS-OBJ/1, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen **APV INFOŠOUD**.
- b) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- c) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**.

4.1.14. Aplikace INFOJEDNÁNÍ, kterou tvoří:

- a) doplnění APV ISAS o klientskou část aplikace InfoJednání a webová aplikace InfoJednání pro zveřejňování přehledu jednání v jednacích síních soudů vytvořené a dodané dodavatelem na základě objednávky č.69/2008-OI-OBJ/1 a 91/2008-OI-OBJ/1, případně rozšířené na základě samostatné objednávky nebo smlouvy, dále jen **APV INFOJEDNÁNÍ**.
- b) **PROJEKTOVÁ DOKUMENTACE**
- c) **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**.

4.2. Dodavatel poskytuje HOT-LINE pro UŽIVATELE v pracovních dnech v těchto časech:

- od **8.00** do **17.00** hodin v **pondělí**, v **úterý** a ve **čtvrtek**,
- od **8.00** do **18.00** hodin ve **středu**,
- od **8.00** do **16.00** hodin v **pátek**

Služba **HOT-LINE** pro **UŽIVATELE** je dostupná na těchto kontaktech:

- telefonní linka: 378 229 455
- e-mail: hotline@cca.cz
- fax: 378 229 410
- adresa: Hot-line
CCA Group a.s.
Krátká 8

301 17 Plzeň

4.3. Dodavatel na základě předchozí dohody obou smluvních stran může poskytovat službu **HOT-LINE** pro **UŽIVATELE** v jiných časech, než je uvedeno v odstavci 4.2. (zejména ve dnech, kdy je prováděna **DISTRIBUCE**). Dohoda dle tohoto odstavce musí být provedena alespoň jeden týden před dnem, kdy bude čas služby hotline upraven a dodavatel zveřejní na **www** serveru uvedeném odstavci 4.11. této smlouvy informaci o dohodnuté změně.

4.4. Dodavatel zajišťuje klientskou službu pro **UŽIVATELE VEŘEJNÝCH ČÁSTÍ APV** v pracovních dnech v těchto časech:

- od **8.00** do **16.00** hodin v **pondělí až pátek**,

Klientská služba pro **UŽIVATELE VEŘEJNÝCH ČÁSTÍ APV** je dostupná na těchto kontaktech:

- e-mail: **hotline@cca.cz**
- případně vyjmenované speciální e-mailové adresy zřízené pro vyjmenovaná APV na základě dohody obou smluvních stran.

4.5. Dodavatel zajišťuje odstraňování **VAD IS**, kterými se rozumí odchylky od funkce **APV** popsané v uživatelské dokumentaci. Dodavatel odstraňuje pouze ty **VADY IS**, které jsou mu hlášeny prostřednictvím **HOTLINE** pro **UŽIVATELE**, případně které sám odhalí. O stavu řešení **VADY** přitom informuje **UŽIVATELE** prostřednictvím **WWW** serveru uvedeného v odstavci 4.11. této smlouvy.

DOBA REAKCE a doba pro **ODSTRANĚNÍ VADY** začíná okamžikem přijetí **HLÁŠENÍ VADY** na straně dodavatele v těchto lhůtách:

- a) v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** 60 minut po obdržení;
- b) v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
- c) ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.

Ve všech případech je **UŽIVATEL** odpovědný za prokazatelné doručení **HLÁŠENÍ** dodavateli.

4.6. Dodavatel zajišťuje **ŘEŠENÍ PROBLÉMU** v pracovních dnech. **HLÁŠENÍ PROBLÉMU** musí být vždy provedeno písemnou formou (písemně, mailem nebo faxem) a může ho hlásit pouze pověřená osoba nebo vedoucí pracovník **SLOŽKY RESORTU** v souladu s odstavcem 5.4. této smlouvy.

DOBA REAKCE a doba pro **ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ PROBLÉMU** ze strany dodavatele v těchto lhůtách:

- a) v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** do 60 minut po obdržení;
- b) v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
- c) ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.

dodavatel se přitom zavazuje potvrdit obdržení stejným způsobem, jakým bylo **HLÁŠENÍ** obdrženo (nebude-li dohodnuto jinak). Ve všech případech je **SLOŽKA RESORTU** odpovědná za prokazatelné doručení **HLÁŠENÍ** dodavateli.

- 4.7. Dodavatel zajišťuje **ŘEŠENÍ HAVÁRIE** v pracovních dnech. **HLÁŠENÍ HAVÁRIE** musí být vždy provedeno písemnou formou (písemně, mailem nebo faxem) a může ho hlásit pouze pověřená osoba nebo vedoucí pracovník **SLOŽKY RESORTU** v souladu s odstavcem 5.4. této smlouvy.

DOBA REAKCE a doba pro **ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ HAVÁRIE** ze strany dodavatele v těchto lhůtách:

- a) v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** do 60 minut po obdržení;
- b) v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
- c) ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích do 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.

Dodavatel se přitom zavazuje potvrdit obdržení stejným způsobem, jakým bylo **HLÁŠENÍ** obdrženo (nebude-li dohodnuto jinak). Ve všech případech je **SLOŽKA RESORTU** odpovědná za prokazatelné doručení **HLÁŠENÍ** dodavateli.

- 4.8. Dodavatel zajišťuje provádění **VZDÁLENÉHO MONITORINGU IS** na těch **SLOŽKÁCH RESORTU** objednatele, kde je **IS** provozován. Podmínkou provedení **VZDÁLENÉHO MONITORINGU IS** je zajištění nezbytných technických a organizačních opatření ze strany objednatele na **SLOŽCE RESORTU**, kde má být **VZDÁLENÝ MONITORING IS** proveden. **VZDÁLENÝ MONITORING IS** je na **SLOŽCE RESORTU** objednatele realizován v tomto rozsahu:

4.8.1. Monitoring databázového serveru:

- a) ověření dostupnosti databázového serveru
- b) ověření dostupnosti služeb databáze (Listener, OSTRá DB, CVIčná DB)
- c) ověření volného místa na disku
- d) ověření využití paměti
- e) ověření vytížení procesoru
- f) ověření korektního provádění záloh (tj. při vytváření záloh nebyla detekována žádná chyba)
- g) ověření dostatku místa ve všech klíčových tablespace
- h) ověření dosažení limitu maximálního počtu přihlášených uživatelů k databázi

4.8.2. Monitoring aplikačního serveru:

- a) ověření dostupnosti aplikačního serveru
- b) kontrola služeb operačního systému (pouze služby pro AS GlassFish)

VZDÁLENÝ MONITORING IS na **SLOŽKÁCH RESORTU** objednatele je prováděn výhradně formou vzdáleného přístupu. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty parametru z výše uvedeného výčtu bude kontaktován inženýr příslušné **SLOŽKY RESORTU** dle článku 5.10. této smlouvy (mailem nebo telefonem).

