

SMLOUVA

číslo: 20220030

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

mezi těmito smluvními stranami:

Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85
právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek
IČO: 48133990
DIČ: CZ48133990
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
č. účtu: 85508881/0710
č. účtu pro sankce: 19-85508881/0710
kontaktní osoba: [REDACTED]
telefon: [REDACTED]
fax: -
e-mail: [REDACTED]@[REDACTED]
datová schránka: 4iqaa3x

(dále jen „objednatel“)

a

Obchodní firma

T-SOFT a.s.
se sídlem: Za Brumlovkou 1559/5, Michle, 140 00 Praha 4
adresa pro doručování: -
spisová značka: B 15233 vedená u Městského soudu v Praze
zastoupena: Marošem Jančovičem, předsedou představenstva, a Ing. Michalem Vaněčkem, Ph.D., MBA, místopředsedou představenstva
IČO: 40766314
DIČ: CZ40766314
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.
číslo účtu: 2595646028/5500
kontaktní osoba: [REDACTED]
telefon: [REDACTED]
fax: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]@[REDACTED]
datová schránka: vrugr8f

(dále jen „poskytovatel“)

(dále také společně „smluvní strany“)

Článek I Účel smlouvy

1. Účelem smlouvy je **zabezpečení provozu informačního systému Argis** pro účely a k zajištění zákonné působnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal ve výběrovém řízení pod č. j.: 23044/21-SSHR s názvem „21-156.2 IS Argis – Provozní podpora a rozvoj 2022–2023“.

Článek II Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je **poskytnutí služeb nutných pro zabezpečení provozu a nezbytného technologického rozvoje informačního systému Argis** (dále jen „IS Argis“), a to:
 - služby ServiceDesk,
 - služby podpory provozu a správy,
 - služby řešení požadavků objednatele,
 - technologické úpravy IS Argis a jeho drobné změny na základě legislativních změn.

(dále také „služba“)

Požadovaný rozsah služby je uvedený v **Příloze č. 1 - Technické podmínky předmětu smlouvy**, která je nedílnou součástí této smlouvy.

2. Specifikace předmětu smlouvy – kód NIPEZ:
72261000-2 Podpora programového vybavení
3. V rámci plnění předmětu smlouvy je osobou jednající za objednatele kontaktní osoba uvedená v záhlaví smlouvy.

Kontaktní osoba objednatele je oprávněna k plnění povinnosti objednatele dle této smlouvy písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna informovat (i e-mailem) kontaktní osobu poskytovatele.

Článek III Doba, místo a podmínky plnění

1. Doba plnění předmětu smlouvy je stanovena na **dobu určitou od 1. 2. 2022 do 31. 12. 2023**.
2. Doba plnění konkrétní služby realizované na základě požadavku objednatele je stanovena v Příloze č. 1 této smlouvy, bod 2.3.
3. Smluvní strany si dohodly, že **služba prováděná nad rámec paušální platby** dle této smlouvy bude realizována na základě jednotlivých objednávek (e-mailem). Objednat tuto službu je oprávněna kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy. Za dobu smluvního vztahu je možné nad rámec paušálu objednat a poskytnout službu v celkovém rozsahu **maximálně 328 člověkohodin**.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat předmět smlouvy za podmínek uvedených v této smlouvě, případně v souladu s objednávkou, objednatel se zavazuje zaplatit sjednanou cenu za provedené služby v souladu s touto smlouvou a s objednávkou.

5. Místem plnění služby je pracoviště objednatele na adrese:

Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4

V případě plnění veřejné zakázky pomocí vzdáleného přístupu je místem plnění pracoviště poskytovatele.

6. Předání a převzetí služby bude potvrzeno **Protokolem o poskytnutých službách** (dále jen „protokol“), který podepíše kontaktní osoba objednatele uvedená v záhlaví smlouvy nebo osoba jednající za objednatele dle čl. II odst. 3 této smlouvy a kontaktní osoba poskytovatele uvedená v záhlaví smlouvy.

