KAPLANOVA 1931/1

AGENTURA OCHRANY přírody a krajiny ČESKÉ REPUBLIKY

148 00 PRAHA 11 - CHODOV

TEL: 283 069 242

FAX: 283 069 241

ID DS: DKKDKDJ [aopkcr@nature.cz](mailto:aopkcr@nature.cz)

Číslo smlouvy: 10467/SVSL/20

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Uzavřená dle ustanovení § 1746 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen  
„Občanský zákoník“)

1. Smluvní strany

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1. Objednatel Česká republika - | Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky |
| Sídlo: | Kaplanova 1931/1, 148 00 Praha 11 - Chodov |
| Jednající: | RNDr. Františkem Pelcem, ředitelem |
| IČO: | 629 33 591 |
| Bankovní spojení: | ČNB Praha, Číslo účtu: 18228011/0710 |

(dále jen „Objednatel“)

| Sídlo: | 7. května 1168/70, 149 00 Praha 4 - Chodov |
| --- | --- |
| IČO: | 28360851 |

1.2. Poskytovatel BCV Solutions s.r.o.

DIČ:

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu Praha, oddíl C, vložka 136075 Jednající:

Bankovní spojení:

E-mail: Telefon: (dále jen „Poskytovatel”)

(Objednatel a Poskytovatel dále rovněž společně označovány jako „Strany“ nebo každý samostatně jako „Strana“)

1. Předmět a účel smlouvy
   1. Poskytovatel se zavazuje pro Objednatele poskytovat servisní podporu Identity Managementu CzechIdM (dále jen „CzechIdM„). Tato činnost zahrnuje:
2. služby servisní podpory prostředí
3. služby podpory produktu CzechIdM
4. služby rozvoje s očekávanou disponibilní volnou kapacitou na úpravy a rozvoje systému

v rozsahu 160 hodin/rok (dále jen „disponibilní kapacita“)

(dále společně označovány jako „Služby“ nebo kterákoliv z nich jednotlivě jako „Služba“).

* 1. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.
  2. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby cenu ve výši a za podmínek stanovených v článku 4 této smlouvy.
  3. Při poskytování Služeb je Poskytovatel vázán pokyny Objednatele.

1. Doba a místo plnění
   1. Smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců ode dne nabytí účinnosti této smlouvy.
   2. Poskytování Služeb bude primárně probíhat vzdáleně prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného počítačového přístupu do sítě Objednatele. Přítomnost Poskytovatele v sídle Objednatele bude vyžadována jen v případě, že si to vyžádá plnění servisního zásahu, nebo že k přítomnosti Poskytovatele přímo vyzve Objednatel na základě předchozí vzájemné komunikace.
2. Cena

4.1 Objednatel se zavazuje Poskytovateli zaplatit za Služby cenu stanovenou dohodou takto:

1. za služby servisní podpory prostředí dle čl. 2.1 a) cenu ve výši 13.400,- Kč bez DPH za kalendářní měsíc poskytování služeb podpory, tj. 16.214,- Kč včetně DPH za kalendářní měsíc.
2. za služby podpory produktu dle čl. 2.1 b) cenu ve výši 156.300,- Kč bez DPH za kalendářní rok, tj. 189.123,- Kč včetně DPH za kalendářní rok;
3. za čerpání disponibilní kapacity dle čl. 2.1 c) se sazbou 1.750,- Kč bez DPH, za každou hodinu využití disponibilní kapacity, tj. 2.118,- Kč včetně DPH za každou hodinu využití disponibilní kapacity;

Celková cena za služby za celou dobu trvání smlouvy nesmí překročit částku ve výši 1.194.200,00,- Kč bez DPH, tj. 1.444.982,- Kč včetně DPH