Dodavatel není oprávněn za účelem zajišťování služby **VZDÁLENÉHO MONITORINGU** přistupovat k datům v provozovaných databázích **SLOŽKY RESORTU**, pokud o tuto službu není písemně nebo faxem požádán objednatelem nebo příslušnou **SLOŽKOU RESORTU**. Žádost musí být podepsána ředitelem odboru informatiky Ministerstva spravedlnosti nebo pověřenou osobou **SLOŽKY RESORTU** dle ustanovení článku 5.2. této smlouvy. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za hrubé porušení povinností dodavatele.

4.9. Dodavatel zajišťuje rozesílání **DISTRIBUCÍ SLOŽKÁM RESORTU** po ověření distribuce na **GESČNÍM PRACOVÍŠTI** formou rozeslání CD nosičů a poskytnutím přístupu na dohodnutý server, kde je aktualizací nebo opravná verze uložena. Průvodní dokumentace k distribuci a změnám, které obsahuje, bude ze strany dodavatele dodávána výhradně v elektronické podobě. V případě, že u **SLOŽKY RESORTU** je prováděna **VZDÁLENÁ DISTRIBUCE** dle odstavce 4.12. této smlouvy, dodavatel této **SLOŽKY RESORTU** distribuci dle tohoto odstavce nerozesílá. CD nosiče musí být **SLOŽKÁM RESORTU** odeslány alespoň tři dny před předpokládaným termínem distribuce dohodnutým v souladu s odstavcem 4.3.

4.10. Dodavatel zajišťuje provádění **VZDÁLENÉ PROFYLAXE IS** nebo jejich částí, které jsou provozovány jako centrální aplikace společné pro všechny **SLOŽKY RESORTU**. Podmínkou provedení **VZDÁLENÉ PROFYLAXE IS** je zajištění nezbytných technických a organizačních opatření ze strany objednatele na **SLOŽKY RESORTU**, kde má být **VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS** provedena. **VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS** je na vyjmenovaných centrálních aplikacích realizována v tomto rozsahu:

4.10.1. Profylaxe databázového serveru:

- a) prověření dostatku volného místa na discích
- b) prověření dlouhodobého využití paměti
- c) prověření dlouhodobé zátěže procesoru
- d) prověření provádění záloh (ověření dostatku zdrojů pro zálohy, prověření samotných záloh)
- e) ověření dostatku místa ve všech klíčových tablespace
- f) identifikace činností databáze vhodných k optimalizaci (např. nejvíce zatěžující dotazy)

4.10.2. Profylaxe aplikačního serveru:

- a) kontrola služeb operačního systému (pouze služby pro AS GlassFish)
- b) prověření dostatku volného místa na discích
- c) prověření dlouhodobého využití paměti
- d) prověření dlouhodobé zátěže procesoru
- e) prohlídka logu aplikačního serveru

VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS bude na centrálních aplikacích realizována výhradně formou vzdáleného přístupu podle časového plánu předem odsouhlaseného oběma stranami. Interval mezi dvěma profylaxemi na jednom zařízení nebude kratší než 1 měsíc a delší než 4 měsíce. Po provedení profylaxe předá dodavatel objednateli protokol o provedení profylaxe obsahující zjištění a doporučení z provedené profylaxe.

Seznam centrálních aplikací a zařízení, na kterých bude dle tohoto odstavce prováděna **VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS**, je uveden v Příloze č.5.

4.11. Dodavatel zajišťuje provoz a aktualizaci WWW serveru pro vedení hlášení o **PROBLÉMECH/HAVÁRIÍCH** včetně stavu jejich řešení, pro vedení připomínek. Na uvedeném serveru jsou zajišťovány tyto služby:

- a) možnost zápisu nového **HLÁŠENÍ UŽIVATELEM**,
- b) možnost zobrazení všech zadaných **HLÁŠENÍ UŽIVATELE** včetně informace o jejich vyřízení,
- c) možnost vyjádření spokojenosti **UŽIVATELE** s vyřízením **HLÁŠENÍ**,

- c) publikování dokumentů týkajících se daného IS, zejména pak **UŽIVATELSKÁ DOKUMENTACE**,
- d) podpora přihlašování pracovníků složek resortu na vypsané termíny školení.
- e) aktuální informace a sdělení **SLOŽKÁM RESORTU** týkající se provozu a údržby IS ze strany dodavatele.

4.12. Dodavatel zajišťuje provedení **VZDÁLENÉ DISTRIBUCE** po ověření distribuce na **GESČNÍM PRACOVÍŠTI**. Podmínkou provedení **VZDÁLENÉ DISTRIBUCE** je zajištění nezbytných technických a organizačních opatření ze strany Objednatele na **SLOŽCE RESORTU**, kde má být **VZDÁLENÁ DISTRIBUCE** provedena.

VZDÁLENÁ DISTRIBUCE zahrnuje:

- a) zajištění přenosu instalačních médií na cílovou **SLOŽKU RESORTU**
- b) zajištění provedení zálohy před spuštěním **DISTRIBUCE**
- c) zajištění vlastního provedení **DISTRIBUCE**
- d) kontrolu výsledku provedení **DISTRIBUCE**

Všechny výše uvedené činnosti budou prováděny výhradně vzdálenou formou. Součinnost informatika na **SLOŽCE RESORTU** se předpokládá maximálně v oblasti zadání vstupních údajů pro provedení **DISTRIBUCE** (např. hesla do databází). Ze strany objednatel je nicméně nutné zajistit pohotovost lokálního informatika v dohodnutých časech pro řešení nepředvídaných krizových situací na dané lokalitě souvisejících s provedením **DISTRIBUCE**.