Protokol bude obsahovat zejména:

- identifikační údaje o poskytnutých službách nebo o realizovaných úpravách služeb,
- popis realizované služby a celková doba poskytnuté služby,
- prohlášení poskytovatele, že služby poskytl v řádné kvalitě, úplné, způsobilé k užívání a že dodržel veškeré platné právní předpisy,
- soupis příloh.

7. V případě úpravy služeb na základě požadavku objednatele provede poskytovatel i nezbytnou úpravu uživatelské dokumentace.

8. Neposkytnutí služby za podmínek uvedených v této smlouvě a dle podmínek stanovených v konkrétní objednávce se považuje za podstatné porušení smlouvy a objednatel má právo od této smlouvy odstoupit. Poskytovatel nebude oprávněn požadovat od objednatele úhradu nákladů souvisejících s plněním služby dle objednávky, u které došlo k porušení povinností poskytovatele s následkem odstoupení od této smlouvy.

9. Pro účely plnění služby ServiceDesk sjednávají smluvní strany následující komunikační kanály
elektronická pošta: [REDACTED]

telefon (mobilní), pouze v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod.: [REDACTED]

Článek IV Cena za předmět smlouvy

1. Cena za předmět smlouvy bez DPH je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, je cenou maximální a nepřekročitelnou. K této částce bude připočtena platná sazba DPH v době vzniku zdanitelného plnění.

Cena za předmět smlouvy je dána nabídkou poskytovatele ze dne 17. ledna 2022 a je členěna následovně:

1.1. Cena za poskytovanou službu v rámci paušální platby:

a) cena za 1 člověkohodinu **bez DPH** ve výši **1.950 Kč bez DPH**

(slovy jeden tisíc devět set padesát korun českých)

b) **DPH** ve výši celkem **409,50 Kč**

(slovy čtyři sta devět korun českých padesát haléřů)

c) cena celkem za 1 člověkohodinu ve výši **2.359,50 Kč včetně DPH**

(slovy dva tisíce tři sta padesát devět korun českých padesát haléřů).

- 1.2. Cena za služby poskytované nad rámec paušální platby – úkolová platba na základě objednávky:
- a) cena za 1 člověkohodinu ve výši **1.950 Kč bez DPH**
(slovy jeden tisíc devět set padesát korun českých)
 - b) **DPH** ve výši celkem **409,50 Kč**
(slovy čtyři sta devět korun českých padesát haléřů)
 - c) celková cena za 1 člověkohodinu ve výši **2.359,50 Kč včetně DPH**
(slovy dva tisíce tři sta padesát devět korun českých padesát haléřů).
2. Tato cena se sjednává dohodou smluvních stran, v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jako cena maximální a nejvýše přípustná cena za celý předmět plnění a zahrnuje všechny daně, poplatky, cla a náklady poskytovatele nutné k poskytnutí služeb v rozsahu, kvalitě a způsobem požadovaným objednatelem, podle podmínek stanovených v této smlouvě. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si poskytování služeb vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
3. Právo na zaplacení ceny vzniká poskytovateli tehdy, jsou-li služby řádně provedeny a předány dle podmínek sjednaných v této smlouvě a dle jednotlivých objednávek.

Článek V **Platební a fakturační podmínky**

1. Cena za služby bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
- a) vyúčtování paušální platby bude realizováno měsíčně na základě faktury po podpisu protokolu dle čl. III odst. 6 této smlouvy,
 - b) vyúčtování platby za službu provedenou na základě objednávky nad rámec paušálních plateb bude realizováno po provedení služby na základě faktury vystavené poskytovatelem do 10 pracovních dnů po dokončení prací, k faktuře bude připojen protokol dle čl. III odst. 6 této smlouvy.
2. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu placení ceny za poskytnutí služeb na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňových dokladů (faktur) vystavených poskytovatelem. Faktura bude zaslána do datové schránky objednatele nebo e-mailem na adresu epodatelna@sshr.cz. Nelze-li použít datovou schránku nebo tuto e-mailovou adresu, bude faktura zaslána prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě zaslání do datové schránky nebo na uvedenou e-mailovou adresu bude každá faktura zaslána samostatnou zprávou ve formátu pdf, příp. doc, xls. Jestliže bude faktura zaslána e-mailem, je možné tuto zprávu jako kopii zaslat i na e-mailovou adresu kontaktní osoby.
3. Lhůta splatnosti faktury je **21 kalendářních dnů** od jejího doručení objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
4. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.