Poskytovatel je plátcem DPH

1. Cena za hodinu využití disponibilní kapacity dle čl. 4.1.c) je pevná po celou dobu poskytování služeb. Touto cenou budou oceněny veškeré případné vícepráce překračující využitelnou roční disponibilní kapacitu na rozvoj realizované Poskytovatelem.
2. Ceny uvedené v čl. 4.1 smlouvy jsou konečné a nelze je zvyšovat s výjimkou případu změny daňových předpisů, je-li Poskytovatel plátcem DPH. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele, tj. např. jízdné, telefonní poplatky, poplatky za internet, náklady na materiál apod., jakož i odměna Poskytovatele za poskytnutí licence k užití případně vzniknuvšího předmětu práva duševního vlastnictví Objednateli / postoupení práva výkonu majetkových práv autorských vztahujících se k případně vzniknuvšímu předmětu práva duševního vlastnictví Objednateli. Cena může být snížena s ohledem na dodaný rozsah Služeb.
3. Strany se dohodly na následujících platebních podmínkách:
4. Za období ode dne účinnosti smlouvy do 30. 11. 2020 poskytování Služeb dle čl. 2.1 a) vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14. 12. 2020 fakturu, resp. daňový doklad, je-li Poskytovatel plátcem DPH (dále jen „faktura“) na částku stanovenou dle čl. 4.1 a) a cenu odpovídající čerpané disponibilní kapacitě dle čl. 4.1 c). Fakturace těchto Služeb za další období bude probíhat po každých následujících 3 měsících. Přílohou každé faktury za tyto Služby musí být Přehled poskytnutých služeb a čerpání disponibilní kapacity v daném období a to prostřednictvím vyplněného formuláře v Příloze č. 2 smlouvy.

Za první rok poskytování Služeb dle čl. 2.1 b) vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do čtrnácti (14) dnů ode dne účinnosti smlouvy fakturu, resp. daňový doklad, je-li Poskytovatel plátcem DPH na částku stanovenou dle čl. 4.1 b).

Za druhý rok poskytování Služeb dle čl. 2.1 b) vystaví Poskytovatel bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15. 8. 2021 fakturu, resp. daňový doklad, je-li Poskytovatel plátcem DPH na částku stanovenou dle čl. 4.1 b).

1. Faktura obsahuje (i) náležitosti účetního, resp. daňového dokladu podle platných obecně závazných právních předpisů a (ii) odkaz na číslo této smlouvy. Faktura musí být doručena na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy nebo elektronicky na adresu [faktury@nature.cz](mailto:faktury@nature.cz);
2. splatnost faktury je třicet (30) dnů ode dne, kdy byla faktura doručena Objednateli;
3. zaplacení ceny Objednatel provede bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Jako variabilní symbol uvede číslo faktury;
4. Objednatel má právo fakturu před uplynutím lhůty splatnosti Poskytovateli vrátit, (i) obsahuje- li nesprávné údaje nebo (ii) chybí-li na faktuře odkaz na číslo této smlouvy, přičemž v den jejího odeslání od Objednatele přestává běžet lhůta její splatnosti. Nová lhůta splatnosti v délce třiceti (30) kalendářních dnů počne plynout ode dne doručení opravené a bezvadné faktury Objednateli;
5. v případě, že Objednatel nesouhlasí s přílohou faktury, tj. Přehledem poskytnutých služeb a čerpání disponibilní kapacity, zaplatí Poskytovateli jen tu částku, kterou považuje za nespornou. O další částce vyvolá Objednatel jednání do deseti (10) dnů od splatnosti faktury. V případě, že se Strany nedohodnou, platí názor Objednatele;
6. Práva k předmětům duševního vlastnictví
7. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo ve smyslu ust. § 2 zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském a právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Autorský zákon“), uděluje tímto Poskytovatel Objednateli licenci k užití autorského díla v plném rozsahu.

Licence se poskytuje jako nevýhradní, k jakémukoliv účelu, v neomezeném množstevním a územním rozsahu, na celou dobu trvání majetkových práv autorských k autorskému dílu.

Licence zahrnuje právo autorské dílo upravovat, měnit a začleňovat do celků společně s jinými díly. Oprávnění měnit a upravovat autorské dílo může Objednatel vykonávat i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn autorské dílo uvádět na veřejnosti pod svým vlastním označením.

Objednatel je oprávněn poskytovat třetím osobám podlicenci k autorskému dílu či licenci třetí osobě jako celek postoupit. K takovému úkonu není třeba souhlasu Poskytovatele.