- 4.13. Dodavatel zajišťuje **ÚDRŽBU APV** na písemné vyžádání objednatel. Nasazování aktualizovaných verzí **APV** podléhá písemné dohodě smluvních stran. Způsob zpracování požadavku, případně pracnost zpracování musí být vždy oboustranně písemně dohodnuty.
- 4.14. Dodavatel zajišťuje **ÚDRŽBU APV** v závislosti na zákonných a podzákonných normách na písemné vyžádání objednatel. Nasazování aktualizovaných verzí **APV** podléhá písemné dohodě smluvních stran. Způsob zpracování požadavku, případně pracnost zpracování musí být vždy oboustranně dohodnuty.
- 4.15. Dodavatel zajišťuje aktualizaci **PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE** v závislosti na **ÚDRŽBĚ/ROZVOJI APV** alespoň 1x ročně. Dokumentace musí být předána v elektronické formě (s výjimkou dohodnutých výstupních sestav).
- 4.16. Dodavatel zajišťuje **PROFYLAXI IS** na základě zvlášť k tomu účelu vystavených a oboustranně potvrzených objednávek. Rozsah objednané profylaxe je stejný, jako rozsah pravidelné **VZDÁLENÉ PROFYLAXE IS** dle odstavce 4.10., pokud nebude oboustranně dohodnuto jinak.
- 4.17. Dodavatel může zajistit po dohodě obou stran **ŘEŠENÍ PROBLÉMU** v mimopracovních dnech na požádání dle Přílohy č.1.
- 4.18. Dodavatel může zajistit po dohodě obou stran **ŘEŠENÍ HAVÁRIE** v mimopracovních dnech na požádání dle Přílohy č.1.

- 4.19. Dodavatel zajišťuje školení dle požadavků objednatele na základě zvlášť k tomu účelu vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.20. Dodavatel zajišťuje konzultace dle požadavků objednatele na základě zvlášť k tomu účelu vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.21. Dodavatel zajišťuje **REINSTALACE** dle požadavků objednatele na základě zvlášť k tomu účelu vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.22. Dodavatel zajišťuje **REKONFIGURACI APV** dle požadavků objednatele na základě zvlášť k tomu účelu uzavřených smluv nebo vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.23. Dodavatel zajišťuje další činnosti související s IS dle požadavků **UŽIVATELE** na základě zvlášť k tomu účelu uzavřených smluv nebo vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.24. Dodavatel zajišťuje **UŽIVATELSKÉ DOKUMENTACE** na základě zvlášť k tomu účelu vystavených a oboustranně potvrzených objednávek.
- 4.25. Dodavatel zajišťuje vedení a koordinaci činností uvedených v odstavcích 4.13., 4.14., 4.21., 4.22., 4.23. a 4.24. včetně souvisejících činností.

Článek 5. Povinnosti objednatele

- 5.1. Objednatel se zavazuje jmenovat do 21-ti dnů od podpisu této smlouvy členy **ŘÍDICÍ RADY** za objednatele a **SLOŽKY RESORTU**.
- 5.2. Objednatel se zavazuje jmenovat do 21-ti dnů od data podpisu této smlouvy pověřené pracovníky **SLOŽEK RESORTU** s pravomocí jednat s pověřeným pracovníkem dodavatele ve věcech týkajících se zejména **ÚDRŽBY APV** a **ROZVOJE APV**.
- 5.3. Objednatel se zavazuje zajistit součinnost pracovníků **SLOŽEK RESORTU** při plnění předmětu smlouvy. Součinností se rozumí zejména přístup do prostor, v nichž je nutno **PROBLÉM/HAVÁRII** řešit, přítomnost zástupce **SLOŽKY RESORTU** znalého přístupových práv, administrátorských hesel, uložení záložních médií, instalačních médií, způsobu dálkového připojení. Součinností je rovněž dostupnost **PROVOZNÍHO DENÍKU** a podepsání protokolů vyjmenovaných touto smlouvou nebo písemným vyjádřením stanoviska k protokolu.
- 5.4. Objednatel se zavazuje předávat **HLÁŠENÍ** pověřenou osobou **SLOŽKY RESORTU** nebo vedoucím pracovníkem **SLOŽKY RESORTU**. V případě předání **HLÁŠENÍ** jiným pracovníkem **SLOŽKY RESORTU** bude **HLÁŠENÍ** odesláno k informaci pověřenému

pracovníku objednatele a dodavatel nemá povinnost na toto **HLÁŠENÍ** reagovat. Není-li oboustranně písemně dohodnuto jinak, považují se za pověřené osoby **SLOŽKY RESORTU** na dané **SLOŽCE RESORTU** objednatele osoby jmenované dle článku 5.2. této smlouvy

- 5.5. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli součinnost při vyjasnění zadání **HLÁŠENÍ** v případě jeho nejasnosti, na základě schvalovacího procesu dle Přílohy č. 4. Vyjádření nebo případnou změnu zadání objednatel poskytne písemně nejpozději do 3 měsíců od vzneseného požadavku dodavatelem. V případě, že se do této lhůty objednatel nevyjádří, bude se pokládat hlášení za ukončené.
- 5.6. Objednatel se zavazuje poskytnout písemné vyjádření k předloženému návrhu řešení (projektu, studii) a jeho termínu na základě schvalovacího procesu dle Přílohy č. 4 do 30ti dnů. V případě, že tak neučiní, bude se pokládat **HLÁŠENÍ**, na základě kterého vznikl návrh řešení za ukončené.
- 5.7. Objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup ke všem relevantním zařízením objednatele využívaným k provozu veřejné části Insolvenčního rejstříku, včetně odpovídajících oprávnění.
- 5.8. Objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup ke všem relevantním zařízením objednatele využívaným k provozu APV.
- 5.9. Objednatel se zavazuje zajistit vzdálený přístup (prostřednictvím terminálového serveru) ke všem relevantním zařízením pro zajištění služeb **VZDÁLENÉ PROFYLAXE IS** a **VZDÁLENÉHO MONITORINGU IS** dle článků 4.8. a 4.10. této smlouvy. Dále se objednatel zavazuje zajistit součinnost při vytváření a průběžné aktualizaci seznamu těchto zařízení.
- 5.10. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli kontakty na informatiky (tj. osoby odpovědné za provoz IT infrastruktury) **SLOŽEK RESORTU**. Tento seznam musí obsahovat minimálně jméno a příjmení dané osoby, kontaktní e-mail, telefon a dobu, kdy je zajištěna dostupnost dané osoby prostřednictvím uvedených kontaktů.

Článek 6.