5. Poskytovateli se neposkytuje žádná záloha na předmět smlouvy.
6. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Článek VI

Práva a povinnosti smluvních stran

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

Článek VII

Odpovědnost za vady

1. Poskytování služby je vadné, jestliže je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou a požadavky objednatele na provedení služby zaslánými objednávkou poskytovateli (např. v jiném rozsahu a kvalitě).
2. Vady poskytování služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. XIII odst. 4 této smlouvy. V případě, že lze uplatnit vadu poskytování služby prostřednictvím e-mailu, může ji uplatnit kontaktní osoba objednatele nebo osoba pověřená dle čl. II odst. 3 této smlouvy na e-mailové adrese poskytovatele: ██████████. Poskytovatel se zavazuje bezplatně odstranit uplatněné vady při reklamaci služeb nejpozději ve lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění služeb, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 7 kalendářních dnů ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.
4. Nároky z vadných služeb se nedotýkají nároku objednatele na náhradu škodu nebo smluvní pokuty.

Článek VIII

Práva k duševnímu vlastnictví

1. Poskytovatel zabezpečí, že služba dle této smlouvy nebude zatížena právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky či závazky ve prospěch třetích stran. V opačném případě poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práva třetích osob, včetně úhrady všech takto vzniklých škod, a to bez ohledu na zavinění.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli právo k nevýlučnému a neomezenému využití jím poskytovaných služeb podle této smlouvy, ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve

znění pozdějších předpisů, a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví. Stejně tak poskytovatel poskytne právo, respektive nijak neomezí možnost servisu, úprav a rozvoje služby objednatelům či jím pověřenou třetí stranou. Tato práva poskytovatel poskytuje bez jakékoli úhrady nad rámec sjednané ceny dle čl. IV. této smlouvy, jestliže jsou takové služby součástí plnění poskytovatele nebo budou vytvořeny za účelem plnění předmětu smlouvy, případně v průběhu plnění předmětu smlouvy.

Článek IX Náhrada škody

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

Článek X Smluvní pokuta

1. Smluvní strany se dohodly na těchto smluvních pokutách:
 - a) V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem provedení služby stanoveným v Příloze č. 1 této smlouvy, nebo v jednotlivé objednávce, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každý započatý den prodlení.
 - b) V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad uplatněných objednatelům dle čl. VII odst. 2 této smlouvy, je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každou jednotlivou vadu a každý započatý den prodlení.
2. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněně straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
4. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

Článek XI Odstoupení od smlouvy

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od

smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.

2. Objednatel je též oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení vůči poskytovateli.
3. Zjistí-li objednatel vady, může požadovat, aby poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li tak poskytovatel v době přiměřené či době objednatel jinak stanovené, může objednatel od smlouvy odstoupit.
4. Smluvní strany se dále dohodly, že prodlení poskytovatele s poskytnutím služby nebo dodáním vadné služby považují za podstatné porušení smlouvy a objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že poskytovatel:
 - a) je v prodlení s realizací služby 15 kalendářních dní a více,
 - b) porušil povinnost stanovenou dle čl. V odst. 6 této smlouvy,
 - c) postupuje při provádění služby v rozporu s ujednáními této smlouvy nebo s pokyny oprávněného zástupce objednatele,
 - d) neoprávněně zastavil či přerušil poskytování služby,
 - e) neodstranil vady služby ve stanovené lhůtě.
6. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za službu má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
7. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně v souladu s čl. XIII odst. 4 této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
8. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, ani práva na náhradu škody.
9. V případě odstoupení od smlouvy se odstoupení nevztahuje na smluvními stranami již poskytnuté vzájemné plnění.
10. Smluvní strany se dohodly, že v případě odstoupení od smlouvy budou do 30 kalendářních dnů od jeho účinnosti vyrovnány vzájemné závazky a pohledávky, plynoucí z této smlouvy.