1. Bude-li výsledkem realizovaných Služeb autorské dílo v podobě počítačového programu nebo databáze, postupuje Poskytovatel Objednateli právo výkonu majetkových práv autorských k dílu ve smyslu ust. § 58 odst. 1 Autorského zákona. Poskytovatel se zavazuje získat svolení autora s postoupením takového práva výkonu na Objednatele, jinak odpovídá za způsobenou újmu.
2. Pořizovatelem vzniknuvší databáze se stává dle ust. § 89 Autorského zákona Objednatel. Budou- li výsledkem realizovaných Služeb jiné předměty práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví odlišné od předmětů uvedených v čl. 5.1 nebo 5.2, řídí se podmínky jejich poskytování příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

Poskytovatel není bez předchozího písemného souhlasu Objednatele oprávněn poskytnout takový předmět práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví třetím osobám.

1. Povinnosti Objednatele
2. Bude-li při plnění předmětu smlouvy Poskytovatel potřebovat k jednání s třetími osobami zmocnění, bude mu poskytnuta Plná moc „ad hoc“ k jednotlivým úkonům. Nezbytnost udělení plné moci posuzuje Objednatel.
3. Pokud to bude nezbytné pro naplnění předmětu smlouvy, umožní Objednatel Poskytovateli přístup v nezbytném rozsahu do interních informačních systémů provozovaných Objednatelem.
4. Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
5. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci předmětu této smlouvy, zejména jejich součinnost při přezkoumání zadaných požadavků. V případě neposkytnutí požadované součinnosti bude lhůta pro určení klasifikace a pracnosti požadavku prodloužena o dobu, po kterou Poskytovatel nemohl provádět danou činnost.
6. Výhradní povinností Objednatele je zajistit pravidelné zálohování systému (dat i programů) tak, aby bylo možné v případě výpadku data i služby zcela obnovit.
7. Disponibilní kapacitu dle čl. 2.1 a) není Objednatel povinen vyčerpat a z nevyčerpání tohoto objemu neplynou pro Objednatele žádné smluvní sankce ani pokuty.
8. Povinnosti Poskytovatele
9. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí, včas a v nejlepší možné kvalitě a tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu.
10. Je-li z povahy věci nutné, aby byla Služba Poskytovatelem poskytnuta nejpozději v přesně stanoveném termínu, bude tento termín stanoven Objednatelem po předchozí konzultaci s Poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje Službu do určeného termínu poskytnout.
11. Poskytovatel je odpovědný za to, že Služby budou poskytovány v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, včetně Autorského zákona. Poskytovatel odpovídá za škodu, která jeho činností vznikne jak Objednateli, tak i třetím osobám, bez jakýchkoliv omezení.
12. Poskytovatel je povinen při své činnosti vykonávané na základě této smlouvy dodržovat právní předpisy týkající se ochrany osobních údajů. Poskytovatel se rovněž zavazuje zachovávat povinnost mlčenlivosti ohledně skutečností, o kterých se při své činnosti dozví a u kterých to jejich ochrana vyžaduje, tj. zejména takových, které se týkají obchodního tajemství dle § 504 Občanského zákoníku a důvěrných informací dle § 1730 Občanského zákoníku, a to i po ukončení této smlouvy.
13. Poskytovatel je oprávněn používat přístupy poskytnuté Objednatelem podle čl. 6.2 smlouvy pouze pro účely definované tímto smluvním vztahem; Poskytovatel nesmí přístupy (vstupní kódy) zpřístupnit jiným osobám anebo je jinak zneužít. Přístupová práva k IS AOPK budou nastavena dle individuálních požadavků Poskytovatele s přihlédnutím na bezpečnostní opatření Objednatele a možnosti spravovaného systému. Řízení veškerých přístupových práv, je plně v pravomoci Odboru správy a podpory ICT Objednatele.
14. Poskytovatel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů nebo neodborným zásahem Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Poskytovatel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.
15. Současně s touto smlouvou uzavřou smluvní strany smlouvu o zpracování osobních údajů ve smyslu příslušných obecně závazných právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, které jsou platné a účinné pro Českou republiku.
16. Odpovědnost za vady