Povinnosti dodavatele

- 6.1. Dodavatel se zavazuje jmenovat do 21-ti dnů od podpisu této smlouvy členy **ŘÍDÍCÍHO VÝBORU** za dodavatele.
- 6.2. Dodavatel se zavazuje potvrdit **SLOŽCE RESORTU PŘIJETÍ HLÁŠENÍ** o vzniku **PROBLÉMU** nebo **HAVÁRIE** na formuláři dle Přílohy č. 3.
- 6.3. Dodavatel se zavazuje sdělit **SLOŽCE RESORTU** číslo, pod kterým je **HLÁŠENÍ** u dodavatele evidováno.

- 6.4. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3, 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8, 4.1.11., 4.1.12., 4.1.13 a 4.1.14. dodavatel se zavazuje zajistit **ŘEŠENÍ PROBLÉMU s DOBOU REAKCE** nejvýše do dvou pracovních dnů s tím, že nejpozději do 7 kalendářních dnů musí být zajištěno **ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU**. **DOBA REAKCE a ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ PROBLÉMU** dle odstavce 4.6. této smlouvy.
- 6.5. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.9. a 4.1.10. se dodavatel zavazuje zajistit **ŘEŠENÍ PROBLÉMU s DOBOU REAKCE** nejvýše do 24 hodin s tím, že nejpozději do 48 hodin pracovních dnů musí být zajištěno **ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU**. **DOBA REAKCE a ODSTRANĚNÍ PROBLÉMU** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ PROBLÉMU** dle odstavce 4.6. této smlouvy.
- 6.6. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3, 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8, 4.1.11., 4.1.12., 4.1.13 a 4.1.14. dodavatel se zavazuje zajistit **ŘEŠENÍ HAVÁRIE s DOBOU REAKCE** nejvýše do 4 hodin s tím, že nejpozději do 48 hodin pracovních dnů musí být zajištěno **ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE**. **DOBA REAKCE a ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ HAVÁRIE** dle odstavce 4.7. této smlouvy.
- 6.7. V případě IS uvedeného v odstavci 4.1.9. se dodavatel zavazuje zajistit **ŘEŠENÍ HAVÁRIE s DOBOU REAKCE** nejvýše do 2 hodin s tím, že nejpozději do 6 hodin pracovních dnů musí být zajištěno **ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** veřejné části **APV ISIR** a do 24 hodin pracovních dnů v ostatních částech **APV ISIR**. **DOBA REAKCE a ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ HAVÁRIE** dle odstavce 4.7. této smlouvy.
- 6.8. V případě IS uvedeného v odstavci 4.1.10. se dodavatel zavazuje zajistit **ŘEŠENÍ HAVÁRIE s DOBOU REAKCE** nejvýše do 2 hodin s tím, že nejpozději do 24 hodin pracovních dnů musí být zajištěno **ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE EPODATELNY PRO DS**. **DOBA REAKCE a ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE** začíná okamžikem potvrzení přijetí **HLÁŠENÍ HAVÁRIE** dle odstavce 4.7. této smlouvy.
- 6.9. Dodavatel se zavazuje po předchozí dohodě obou stran zajistit **ŘEŠENÍ HAVÁRIE/PROBLÉMU** ve dnech pracovního klidu a/nebo pracovního volna v případě, že je to vyžadováno v **HLÁŠENÍ**. Cena za toto řešení je uvedena v odstavci 7.2. a v odstavci 7.3. a bude fakturována na podkladě protokolu o zásahu podepsaného dodavatelem a pověřeným pracovníkem **SLOŽKY RESORTU**.
- 6.10. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3, 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8, 4.1.11., 4.1.12., 4.1.13 a 4.1.14. dodavatel se zavazuje zajistit odstranění **VAD** do 2 měsíců od jejich přijetí včetně provedení odpovídající úpravy projektové dokumentace.
Termín skutečného nasazení opravy **VADY** na **SLOŽCE RESORTU** objednatele je závislý na oboustranně dohodnutém termínu distribuce dle odstavce 4.3., resp. 4.9. této smlouvy.
- 6.11. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.9. a 4.1.10. se dodavatel zavazuje zajistit odstranění **VAD** do 15 pracovních dnů od jejich přijetí včetně provedení odpovídající

úpravy projektové dokumentace.

Termín skutečného nasazení opravy **VADY** na **SLOŽCE RESORTU** objednatele je závislý na oboustranně dohodnutém termínu distribuce dle odstavce 4.3., resp. 4.9. této smlouvy.

- 6.12. Dodavatel se zavazuje provádět **REKONFIGURACI APV**, ověřování **IS** a úpravy **IS** pomocí vlastního technického a programového vybavení, které je podobné vybavení používanému v **IS**.
- 6.13. Dodavatel se zavazuje, že všechna hlášení dle Přílohy č.1, vystaví do 1 pracovního dne na svém **WWW** serveru provozovaném dle odstavce 4.11. této smlouvy a do 3 pracovních dnů sdělí k příslušnému hlášení způsob řešení a umístí jej na **WWW** serveru.
- 6.14. Dodavatel se zavazuje, že všechna **HLÁŠENÍ UŽIVATELŮ VEŘEJNÝCH ČÁSTÍ APV** zpracuje s **DOBOU REAKCE** do 4 hodin pracovních dnů. **DOBA REAKCE** začíná okamžikem přijetí **HLÁŠENÍ** na straně dodavatele v těchto lhůtách:
- při obdržení v pracovních dnech v době poskytování **HOT-LINE** 60 minut po obdržení;
 - při obdržení v pracovních dnech v době mimo poskytování **HOT-LINE** 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení;
 - při obdržení ve dnech pracovního klidu, ve dnech pracovního volna a o svátcích 9:00 hod. prvního následujícího pracovního dne po jeho obdržení.
- 6.15. Dodavatel se zavazuje zajistit provedení **PROFYLAXE** u **SLOŽKY RESORTU** dle odstavce 4.16. do 1 měsíce od obdržení písemné objednávky. Cena za tuto službu je uvedena v odstavci 7.4. a bude fakturována na podkladě protokolu podepsaného dodavatelem a pověřeným pracovníkem **SLOŽKY RESORTU**.
- 6.16. Dodavatel se zavazuje čtvrtletně předat objednateli zprávu o stavu čerpání služeb poskytnutých dle odstavců 4.2 až 4.15 a 4.25 této smlouvy v těchto dohodnutých sazbách:

Služba poskytovaná dle článku:	Popis služby	Cena za jednotku [Kč bez DPH]	Jednotka
4.2.	HOTLINE pro UŽIVATELE	12.570,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.3.	HOTLINE pro UŽIVATELE v jiných časech	12.570,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.4.	Klientská služba pro UŽIVATELE VEŘEJNÝCH ČÁSTÍ APV	12.570,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.5.	Odstraňování VAD	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.6.	ŘEŠENÍ PROBLÉMU	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.7.	ŘEŠENÍ HAVÁRIE	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY

4.8.	VZDÁLENÝ MONITORING IS	15.710,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.9.	DISTRIBUCE	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.10.	VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS	15.710,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.11.	Provoz WWW serveru	40.000,-	měsíc
4.12.	VZDÁLENÁ DISTRIBUCE	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.13.	ÚDRŽBA APV na vyžádání	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.14.	ÚDRŽBA APV (legislativní)	14.660,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.15.	Aktualizace PROJEKTOVÉ DOKUMENTACE	12.570,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY
4.25	Vedení projektu	15.710,-	DEN PRÁCE SPECIALISTY

- 6.17. Dodavatel se zavazuje písemně informovat objednatele 12 kalendářních měsíců dopředu o vypršení podpory pro produkty třetích stran a potřeby přejít na vyšší podporovanou verzi.
- 6.18. Dodavatel může k zajištění služby VZDÁLENÉHO MONITORINGU IS a VZDÁLENÉ PROFYLAXE IS využít SW prostředky třetích stran tehdy, pokud tím nezpůsobí dodatečné nároky na hardwarové vybavení nebo softwarové licence na organizacích a pouze tehdy, pokud jejich provoz nebude mít negativní vliv na provoz IS.

Článek 7. Cena a platební podmínky

- 7.1. Všechny ceny v této smlouvě jsou stanoveny bez DPH.
- 7.2. Celková cena zajištění služeb dle odstavce 4.2. až 4.15. a 4.25 činí **6.644.614,- Kč** (slovy -šestmilionůšestsetčtyřicetčtyřitisícešestsetčtrnáct-korun-českých) za měsíc bez DPH. Tato cena zahrnuje veškeré služby poskytnuté dle odstavců 4.2 až 4.15 a 4.25 této smlouvy v sazbách podle odstavce 6.16 této smlouvy.
- 7.3. Cena uvedená v odstavci 7.2. nezahrnuje následující služby:
- 7.3.1 Řešení v případě, že **PROBLÉM** je způsoben:
- a) **NEOPRÁVNĚNÝM ZÁSAHEM;**
 - b) vadou technického vybavení, jeho provozu a následkem jeho vad a havárií;
 - c) vadou ve standardním programovém vybavení a v komponentách IS, které dodavatel nedodával dle smluv, uvedených v Článku 2 této smlouvy, při jejich provozu a následkem jejich vad a havárií;

- d) **odchylkami parametrů** technického vybavení a standardního programového vybavení od parametrů dohodnutých pro distribuční verze APV, které nejsou součástí dodávky dle této smlouvy,

Ve výše uvedených případech nespadá tato služba pod rozsah údržby, uvedený v odstavci 7.2. V těchto případech činí cena služby **ŘEŠENÍ PROBLÉMU 17.800,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**. V mimopracovních dnech je cena služby **23.050,-Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**.

7.3.2 Řešení v případě, že **HAVÁRIE** je způsobena:

- a) **NEOPRÁVNĚNÝM ZÁSAHEM;**
- b) vadou technického vybavení, jeho provozu a následkem jeho vad a havárií;
- c) vadou ve standardním programovém vybavení a v komponentách IS, které dodavatel nedodával dle smluv, uvedených v Článku 2 této smlouvy, při jejich provozu a následkem jejich vad a havárií;
- d) **odchylkami parametrů** technického vybavení a standardního programového vybavení od parametrů dohodnutých pro distribuční verze APV, které nejsou součástí dodávky dle této smlouvy,

Ve výše uvedených případech nespadá tato služba pod rozsah údržby, uvedený v odstavci 7.2. V těchto případech činí cena služby **ŘEŠENÍ HAVÁRIE 17.800,-Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**. V mimopracovních dnech je cena služby **23.050,-Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**.

- 7.4. Cena uvedená v odstavci 7.2. dále nezahrnuje následující služby, které může objednatel zajistit u dodavatele na základě k tomu zvlášť vystavených objednávek:

7.4.1. Zajištění **PROFYLAXE IS** na straně serverů dle odstavce 4.16. v ceně **15.710,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**.

7.4.2. Školení dle odstavce 4.19. v ceně **12.570,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE SPECIALISTY** (lektora) ve školících prostorách dodavatele v Plzni. Pokud je školící činnost prováděna mimo tyto prostory, činí cena za jeden **DEN PRÁCE SPECIALISTY** (lektora) **14.660,- Kč** bez DPH. Cena nezahrnuje dokumentaci ke školení.

7.4.3. Konzultační činnost dle odstavce 4.20. v ceně **12.570,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE SPECIALISTY** (konzultanta) ve školících prostorách dodavatele v Plzni. Pokud je školící činnost prováděna mimo tyto prostory, činí cena za jeden **DEN PRÁCE SPECIALISTY** (konzultanta) **14.660,- Kč** bez DPH

7.4.4. **REINSTALACE** dle odstavce 4.21 v ceně **14.660,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE SPECIALISTY**. Maximální cena reinstalace jednoho serveru je **36.650,- Kč** bez DPH.

7.4.5. **REKONFIGURACI** dle odstavce 4.22. v ceně **14.660,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**.