Článek XII Ostatní ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že k provádění služby, která je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění, že se seznámil s rozsahem služby, je schopen službu ve smluveném rozsahu a lhůtách stanovených v této smlouvě, Příloze č. 1 této smlouvy a v jednotlivých objednávkách poskytnout a veškeré náklady spojené s poskytnutím služby jsou zahrnuty v ceně za službu.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.

3. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se včetně jejích případných dodatků vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
4. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
5. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Článek XIII **Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Objednatel a poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou, která činí 3 měsíce. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena dle odst. 4 tohoto článku.
3. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změny bankovního spojení, změny sídla, změny právně jednající osoby nebo zastoupení smluvní strany atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně číslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
4. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, nebo na adresu novou, změněnou písemným oboustranně potvrzeným dodatkem k této smlouvě. Pro účel uvedený v čl. II odst. 3 a v čl. III odst. 3 této smlouvy sjednávají smluvní strany možnost komunikaci rovněž prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví smlouvy. Vady služby lze uplatnit rovněž způsobem uvedeným v čl. VII odst. 2 této smlouvy. Pro účel uvedený v čl. V odst. 2 této smlouvy sjednávají smluvní strany rovněž možnost elektronické komunikace prostřednictvím e-mailové adresy objednatele epodatelna@sshr.cz.
5. Tato smlouva se uzavírá v elektronické formě a bude podepsána oprávněnými osobami zaručeným elektronickým podpisem.
6. Tato smlouva je platná ode dne, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
7. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

8. Nedílnou součástí smlouvy je příloha:

Příloha č. 1 – Technické podmínky předmětu smlouvy

V Praze dne 28. ledna 2022

V Praze dne 28. ledna 2022

Za objednatele:

Za poskytovatele:

**Česká republika –
Správa státních hmotných rezerv**

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

.....
Maroš Jančovič
předseda představenstva

.....
Ing. Michal Vaněček, Ph.D., MBA
místopředseda představenstva

Příloha č. 1 - Technické podmínky předmětu smlouvy

Specifikace služeb spojených s provozní podporou a nezbytným rozvojem IS Argis

1. Vymezení předmětu plnění

- 1.1. Poskytování služeb, nezbytných pro zabezpečení provozu Informačního systému Argis v letech 2022–2023 podle podmínek, potřeb a požadavků objednatele.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje na základě objednávky objednatele provést úpravy IS Argis spojené s legislativními změnami, s nastavením technologií a s opatřeními z oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 1.3. Plnění zahrnuje:
 1. Služby ServiceDesk,
 2. Služby řešení požadavků objednatele,
 3. Služby podpory provozu a správy,
 4. Technologické úpravy IS Argis a drobné změny díla na základě legislativních změn.

2. Společná ustanovení pro poskytování služeb

2.1. Podpora – kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a cvičného prostředí IS Argis (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků objednatele; je realizována na základě požadavků objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
 - **podružná:** závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Argis, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
 - **běžná:** závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení,
 - **kritická:** závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.

2.2. Podpora – základní principy

Požadavek objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

- uživatelské jméno v IS Argis, organizační stupeň krizového plánování,
- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
- popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
- případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat poskytovateli).

Požadavek objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze kontaktní osobou objednatele uvedenou ve smlouvě nebo osobou jím pověřenou.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo cvičného prostředí IS Argis podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

Činnost poskytovatele se vykazuje na „Pracovním výkazu.“ Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je objednatel povinen zajistit následující podmínky:

- přístup servisního technika(ů) poskytovatele pomocí vzdálené plochy, či jiné formy zabezpečeného datového přístupu na fyzické nebo virtuální zařízení objednatele,
- při provádění zásahu pomocí vzdáleného přístupu může objednatel na základě e-mailového vyžádání, provádět kontrolu činností poskytovatele formou sdílení obrazu vzdálené plochy a provádět digitální záznam činnosti servisního technika, kterého o tom musí informovat,
- na základě vyžádání objednatele je poskytovatel povinen zajistit i fyzickou přítomnost servisního technika(ů) na pracovišti objednatele, při zásahu servisního technika objednatel zajistí přítomnost oprávněné osoby objednatele při započetí a ukončení činnosti servisního technika.