17. Objednatel má právo reklamovat zjištěné vady kvality a rozsahu poskytnutých Služeb. Nahlášení reklamace je možné učinit prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele. Případné alternativní oznámení o zjištěné vadě prostřednictvím telefonu, e-mailu musí být zaznamenáno bezprostředně v elektronickém systému Poskytovatele.
18. Poskytovatel je povinen oprávněně reklamovanou vadu bezplatně odstranit bez zbytečného odkladu, jinak ve lhůtě stanovené s ohledem na povahu vady Objednatelem. V případě, že není možno dodatečně vadu odstranit a Objednatel za takovou Službu již zaplatil, je Poskytovatel povinen vrátit platbu za tuto Službu do patnácti (15) dnů od písemné výzvy Objednatele; v takovém případě je Poskytovatel povinen zaslat Objednateli dobropis.
19. Pokud není ve smlouvě uvedeno jinak, řídí se odpovědnost za vady ustanoveními Občanského zákoníku.
20. Bezpečnost informaci
21. Vzhledem k tomu, že předmětem plnění dle této smlouvy je servisní podpora informačního systému s vazbou na informační systém veřejné správy, je Poskytovatel povinen respektovat bezpečnostní politiku Objednatele, s níž bude Poskytovatel podrobně seznámen. V případě že se bezpečnostní politiky obou Stran liší, je Poskytovatel povinen nechat si svojí bezpečnostní politiku schválit Objednatelem.
22. Poskytovatel je povinen bezvýhradně dodržovat bezpečnostní politikou Objednatele stanovenou úroveň ochrany dat jím spravovaných informačních systémů Objednatele, tak aby byla zajištěna jejich:
23. dostupnost vždy, když to je potřebné;
24. ochrana před neautorizovanou nebo náhodnou modifikací;
25. ochrana před neautorizovaným přístupem a vyzrazením dat.
26. Poskytovatel je povinen informovat manažera kybernetické bezpečnosti o kybernetických bezpečnostních incidentech a provedených reaktivních opatřeních souvisejících s plněním této smlouvy.
27. Poskytovatel je povinen plně respektovat reaktivní a ochranná opatření stanovená Národním úřadem pro kybernetickou a informační bezpečnost.
28. Poskytovatel je povinen spolupracovat s manažerem kybernetické bezpečnosti při zpracovávání analýzy rizik a identifikaci jím spravovaných podpůrných aktiv.
29. Data obsažená v podporovaném systému jsou výhradně majetkem Objednatele. Poskytovatel má k těmto datům užívací právo a je povinen nakládat s těmito daty tak, aby nedošlo k jejich předání třetím stranám.
30. Smluvní pokuty a úroky z prodlení
31. V případě nedodržení termínu pro poskytnutí Služby podle čl. 7.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 900,- Kč za každý započatý den prodlení.
32. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vady ve lhůtě stanovené v čl. 8.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý započatý den prodlení.
33. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl.7.3, 7.4 nebo 7.5 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každé porušení stanovené povinnosti.
34. V případě porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 9.2, 9.3 nebo 9.6 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 25 000,- Kč za každé porušení stanovené povinnosti.
35. V případě porušení povinnosti Poskytovatele vrátit platbu v souladu čl. 8.2 smlouvy je Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 300,- Kč za každý započatý den prodlení.
36. V případě prodlení Poskytovatele s plněním svých závazků týkajících se poskytování servisní podpory tj. překročení reakční doby dle jednotlivého typu incidentu stanoveného v příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 450,- Kč za každou započatou hodinu prodlení v pracovních hodinách, čímž není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.
37. V případě prodlení Objednatele s placením vyúčtování je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení z nezaplacené částky v zákonné výši.
38. Ustanoveními o smluvní pokutě není dotčen nárok oprávněné smluvní strany požadovat náhradu škody v plném rozsahu.
39. Výše uvedené sankce za neplnění smluvních povinností nebudou uplatněny v případě, kdy bylo plnění smluvních povinností vyplývajících z této smlouvy znemožněno vyšší mocí.
40. Ukončení smlouvy
41. Každá Strana je oprávněna závazek vypovědět s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc od prvního dne měsíce bezprostředně následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé Straně. Výpověď podle tohoto článku lze dát i bez udání důvodů.
42. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit doručením písemného oznámení o odstoupení Poskytovateli. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení Poskytovateli a nedotýká se plnění, které již bylo podle této smlouvy poskytnuto. Odstoupit od smlouvy podle tohoto článku lze pouze z následujících důvodů:
43. Poskytovatel je v prodlení s poskytnutím Služby podle čl. 7.2 smlouvy nebo vrácením platby podle čl. 8.2 smlouvy po dobu delší než třicet (30) dnů;
44. Poskytovatel je v prodlení s odstraněním řádně nahlášené vady po dobu delší než třicet (30) dnů;
45. Poskytovatel porušil jakoukoliv povinnost vyplývající z článku 7.4, 7.5, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, nebo 9.6 smlouvy opakovaně (tj. více než dvakrát) a na takové porušení byl vždy písemně upozorněn anebo porušil více těchto povinností;
46. Poskytovatel se dostane do úpadku ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů;
47. V případě předčasného ukončení smlouvy má Poskytovatel povinnost učinit takové úkony, které jsou potřebné k případnému odvrácení hrozící škody, a ihned po jejich provedení o nich informovat Objednatele.
48. Odstoupení od této smlouvy nemá vliv na nároky ze smluvních pokut a náhrady újmy dle této smlouvy vzniklé před účinností odstoupení od smlouvy.
49. Ostatní ujednání
50. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby prostřednictvím těch poddodavatelů, jejichž prostřednictvím prokázal splnění části technické kvalifikace v nabídce na veřejnou zakázku. V případě změn poddodavatelů dle první věty v průběhu platnosti smlouvy musí nový poddodavatel splňovat kvalifikaci minimálně v takovém rozsahu jako původní poddodavatel. Poskytovatel odpovídá v plném rozsahu za veškeré Služby poskytnuté prostřednictvím poddodavatelů.
51. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Poskytovatele, dostupný prostřednictvím webového přístupu na internetové adrese. Elektronický systém Poskytovatele poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Poskytovatelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam komunikačních kanálů na straně Poskytovatele a Seznam oprávněných osob na straně Objednatele, které mohou zadávat požadavky a jednat v technických záležitostech plnění této smlouvy je uveden v Příloze č. 2. Seznam může být dle potřeby aktualizován.
52. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím elektronického systému Poskytovatele dle předchozího odstavce, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty nebo telefonem uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy.
53. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Poskytovatele, budou služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení.
54. Jakákoli komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo doporučeným dopisem (včetně kurýra) nebo prostřednictvím elektronické pošty (e-mail).
55. Smluvní strany mají právo změnit kontaktní osoby po vzájemném odsouhlasení. O této změně bude pořízen oboustranně podepsaný zápis.
56. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy mohou být prováděny telefonicky.
57. Závěrečná ustanovení
58. Smlouva se vyhotovuje v elektronické podobě.
59. Tuto smlouvu je možné měnit či doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků.
60. Strany se zavazují, že v případě sporů vyplývajících z této smlouvy vynaloží veškeré úsilí, aby tyto spory byly vyřešeny smírnou cestou. Pokud nedojde k dohodě, je příslušný obecný soud žalované strany.
61. Poskytovatel bere na vědomí, že tato smlouva může podléhat povinnosti jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“), zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a/nebo jejího zpřístupnění podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů a tímto s uveřejněním či zpřístupněním podle výše uvedených právních předpisů souhlasí.
62. Strany prohlašují, že tato smlouva je výrazem jejich vážné a svobodné vůle, je uzavřena nikoli v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Strany smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují vlastnoruční podpisy.
63. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněným zástupcem poslední Strany.
64. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona o registru smluv, ne však dříve než 1.9.2020. Smluvní strany se budou vzájemně o nabytí účinnosti smlouvy neprodleně informovat.
65. Přílohy

Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb a jejich poskytování

Příloha č. 2 - Komunikační kanály a oprávněné osoby

Příloha č. 3 - Přehled poskytnutých služeb a čerpání disponibilní kapacity

|  |  |
| --- | --- |
| V Praze dne | V dne |
| Objednatel | Poskytovatel |

PODROBNÁ SPECIFIKACE SLUŽEB A JEJICH POSKYTOVÁNÍ

1. Služby servisní podpory produktu CzechIdM provozovaného v prostředí Objednatele zahrnuje tyto činnosti:

* podporu prostřednictvím elektronického nástroje Poskytovatele pro jmenované uživatele Objednatele. V tomto prostředí bude probíhat evidence zadávání servisních a změnových požadavků Objednatele, evidence průběhu jejich řešení, stavu a schvalování/uzavírání těchto požadavků na straně Poskytovatele.
* Rozsah podpory 5x8 (09:00 - 17:00) zahrnuje provoz elektronického nástroje Poskytovatele, ale i uživatelské „hot-line - telefon a e-mail na straně Poskytovatele s podporou incident managementu;
* Oprava zjištěných chyb projektu či rychlých oprav programového vybavení, obnova programového vybavení a obnovení obsahu CzechIdM ze záloh po havárii vyvolané chybou produktu;
* Zajištění stálé automatické synchronizace správy interních identit z prostředí OKbase do prostředí CzechIdM a provisioningu do podřízených systémů LDAP, ISOP (Oracle DB);
* Nasazení aktuálních patchů produktu CzechIdM - až 4x ročně, neprodleně po jejich vydání;
* Nasazení upgrade produktu CzechIdM s novými funkcemi - 1x ročně implemetace aktuální verze produktu do prostředí Objednatele a to po vzájemné dohodě Objednatele s Poskytovatelem;
* Poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem programového vybavení, konzultace k používání programového vybavení;
* Průběžná údržba (aktualizace) a dodávka veškeré dokumentace vztahující se k dodanému programovému vybavení a k jeho implementovaným rozvojům;
* Zajišťování pravidelné kontroly logů prostředí Identity managementu, v případě nalezení problému, bude tento incident Poskytovatelem řešen a odstraněn i v případné spolupráci s Objednatelem.
* Zajišťování služeb auditu vytváření identit a přidělování uživatelských práv v rámci CzechIdM;
* Zajišťování reportingu zpracováni požadavků v rámci elektronického nástroje Poskytovatele.

Popis parametrů servisní podpory - Incident management:

Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby. Jsou rozlišovány 3 kategorie:

Incident priority 1

Služba není použitelná ve svých základních a klíčových funkcích a přitom tato funkční vada znemožňuje užívání služby většině nebo všem uživatelům služby. Tento stav kritickým způsobem ohrožuje běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobuje větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje srovnatelný náhradní způsob zajištění služby.

Incident priority 2

Funkčnost služby je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav zásadně omezuje běžný provoz (délka odezvy, nefunkčnost některých funkcí).

Incident priority 3

Drobné vady, které neomezují základní funkčnost a běžné užívání služby.

Reakční doba - Pro služby servisní podpory byly stanoveny následující doby reakce, na základě kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na vyřešení incidentu.

Požadované reakční doby pro incidenty (hodnoty jsou uvedeny v pracovních hodinách)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kód priority incidentu | Popis | Reakční doba |
| 1 | Kritický | 4 hodiny |
| 2 | Střední | 16 hodin |
| 3 | Nízký | 48 hodin |

Způsob poskytování podpory - Incident management

Předmětem poskytované služby servisní podpory je řešení incidentů v provozním prostředí s garantovanou reakční dobou a dobou vyřešení na straně Poskytovatele.

Odpovědný zástupce Objednatele předá svůj požadavek na provedení služby a zároveň stanoví stupeň závažnosti incidentu.

Cílem služby servisní podpory je co nejrychlejší obnovení standardního provozního stavu a minimalizace důsledků výpadků v provozním prostředí.

V rámci převzetí realizátorem bude provedena analýza a klasifikace na základě předaných informací. Objednatel bude informován o zahájení řešení či případně i o reklasifikaci incidentu provedené Poskytovatelem na základě jeho prvotní analýzy.

1. Podpora produktu CzechIdm. Poskytovatel pro Objednatele zajistí:

* Produktovou podporu - service desk výrobce, veřejné fórum, e-mailová podpora;
* Přístup k novým verzím CzechIdM s novými funkcemi produktu;
* Přístup k patchům CzechIdM;
* Technickou podporu modulu virtuálních systémů;
* Prioritní odbavení nahlášených produktových chyb v elektronickém systému Poskytovatele ;
* Technickou podporu modulu resetu hesla.

1. Služby rozvoje

* Službami rozvoje se rozumí řízení a zajištění úspěšného nasazení rozvojových požadavků prostředí CzechIdM Objednatele s očekávanou disponibilní smluvní kapacitou na úpravy a rozvoje systému v rozsahu 160 hodin/ rok.
* Zahrnuje dodávku průvodní dokumentace provedených změn produktu.
* Odpovědný zástupce Objednatele předá svůj požadavek na provedení služby v rámci servisního nástroje Poskytovatele. Následně je zpětně kontaktován Poskytovatelem a je zkonzultována časová náročnost požadavku. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku objednáním rozvojů.
* Reakční doba Poskytovatele na předložení ucelené nabídky rozvoje po kompletním doplnění zadání bude 14 dní. Nabídka bude obsahovat návrh technického řešení, odhadovanou časovou náročnost a cenu.
* Implementace rozvojů bude dohodnuta dle priority Objednatele. Požadavek na zahájení implementace objednaného rozvoje je nejpozději do měsíce od potvrzení objednávky.
* Implementační práce zahrnují nasazení produktu do testovacího prostředí a následně po revizi i do produkčního prostředí CzechIdM.

Disponibilní kapacita je kapacita příslušných odborných pracovníků Poskytovatele pro řešení analytických a rozvojových požadavků Objednatele v daném roce. Nevyčerpanou disponibilní kapacitu v rámci jednoho roku, bude možno převést do dalšího roku s využitím v následujících 12 měsících. Po této lhůtě možnost čerpání kapacity propadá.

Způsob poskytování podpory pro realizaci nových požadavků

Předmětem poskytované služby je řízení a zajištění úspěšného nasazení nově napojovaných aplikací, verzí aplikací, customizací a úprav v prostředí CzechIdM objednatele.

Odpovědný zástupce objednatele předá svůj požadavek na provedení služby prostřednictvím kontaktních bodů Poskytovatele. Následně je zpětně kontaktován Poskytovatelem a je zkonzultována časová náročnost požadavku a stanovena doba pro realizaci požadavku. Objednatel poté rozhodne o provedení požadavku.

Reakční doba

Pro službu podpory realizace nových požadavků byla stanovena doba reakce 48 pracovních hodin od odsouhlasení požadavku odpovědným zástupcem objednatele, do kterých se Poskytovatel zavazuje zahájit práce na řízení změn.

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY POSKYTOVATELE

Pro nahlášení servisní události, řešení nových požadavků, apod.

• Telefonický kontakt - Tento kanál je přístupný Po-Pá 09:00-17:00

• Elektronická pošta - Tento kanál je přístupný Po-Pá 09:00-17:00

• Elektronického nástroj Poskytovatele - Tento kanál je přístupný 24/7, reakční doba ze strany poskytovatele je Po-Pá 09:00-17:00, kromě plánovaných výpadků této služby.

<https://redmine.bcvsolutions.eu>

OPRÁVNĚNÉ OSOBY NA STRANĚ OBJEDNATELE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jméno | Pozice | Telefonní číslo | E-mail |
|  | pro věci smluvní |  |  |
|  | pro věci technické |  |  |
|  | pro věci technické |  |  |
|  | Manager kybernetické bezpečnosti |  |  |
|  | pro věci administrativní |  |  |

OPRÁVNĚNÉ OSOBY NA STRANĚ POSKYTOVATELE

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Jméno | Pozice | Telefonní číslo | E-mail |
| [●] | pro věci smluvní | [●] | [●] |
| [●] | pro věci technické | [●] | [●] |

PŘEHLED POSKYTNUTÝCH SLUŽEB A ČERPÁNÍ DISPONIBILNÍ KAPACITY

Za období: od do

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Datum | Popis činnosti | Čerpání disponibilní kapacity | Počet hodin čerpaných z disponibilní kapacity | Odpovědná osoba/konzultant |
|  |  | ANO/NE |  |  |

Čerpání disponibilní kapacity celkem (hodin):

Zůstatek z roční disponibilní kapacity 160 hodin:

Souhlas Objednatele:

Jméno, podpis oprávněné osoby