7.4.6. Předmět plnění dle odstavce 4.23. v ceně **15.710,- Kč** bez DPH za jeden **DEN PRÁCE JEDNOHO SPECIALISTY**.

- 7.4.7. Předmětu plnění zajištění **UŽIVATELSKÉ DOKUMENTACE** dle odstavce 4.24. v ceně **210,- Kč** bez DPH za jeden výtisk.
- 7.5. Cenu plnění dle odstavce 7.2. za běžný měsíc bude objednatel hradit na základě daňových dokladů (faktur) vystavených dodavatelem k 1. dni následujícího měsíce se splatností 21 dnů od vystavení. K ceně, uvedené v odstavci 7.2. bude připočtena DPH podle zákona. Datem zdanitelného plnění je poslední den měsíce, ke kterému se daňový doklad vztahuje. Cenu za plnění dle odstavců 7.3. a 7.4. bude hradit objednatel na základě daňových dokladů vystavených dodavatelem po provedení služby.
- 7.6. Veškeré náklady dodavatele nezbytné pro plnění smlouvy, tj. zejména cestovní, ubytovací, komunikace, zajištění jednání s pracovníky objednatele a **SLOŽEK RESORTU** jsou součástí ceny, pokud není uvedeno jinak.
- 7.7. Pokud součet koeficientů inflace vyhlášených Českým statistickým úřadem přesáhne 10% oproti okamžiku poslední úpravy cen vyvolané tímto článkem (tj. i v případě souhrnné změny za více let), mají obě smluvní strany nárok na změnu všech cen uvedených v této smlouvě o výši rovnající se součtu koeficientů inflace dle tohoto článku.
- 7.8. Daňové doklady vystavené dodavatelem musí mít náležitosti dle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 13a zákona č. 513/1991, obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 7.9. V případě, že daňový doklad nebude mít náležitosti dle čl. 7.8., bude vrácen dodavateli k doplnění, po tuto dobu splatnost daňového dokladu neběží. Celá lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vyhotoveného daňového dokladu objednateli.

Článek 8.

Smluvní pokuty

- 8.1. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, dodavatel má právo požadovat úhradu z úroku z prodlení z dlužné částky a to ve výši stanovené nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.2. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3, 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8, 4.1.11., 4.1.12., 4.1.13 a 4.1.14. objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s **ŘEŠENÍM PROBLÉMU** ve výši 20.000,- Kč za každých 24 hodin prodlení při nedodržení stanovené **DOBY REAKCE** v každém jednotlivém případě.
- 8.3. V případě IS uvedených v odstavcích 4.1.1., 4.1.2., 4.1.3, 4.1.4., 4.1.5., 4.1.6., 4.1.7., 4.1.8, 4.1.11., 4.1.12., 4.1.13 a 4.1.14. objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s **ŘEŠENÍM HAVÁRIE** ve výši 20.000,- Kč za každých 8 hodin

prodlení v době poskytování **HOT-LINE** při nedodržení stanovené **DOBY REAKCE** v každém jednotlivém případě.

- 8.4. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s **ODSTRANĚNÍM PROBLÉMU** ve výši 10.000,- Kč za každý započatý 1 kalendářní den prodlení při nedodržení stanovené lhůty odstranění **PROBLÉMU** v každém jednotlivém případě dle odstavce 6.4. a odstavce 6.5.
- 8.5. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s **ODSTRANĚNÍM HAVÁRIE** ve výši 20.000,- Kč za každých započatých 8 hodin prodlené v době poskytování **HOT-LINE** při nedodržení stanovené lhůty odstranění **HAVÁRIE** v každém jednotlivém případě dle odstavce 6.6. a odstavce 6.7. a 6.8. Tato smluvní pokuta může být uplatněna maximálně pro 4 **SLOŽKY RESORTU** současně, tedy maximálně ve výši 80.000,- Kč za každých započatých 8 hodin prodlení v době poskytování **HOT-LINE**.
- 8.6. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s odstraňováním **VAD** ve výši 1.000,- Kč za každých započatý týden prodlení při nedodržení stanovené lhůty dle odstavce 6.10. odstavce 6.11.
- 8.7. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v souvislosti s provozem a aktualizací WWW serveru ve výši 500,- Kč za každých započatý 1 den prodlení při nedodržení stanovené lhůty dle odstavce 6.13.
- 8.8. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokuty dle odstavce 8.4. a 8.5., jestliže dodavatel prokáže, že uživatel neposkytl součinnost dle odstavce 5.3.
- 8.9. Dodavatel má právo na poskytnutí náhrady prokázaných nákladů v případě neposkytnutí součinnosti dle odstavce 5.3., maximálně do výše 10.000,- Kč za každý případ neposkytnutí součinnosti.
- 8.10. Smluvní strany souhlasí, že po vzájemné dohodě je možno smluvní pokutu započítat proti ceně plnění této smlouvy.
- 8.11. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu za nedodržení odstavce 9.3. ve výši 20.000.000,-Kč.
- 8.12. Objednatel má právo účtovat dodavateli smluvní pokutu v případě rozeslání **CHYBNÉ DISTRIBUCE** ve výši 1.000,- za každý pracovní den a každou instalaci, maximálně však do výše 8.000,- Kč za 1 den souhrnně až do rozeslání správné distribuce nebo opraveného návodu.
- 8.13. Ujednání o sankcích nemá vliv na uplatnění nároku na náhradu případně vzniklé škody, kterou lze vymáhat samostatně.

Článek 9.

Ochrana informací

- 9.1. Za Důvěrné informace se výslovně považují zejména veškerá uživatelská data, údaje či informace, obsažené v informačních systémech zahrnutých v plnění dle této smlouvy.
- 9.2. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za Důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající strana,
 - b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, jež je jejich vlastníkem;
 - e) jejichž zveřejnění je důvodně vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
- 9.3. Dodavatel se zavazuje, že nepřístupní třetí osobě Důvěrné informace, které při plnění této smlouvy nebo v souvislosti s plněním této smlouvy získala od druhé strany. Za třetí osoby se nepovažují:
- a) zaměstnanci obou smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - b) subdodavatelé dodavatele, za předpokladu, že se podílejí na plnění této smlouvy, Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění Důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny oběma smluvními stranám v této smlouvě.
- 9.4. Dodavatel se zavazuje v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit Důvěrné informace vyplývající z této smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel se v této souvislosti zavazuje poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany Důvěrných informací a dále se zavazuje vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této smlouvy.
- 9.5. Povinnost utajovat Důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje dodavatele po dobu účinnosti této smlouvy i po dobu pěti (5) let od ukončení této smlouvy.
- 9.6. Dodavatel, pokud poruší povinnosti vyplývající z článku 9 této smlouvy, je povinen zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti, přičemž maximální výše této pokuty je omezena na částku 1.000.000 Kč.

Článek 10.