2.3. Termíny řešení požadavků objednatele:

Typ požadavku	Kategorie	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)	Termín dokončení řešení do: (od zahájení)
Zásah	podružný	5 dnů	Do 60 dnů
	běžný	2 dnů	10 dnů
	kritický	2 hodin	5 dnů

3. Specifikace plnění

Požadovaný rozsah plnění

Služba	Rozsah
ServiceDesk (přijetí hlášení)	7 × 24
Řešení požadavků objednatele	5 × 8
Podpora provozu, správy a řešení uživatelských požadavků	8 hodin / měsíc

3.1 ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod u poskytovatele pro hlášení všech požadavků, řízení řešení požadavků a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého komunikačního kanálu v režimu 24 × 7. Pro zajištění služby lze použít uvedené komunikačními kanály:

- elektronická pošta,
- telefon (mobilní), pouze v pracovní době.

Předmětem poskytované služby je řešení závad a požadavků s garantovanou reakční dobou.

Jednotlivé závady jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

3.2 Řešení požadavků objednatele

Služby související s řešením požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5 × 8 v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce v bodě 2.3.

3.3 Podpora provozu a správy IS Argis zahrnuje především

3.3.1 Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.

3.3.2 Údržbu interních databází a logů.

- 3.3.3 Vyhodnocován a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- 3.3.4 Instalace nových verzí a softwarových oprav.
- 3.3.5 Ověřování zálohovacích procedur.
- 3.3.6 Návrhy na změny provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- 3.3.7 Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- 3.3.8 Řešení uživatelsky vytvořených závad.
- 3.3.9 Požadavky na rozsah technické podpory a řešení uživatelských požadavků:
- celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně,
 - požadavky zadává zástupce objednatele (interní činnost poskytovatele spojená s požadavkem se nevykazuje), činnost se vykazuje vždy souhrnně,
 - hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu,
 - poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.
- 3.3.10 Údržba a doplňování dokumentace po realizaci požadavků objednatele.

4. Podmínky poskytování servisní podpory

- a) Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
- elektronickou poštou
 - telefonicky
 - vzdáleným přístupem.
- b) Komunikace bude probíhat elektronickou poštou nebo telefonicky.
- c) Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v čl. 2.3
- d) O zahájení servisní podpory služby bude poskytovatel informovat objednatele elektronickou poštou.
- e) Podpora provozu a správy (čl. 3.3) bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání objednatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě objednatele.
- f) Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
- uživatelské jméno v IS Argis, organizační stupeň krizového plánování
 - kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
 - popis závady, pokud to bude možné, tak i její simulaci v cvičném prostředí,
 - místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,

- znění chybových zpráv.
- g) Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 16:00 hod. je za čas nahlášení považováno 8:00 hod. následujícího pracovního dne.
- h) Poskytovatel telefonicky a následně elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě objednatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného zásahu. Objednatel zajistí vzdálený přístup pracovišti v termínu dohodnuté servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

5. Úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb

Objednatel může zadat poskytovateli úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb:

- k provedení změn informačního systému, databázového systému a systému zabezpečení,
- k úpravě uživatelských funkcionalit a k zabezpečení činnosti, které nejsou uvedeny v tomto věcném zadání,
- spadají sem i veškeré požadavky objednatele, jejichž plnění překročí součet 8 člověkohodin pro daný měsíc smluvního plnění a nevyčerpaných člověkohodin z předchozích měsíců plnění smlouvy.

6. Technologické úpravy IS Argis a drobné změny díla na základě legislativních změn

Poskytovatel na základě požadavku (také úkolové činnosti) objednatele provede nezbytné úpravy IS Argis:

- vyvolané legislativními změnami,
- provede modernizaci vybraného modulu podle požadavku zadavatele,
- provede úpravy spojené se zvýšením nebo udržením stavu kybernetické bezpečnosti a dostupnosti aplikace v moderních prohlížečích.

Po dobu platnosti smlouvy je možné objednat a realizovat úkolové činnosti v celkové výši 328 člověkohodin.