Ostatní ujednání

- 10.1. Objednatel a dodavatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy.
- 10.2. Zdrojové texty poslední verze APV na magnetickém médiu jsou uloženy u dodavatele. V případě, že dodavatel od této smlouvy jednostranně odstoupí, budou zdrojové texty APV na požádání objednatele předány do 15 dnů od doručení žádosti.
- 10.3. Kterákoliv ze smluvních stran může navrhnout dodatek této smlouvy. Dodatek musí být v písemné formě a musí být podepsán oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 10.4. Součástí této smlouvy jsou přílohy:
- a) **Příloha č.1** – Formulář pro hlášení
 - b) **Příloha č. 2** – Formulář pro potvrzení přijetí hlášení problému nebo havárie
 - c) **Příloha č. 3** – Protokol o řešení problému nebo havárie
 - d) **Příloha č. 4** – Schvalovací proces
 - e) **Příloha č. 5** – Specifikace služby VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS
- 10.5. Tato smlouva se vystavuje ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží dva výtisky.
- 10.6. Právní vztahy založené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Článek 11

Platnost a účinnost smlouvy

- 11.1. Smluvní strany se dohodly, že smlouvu uzavírají na dobu neurčitou. Bude-li smlouva písemně vypovězena některou ze stran minimálně 6 měsíců před koncem kalendářního roku, končí její platnost 31.12. příslušného kalendářního roku.
- 11.2. Smlouva nabývá účinnosti dnem 1.6.2010.

V Praze dne 31. 05. 2010

V Praze dne 31. 5. 2010

PhDr. Jaroslav Gacka

za objednatele



Ing. Jiří Láciga, CSc.

za dodavatele

CCA Group a.s. (3)
Karlovo nám. 17, 120 00 Praha 2 • ČR
DIČ: CZ35625312

PŘÍLOHA Č. 1 – FORMULÁŘ PRO HLÁŠENÍ

HLÁŠENÍ

CCA Group a.s., FAX 377330792, TEL. 378229455, E-MAIL hotline@cca.cz

ČÍSLO HLÁŠENÍ UŽIVATELE: pořadové číslo rejstříku

NÁZEV A ADRESA UŽIVATELE:	<i>Název a adresa uživatele, kde byla VADA, PROBLÉM nebo HAVÁRIE identifikována.</i>
POVĚŘENÝ PRACOVNÍK UŽIVATELE:	<i>Pověřený pracovník UŽIVATELE, který podal toto hlášení.</i>
TELEFON/FAX/E-MAIL:	<i>Telefonní číslo nebo e-mail, pomocí něhož je možno se spojit s pověřeným pracovníkem UŽIVATELE.</i>

DATUM A ČAS HLÁŠENÍ: *Datum a čas hlášení ze strany UŽIVATELE. Není-li uveden čas, je za čas hlášení považován čas odeslání hlášení.*

MÍSTO VZNIKU : *Přibližné určení místa vzniku v budově (kancelář, patro, pracoviště, pracovník UŽIVATELE)*

ZVLÁŠTNÍ POŽADAVKY: *Uvede se zejména případný požadavek na řešení havárie ve dnech pracovního volna a/nebo pracovního klidu (při zajištění veškeré součinnosti.)*

STUPEŇ ZÁVAŽNOSTI HLÁŠENÍ: *HAVÁRIE, PROBLÉM, VADA, NÁMĚT, PŘIPOMÍNKA.*

POPIS HLÁŠENÍ A JEHO VÝSKYTU: *Stručný výstižný popis projevů, situace vzniku, podmínky při kterých se projevilo.*

ODHAD PŘÍČINY: *Stručný popis části IS, u které je předpoklad příčiny VADY, PROBLÉMU nebo HAVÁRIE.*

ČÍSLO VERZE: *U programového vybavení se uvede licenční číslo nebo číslo verze.*

NÁZEV SUBDODAVATELE: *Název subdodavatele, který dodal část IS, u které je předpoklad příčiny VADY, PROBLÉMU nebo HAVÁRIE.*

PODPIS: *čitelný podpis pověřeného pracovníka uživatele, telefon, fax, e-mail*

PŘÍLOHA Č. 2 – FORMULÁŘ PRO POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ PROBLÉMU NEBO HAVÁRIE

FORMULÁŘ PRO POTVRZENÍ PŘIJETÍ HLÁŠENÍ PROBLÉMU NEBO HAVÁRIE
CCA Group a.s., FAX 377330792, TEL. 378229455, E-MAIL hotline@cca.cz

ČÍSLO HLÁŠENÍ CCA: *Evidenční číslo CCA*
NÁZEV UŽIVATELE: *Název uživatele*
ČÍSLO HLÁŠENÍ UŽIVATELE: *Pořadové číslo rejstříku*

PRACOVNÍK CCA: *Pracovník CCA, který přijal hlášení problému nebo havárie.*

DATUM A ČAS PŘIJETÍ HLÁŠENÍ: *Datum a čas přijetí hlášení ze strany CCA.. Není-li čas uveden, je za čas přijetí považován čas odeslání hlášení.*

DATUM A ČAS ZAHÁJENÍ ŘEŠENÍ: *Datum a čas navrženého zahájení řešení problému nebo havárie ze strany CCA.*

JMÉNO A PODPIS: *Jméno a podpis odpovědného pracovníka CCA.*

PŘÍLOHA Č. 3 – PROTOKOL O ŘEŠENÍ HAVÁRIE NEBO PROBLÉMU

PROTOKOL O ŘEŠENÍ HAVÁRIE NEBO PROBLÉMU CCA Group a.s., FAX 377330792, TEL. 378229455, E-MAIL hotline@cca.cz

ČÍSLO HLÁŠENÍ CCA: *Evidenční číslo CCA*
ČÍSLO HLÁŠENÍ UŽIVATELE: *Pořadové číslo rejstříku*

NÁZEV A ADRESA UŽIVATELE:	<i>Název a adresa uživatele, kde byl PROBLÉM nebo HAVÁRIE identifikována.</i>
POVĚŘENÝ PRACOVNÍK UŽIVATELE:	<i>Pověřený pracovník UŽIVATELE, který odpovídá za řešení hlášení.</i>

DATUM A ČAS ŘEŠENÍ: *Datum a čas řešení ze strany OBJEDNATELE. Datum je datum zahájení řešení a časem je hodina zahájení řešení.*

MÍSTO ŘEŠENÍ: *Název a adresa UŽIVATELE, kde bylo řešení prováděno.
V případě řešení u dodavatele se uvede jeho název a adresa.*

ŘEŠITEL: *Uvede se jméno (jména) řešitele hlášení ze strany CCA.*

SPOTŘEBOVANÝ ČAS: *Uvede se spotřebovaný čas na řešení HLÁŠENÍ ve dnech a hodinách (celá čísla).*

DATUM A ČAS ODSTRANĚNÍ HAVÁRIE NEBO PROBLÉMU: *datum a čas, kdy byla havárie nebo problém odstraněn*

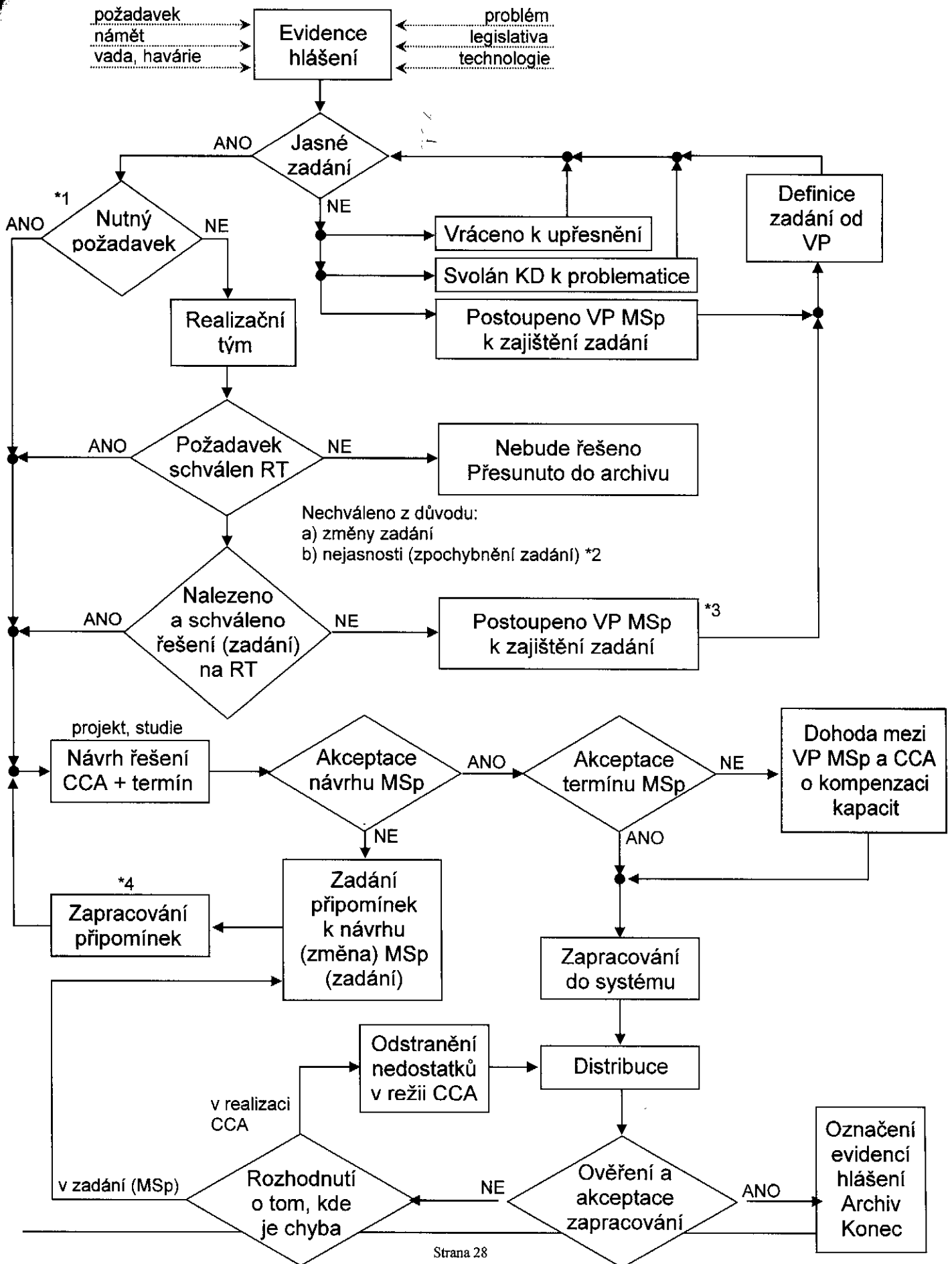
ZPŮSOB ŘEŠENÍ:	<i>Stručný popis řešení HLÁŠENÍ. Uvede se zejména postup řešení a nezbytné kroky vedoucí k odstranění HAVÁRIE/PROBLÉMU. V případě nezbytného doplnění nebo změny konfigurace IS se uvedou údaje, podle kterých lze změnit příslušnou přílohu smlouvy</i>
----------------	--

POZNÁMKA: *Další okolnosti při řešení HLÁŠENÍ, které jsou považovány za závažné.*

DATUM PODPISU: *datum podpisu protokolu*

PODPIS ŘEŠITELE: *čitelný podpis řešitele*

PŘÍLOHA Č. 4 – SCHVALOVACÍ PROCES



- *1 a) Zadáno a schváleno VP MSp
b) jedná se o vadu, havárii, problém.
- *2 Různé organizace resortu si v zadání odporují.
- *3 VP MSp může úkol delegovat na odborné garanty, externistu atd.
- *4 Pokud by připomínky byly nejasné, bude i v tomto případě postupováno jako v případě „nejasného zadání“ (viz první rozhodovací člen).

PŘÍLOHA Č. 5 – SEZNAM APLIKACÍ A ZAŘÍZENÍ ZAHRNUTÝCH DO SLUŽBY VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS

VZDÁLENÁ PROFYLAXE IS bude prováděna na těchto APV:

- 1) **INFORMAČNÍ SYSTÉM PRO CENTRÁLNÍ STATISTIKU (CSLAV)** – dle článku 4.1.7:
- 2) **ELEKTRONICKÁ PODATELNU (EPODATELNA)** – dle článku 4.1.8:
- 3) **INFORMAČNÍ SYSTÉM INSOLVENČNÍHO REJSTŘÍKU (ISIR)** - dle článku 4.1.9:
- 4) **ELEKTRONICKÁ PODATELNU A VÝPRAVNA PRO DATOVÉ SCHRÁNKY (EPODATELNA PRO DS)** - dle článku 4.1.10:
- 5) **CENTRÁLNÍ EVIDENCE STÍHANÝCH OSOB (CESO)** – dle článku 4.1.12:
- 6) **INFOJEDNÁNÍ** – dle článku 4.1.14: