

Smlouva o dílo

(dále jen „smlouva“)
uzavřená dle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
(dále jen „občanský zákoník“)

Evidenční číslo objednatele: D982220016

Evidenční číslo zhotovitele: 00.212.111B

Číslo akce objednatele: 799220028

1. Smluvní strany

1.1. Objednatel

Název:	Povodí Labe, státní podnik
Adresa sídla:	Víta Nejedlého 951/8, Slezské předměstí, 500 03 Hradec Králové
Statutární orgán:	Ing. Marián Šebesta, generální ředitel,
Osoba oprávněná k podpisu:	Ing. Pavel Řehák, technický ředitel,
Zástupce pro věci technické:	XXX XXX XXX
IČ:	70890005
DIČ:	CZ70890005
Zápis v obchodním rejstříku:	Krajský soud v Hradci Králové oddíl A vložka 9473

(dále jen jako „objednatel“)

1.2. Zhotovitel

Název:	RSM CZ a.s.
Adresa sídla:	Praha 8, Karolinská 661, PSČ 186 00
Statutární orgán:	Ing. Monika Marečková, předseda představenstva Josef Svízela, člen představenstva
Osoba oprávněná k podpisu:	Ing. Monika Marečková, předseda představenstva Josef Svízela, člen představenstva
Zástupce pro věci technické:	XXX
IČ:	63998581
DIČ:	CZ63998581
Zápis v obchodním rejstříku:	Městský soud v Praze oddíl B vložka 3439

(dále jen jako „zhotovitel“)

2. Úvodní ustanovení

2.1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka zhotovitele ze dne 07.09.2022 pro veřejnou zakázku nazvanou " **Servisní služby Microsoft**" dle zák. č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

- 2.2. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou zhotovitelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 10 000 000,- Kč. Zhotovitel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy a po dobu záruční doby bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení, a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě.
- 2.3. Zhotovitel prohlašuje, že data poskytnutá objednatelem budou zpracovávána v souladu s GDPR.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1. Předmětem díla je poskytování servisních služeb pro zajištění a podporu provozu částí informačního systému (IS) se systémy a službami od Microsoftu, specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.
- 3.2. Servisní služby jsou poskytovány ve dvou režimech, ve standardním a v povodňovém.

4. Doba plnění díla

- 4.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou 36 měsíců od nabytí účinnosti, resp. do vyčerpání maximálního objemu sjednaných služeb dle čl. 5.6. této Smlouvy. Platnost této Smlouvy zaniká dnem úhrady poslední části ceny do její maximální výše dle čl. 5.6. této Smlouvy, nastane-li tato skutečnost před uplynutím sjednané doby 36 měsíců.
- 4.2. Tuto Smlouvu lze vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou, jejíž běh počíná první den následujícího kalendářního měsíce po obdržení písemné výpovědi druhou smluvní stranou. V pochybnostech se má za to, že výpověď byla doručena 5. dnem od jejího odeslání do datové schránky.

5. Cena díla, platební a fakturační podmínky

- 5.1. Smluvní cena za 1 MD (Man-day je pracovní čas jedné osoby odpovídající jednomu pracovnímu dni, tedy 8 hodin) je stanovena ve standardním režimu včetně rozvojových služeb částkou 10 000,- Kč bez DPH.
- 5.2. Cena za 1 MD v povodňovém režimu je dvojnásobkem ceny MD ve standardním režimu.
- 5.3. Cena za 1 MD v mimopracovní době je 1,5 násobkem ceny MD ve standardním režimu.
- 5.4. Ceny obsahují veškeré náklady zhotovitele spojené s prováděním díla včetně dopravného a ztráty času na cestě a jsou uvedeny bez DPH.
- 5.5. Skutečný objem čerpání prací se bude řídit potřebami objednatele, čerpání bude probíhat v celých hodinách.
- 5.6. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelem převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, nepřekročí částku **360 000,- Kč** bez DPH. Tato částka je dána cenou MD * 12 MD za rok a předpokládanou dobou platnosti smlouvy (3 roky).

- 5.7. Uvedená částka v bodě 5.6. je maximální. V případě, že budou čerpány práce v povodňovém režimu nebo v mimopracovní době, bude poměrným způsobem snížen celkový možný objem prací po dobu účinnosti Smlouvy tak, aby sjednaná celková cena dle čl. 5.6. nebyla překročena.
- 5.8. Právo na zaplacení ceny díla vzniká každé tři kalendářní měsíce. Zhotovitel vyúčtuje cenu díla objednateli pravidelně 1x za 3 měsíce fakturou. Fakturaci je možno provádět vždy po ukončeném kalendářním kvartálu, tedy po konci března, června, září a prosince. První fakturace bude provedena po ukončení kvartálu, ve kterém smlouva nabyla účinnosti.
- 5.9. Objednatel na předmětné dílo neposkytuje žádnou zálohu.
- 5.10. Zhotovitel zajistí, aby daňové doklady byly označeny číslem akce objednatele a evidenčním číslem smlouvy v souladu s údaji uvedenými v této smlouvě a zašle je na emailovou adresu XXX. Bez uvedení těchto údajů nebude daňový doklad proplacen.
- 5.11. Objednatel bude provádět platby bezhotovostním převodem na účet zhotovitele, který bude uveden na daňovém dokladu a zároveň je zveřejněn v registru plátců DPH dle § 96 zákona o DPH, je-li zhotovitel plátcem DPH.
- 5.12. Objednatel proplatí daňový doklad bezhotovostní platbou do 30 dnů po jeho doručení prostřednictvím svého peněžního ústavu. Mezibankovní zúčtování není započítáno ve lhůtě splatnosti.
- 5.13. Zhotovitel se zavazuje ujednat si s poddodavateli, kteří se na jeho straně podílejí na realizaci předmětu plnění veřejné zakázky, stejnou nebo kratší dobu splatnosti daňových dokladů, jaká je sjednána v této smlouvě.

6. Bankovní záruky

- 6.1. Objednatel nepožaduje bankovní záruky.

7. Práva a povinnosti objednatele

- 7.1. Objednatel se zavazuje umožnit přístup zaměstnancům zhotovitele do prostor provádění díla, a to po předchozí domluvě na dobu a v termínech odsouhlasených jak objednatelem, tak zhotovitelem.
- 7.2. Objednatel se zavazuje vytvořit zaměstnancům zhotovitele veškeré podmínky potřebné pro řádné provedení díla, zejména zabezpečit součinnost zaměstnanců objednatele a ostatních poddodavatelů a zajistit dokončení prací, které mohou bezprostředně ovlivnit termíny a dokončení díla zhotovitele.
- 7.3. Pro vzdálený přístup zaměstnanců zhotovitele objednatel zajistí servisní účty a službu vzdáleného připojení tak, aby zaměstnanci zhotovitele mohli vzdáleně řešit, bude-li to možné, požadavky objednatele. Způsob vzdáleného přístupu určí objednatel tak, aby odpovídal bezpečnostním politikám objednatele.
- 7.4. Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu provádění prací (činností) kontrolovat jejich provádění, zhotovitel je povinen mu takovou kontrolu umožnit.

- 7.5. Objednatel se zavazuje k tomu, že bude neprodleně upozorňovat zhotovitele na vady díla, případně tyto vady bezodkladně reklamovat elektronicky do datové schránky, e-mailem či jinou dohodnutou cestou.
- 7.6. Objednatel je povinen zajistit zálohování a obnovu dat nutných pro provoz a případnou obnovu všech částí informačních systémů, jež jsou předmětem této smlouvy. Za tyto činnosti je objednatel přímo odpovědný a musí poskytnout zhotoviteli všechna potřebná data pro obnovu nebo řešení potíží.
- 7.7. Objednatel si vyhrazuje právo okamžitého odstoupení od smlouvy bez jakéhokoliv nároku ze strany zhotovitele v případě zjištění závažného porušení technologických postupů, předpisů a norem, provádění prací neodpovídajících požadované kvalitě a v případě nedodržení časového plánu akce. Písemné upozornění zhotoviteli bude provedeno formou vytýkacího dopisu.
- 7.8. Nesplnění povinností zhotovitele uvedených v této smlouvě bude považováno za podstatné porušení jeho smluvních povinností a tím objednateli vzniká právo odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností.

8. Práva a povinnosti zhotovitele

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje dílo řádně provést, předat objednateli ve stanoveném termínu, požadované kvalitě a v požadovaném provedení.
- 8.2. Zhotovitel prohlašuje, že má dostatečné znalosti, schopnosti a prostředky k řádnému provedení díla.
- 8.3. Zhotovitel prohlašuje a doloží, že po dobu platnosti této smlouvy je alespoň jeden člen řešitelského týmu držitelem platné certifikace výrobce softwaru společnosti Microsoft a to minimálně na úrovni Microsoft Certified Solutions Associate Windows Server 2016 dále jen MCSA: Windows Server 2016. Kontaktní informace na tohoto člena řešitelského týmu budou uvedeny v příloze č. 2.
- 8.4. Zhotovitel odpovídá za vady a škody způsobené objednateli neodbornou nebo nekvalitní prací, za škody na majetku objednatele, vzniklé protiprávním jednáním zhotovitele, porušením platných předpisů a norem.
- 8.5. Zhotovitel je povinen zachovávat v tajnosti všechny poznatky a informace týkající se objednatele, o nichž se dozví při provádění díla, a nesdělovat tyto poznatky a informace žádné třetí straně.
- 8.6. Zhotovitel je povinen o prováděné dílo řádně pečovat a nese nebezpečí škody na něm, a to až do okamžiku podepsání zápisu o předání a převzetí díla.
- 8.7. Zhotovitel se zavazuje:
 - používat zřízený přístup k systémům objednatele pouze za účelem provádění díla
 - nezasahovat do konfigurace systémů objednatele bez jeho výslovného souhlasu, přičemž za výslovný souhlas objednatele je považováno zadání servisního požadavku pověřeným zaměstnancem objednatele (viz. Příloha č. 2) přes servisní portál zhotovitele, či zasláním takového požadavku e-mailem

- zachovávat obecná pravidla bezpečnosti IT, především udržovat v tajnosti přístupová konta a hesla, nesdělovat je třetím stranám, používat antivirovou ochranu a neprodleně informovat objednatele o všech zjištěných bezpečnostních incidentech
 - výsledky činnosti, produkty, realizované řešení a zjištěné procesní postupy u objednatele nelze bez jeho výslovně uděleného souhlasu šířit a používat pro třetí strany
- 8.8. Zhotovitel je povinen zachovávat veškerá pravidla bezpečnosti práce a interní předpisy u objednatele, pokud o nich byl informován.
- 8.9. Zhotovitel je povinen provozovat na své náklady tzv. servisní portál, který bude objednatel zdarma využívat pro zadávání a evidenci servisních požadavků, vše dle přílohy č. 2.
- 8.10. Zhotovitel se zavazuje minimalizovat negativní dopad své činnosti na životní prostředí při plnění díla.

9. Předání a převzetí díla

- 9.1. Poskytované servisní služby jsou činností, jejímž hlavním účelem je odstranění závady na informačních systémech objednatele specifikovaných v příloze č. 1 této smlouvy.
- 9.2. Komunikace mezi zhotovitelem a objednatelem, včetně komunikace při řešení servisního požadavku (servisní činnosti) probíhá výhradně v českém jazyce.
- 9.3. Požadavek na servisní činnost vznesení pověřený zaměstnanec objednatele zadáním požadavku na servisním portálu zhotovitele nebo jinou formou např. zasláním emailu pověřenému zaměstnanci zhotovitele. Přijetí požadavku je zhotovitel povinen potvrdit e-mailem na adresu zaměstnance objednatele, který požadavek zadal. Není-li možné potvrdit požadavek emailem, potvrdí zhotovitel přijetí požadavku telefonicky odpovědné osobě objednatele. Tím se považuje požadavek za přijatý. Seznam pověřených zaměstnanců objednatele a zhotovitele je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.
- 9.4. Součástí požadavku na servisní činnost je co nejpresnější popis závady a požadovaný termín zahájení servisních činností.
- 9.5. Ukončení servisní činnosti, tj. dílčí splnění předmětu díla nastává odstraněním problému nebo dokončením požadavku. O tom zhotovitel vyrozumí objednatele odesláním e-mailu na adresu pověřeného zaměstnance objednatele, který požadavek zadal.
- 9.6. Objednatel je oprávněn požadavek na servisní činnost odvolat do dvou hodin po vznesení požadavku, pokud již zhotovitel nezapočal provádět činnosti vedoucí k analýze a odstranění problému uvedenému v požadavku nebo jeho řešení. Zhotovitel nemá v tomto případě nárok na úhradu ceny za provedení servisních činností, pouze na úhradu nezbytně, skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů.
- 9.7. Má-li zhotovitel dostatečné prostředky a kapacity, které mu umožňují zahájit servisní činnosti neprodleně, učiní tak bez zbytečných odkladů. Nezahájí-li servisní činnosti neprodleně, musí zahájit analýzu řešení požadavku, která odpovídá termínům uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy. Tyto povedou k návrhu řešení a započítí odstraňování závady nebo vyřešení požadavku.
- 9.8. O přechodu poskytování služeb z režimu standardního provozu (Standardní technická podpora) na provoz při povodňovém stavu (Technická podpora při povodňovém stavu) či naopak, informuje objednatel zhotovitele emailem nebo telefonicky. Změna režimu

poskytování služby nabývá účinnosti v okamžiku přijetí zprávy zhotovitelem. Zhotovitel tuto skutečnost obratem potvrdí objednateli zasláním emailové zprávy na pověřené zaměstnance objednatele.

- 9.9. Dílčí předání díla nastane na základě předávacího protokolu, který bude vyhotoven jednou za tři měsíce podle rozsahu skutečně poskytnutých prací a musí obsahovat potvrzení, že dílo bylo předáno bez vad a nedodělků.
- 9.10. Objednatel má právo předmět díla či jeho část se zjevnými vadami nepřevzít.
- 9.11. Při dílčím předání díla odsouhlasí zástupci obou smluvních stran předávací protokol, který vyhotoví zhotovitel v rámci servisního portálu a který bude podkladem pro vystavení faktury.
- 9.12. Dílčí provedený předmět díla jsou oprávněni za objednatele převzít osoby uvedené v příloze č. 2 této smlouvy o dílo, za zhotovitele jsou oprávněni dílčí provedený předmět díla předat osoby uvedené v příloze č.2 této smlouvy o dílo.

10. Smluvní pokuty

- 10.1. V případě nedodržení lhůt reakční doby stanovených v příloze č. 1 této smlouvy čl. II odst. a) a čl. III odst. b), je zhotovitel povinen uhradit částku 1000,- Kč bez DPH a to za každých 60 minut prodlení v reakci a to i opakovaně.
- 10.2. V případě nedodržení lhůt vyřešení požadavku stanovených v příloze č. 1 této smlouvy čl. II odst. a) a čl. III odst. b), je zhotovitel povinen uhradit částku 2000,- Kč bez DPH a to za každých 60 minut prodlení vyřešení požadavku a to i opakovaně.
- 10.3. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu vzniklé škody. Všechny výše uvedené smluvní pokuty jsou splatné do deseti dnů od doručení výzvy k zaplacení (sankčního dokladu). Smluvní pokuty lze uložit opakovaně za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.4. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst své nároky na zaplacení smluvní pokuty vůči nárokům zhotovitele na úhradu ceny díla.

11. Záruční podmínky

- 11.1. Zhotovitel poskytuje na servisní zásah záruku v délce 6 měsíců (dále jen „záruční doba“), která počíná běžet dnem předání a převzetí dílčího předmětu díla, které je zbaveno všech vad a nedodělků. Po dobu běhu záruční doby odpovídá zhotovitel za vady, které objednatel zjistil a které včas reklamoval.
- 11.2. V případě změny díla, způsobené činnostmi objednatele nebo třetí osobou, kterou nemohl zhotovitel předpokládat, se záruka neuplatní. Jedná se zejména o změny způsobené aktualizacemi operačních systémů, firmware HW zařízení, ...).
- 11.3. Strany se dohodly, že
 - a) záruční doba začíná běžet od řádného dílčího zhotovení díla, tj. řádného protokolárního předání díla zhotovitelem objednateli bez vad a nedodělků

- a) záruční doba neběží po dobu, po kterou objednatel nemůže užívat dílo pro jeho vady a nedodělky nebo ho může užívat pouze omezeně.

12. Prevence protiprávních jednání

- 12.1. Smluvní strany stvrzují svými podpisy, že v průběhu vyjednávání o této Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně a transparentně, a současně se zavazují, že takto budou jednat i při plnění této Smlouvy a veškerých činností s ní souvisejících.
- 12.2. Smluvní strany se dále zavazují vždy jednat tak a přijmout taková opatření, aby nedošlo ke vzniku důvodného podezření na spáchání trestného činu či k samotnému jeho spáchání (včetně formy úcastenství), tj. jednat tak, aby kterékoli ze smluvních stran nemohla být uznána odpovědnou podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim nebo uplatněna trestní odpovědnost fyzických osob (včetně zaměstnanců) podle trestního zákoníku, případně aby nebylo zahájeno trestní stíhání proti kterékoli ze smluvních stran, včetně jejich zaměstnanců podle platných právních předpisů.
- 12.3. Zhotovitel prohlašuje, že se seznámil s Interním protikorupčním programem Povodí Labe, státní podnik a Etickým kodexem zaměstnanců Povodí Labe, státní podnik (dále společně jen „Program“; viz www.pla.cz). Smluvní strany se při plnění této Smlouvy zavazují po celou dobu jejího trvání dodržovat zásady a hodnoty Programu, pokud to jejich povaha umožňuje.
- 12.4. Smluvní strany se dále zavazují navzájem si neprodleně oznámit důvodné podezření ohledně možného naplnění skutkové podstaty jakéhokoli z trestných činů, zejména trestného činu korupční povahy, a to bez ohledu a nad rámec případné zákonné oznamovací povinnosti; obdobně platí ve vztahu k jednání, které je v rozporu se zásadami vyjádřenými v tomto článku.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Rozsah, podmínky a požadavky na provádění díla jsou specifikovány:

- v této smlouvě,
- v zadávací dokumentaci veřejné zakázky,
- v nabídce vítězného uchazeče.

Výše zmíněné dokumenty musí být chápány jako komplexní, navzájem se vysvětlující a doplňující, avšak v případě jakéhokoliv rozporu mají vzájemnou přednost v pořadí výše stanoveném.

- 13.2. Obě strany prohlašují, že došlo k dohodě o celém obsahu této smlouvy.

- 13.3. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické formě ve formátu PDF/A a je podepsaná platnými zaručenými elektronickými podpisy smluvních stran založenými na kvalifikovaných certifikátech. Každá ze smluvních stran obdrží smlouvu v elektronické formě s uznávanými elektronickými podpisy smluvních stran.

- 13.4. Účastníci potvrzují podpisem smlouvy, že souhlasí s tím, aby Povodí Labe, státní podnik uveřejnil smlouvu prostřednictvím registru smluv podle zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv).
- 13.5. Pokud nějaká lhůta, ujednání, podmínka nebo ustanovení této smlouvy budou prohlášeny soudem za neplatné, nulitní či nevymahatelné, zůstane zbytek ustanovení této smlouvy v plné platnosti a účinnosti a nebude v žádném ohledu ovlivněn, narušen nebo zneplatněn. Smluvní strany se zavazují, že takové neplatné či nevymahatelné ustanovení nahradí jiným smluvním ujednáním ve smyslu této smlouvy, které bude platné, účinné a vymahatelné.
- 13.6. Tato smlouva je projevem svobodné a vážné vůle smluvních stran, což stvrzují svými podpisy.
- 13.7. Smlouvu o dílo lze měnit na základě dohody stran pouze písemnými a vzestupně číslovanými dodatky podepsanými smluvními stranami. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.
- 13.8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.
- 13.9. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace díla
 - Příloha č. 2 - Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků

za objednatele
Ing. Pavel Řehák
technický ředitel
podepsán elektronicky

za zhotovitele
Josef Svízela
člen představenstva
podepsán elektronicky

Příloha č. 1 - Specifikace díla

I. Předmět díla

Servisní služby jsou zhotovitelem poskytovány pro následující části informačních systémů objednatel:

- Microsoft Active Directory Services (Primary Domain Controller) a to včetně GPO (Group Policy Objects) - (OS Microsoft Windows Server 2016)
- DNS, DHCP - (OS Microsoft Windows Server 2016)
- File Services – (OS Microsoft Windows Server 2016)
- Microsoft Active Directory Federation Services (AD FS) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Federation Services Proxy (AD FS Proxy) resp. Microsoft Windows Web Application Proxy (WAP) - (na serveru Windows Server 2012)
- Microsoft Active Directory Certificate Services - (OS Microsoft Windows Server 2016)

Pokud dojde v průběhu účinnosti smlouvy k upgrade výše jmenovaných informačních systémů na vyšší verze, budou na tyto poskytovány servisní služby ve stejném rozsahu.

II. Standardní technická podpora (standardní režim)

- a) Reakce zhotovitele **v pracovní dny od 8:00 hod do 17:00 hod s reakční dobou do 24 hod** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 72 hodin v pracovních dnech** od jeho nahlášení. Pokud bude hlášení požadavku provedeno mimo pracovní dobu, bude se reakční doba počítat od začátku pracovní doby prvního pracovního dne následujícího po dni, kdy bylo hlášení oznámení zhotoviteli.
- b) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatel.
- c) Profylaxe v případě potřeb objednatel (jednou za 3 měsíce):
 - Healthcheck infrastruktury s využitím vhodného nástroje
 - Analýza výsledků healthcheck, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Kontrola funkčnosti vyjmenovaných služeb
 - Kontrola logů jednotlivých systémů, případné odstranění chybových stavů systémů
 - Vytvoření zprávy o provedené analýze a doporučení dalších kroků
- d) Poskytování telefonické podpory, a to v pracovní době pondělí – pátek od 8:00 do 17:00 hod.
- e) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení k podporovaným systémům objednatel) nebo v sídle objednatel za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatel specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou
- f) Zpracování čtvrtletní zprávy s přehledem servisních požadavků, aktuálním stavem jejich řešení a kalkulací poskytnutých služeb. Tato zpráva bude po odsouhlasení objednatel podkladem pro zaplacení poskytovaných služeb za rozhodné období a přílohou faktury.

III. Technická podpora při povodňovém stavu (povodňový režim)

- a) Přejít režimu smlouvy ze stavu standardní technická podpora do režimu technická podpora při povodňovém stavu a zpět, je proveden nahlášením tohoto požadavku zhotoviteli a to 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin). Pokud bude hlášení o změně režimu smlouvy provedeno po 17:00 hodině, bude se reakční doba případného servisního požadavku počítat od 8:00 hodin následujícího dne.
- b) Reakce zhotovitele **v režimu 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) s reakční dobou do 120 min** od nahlášení požadavku s maximální dobou **vyřešení požadavku do 8 hodin** od jeho nahlášení.
- c) Používání servisního portálu zhotovitele pro účely zadávání a evidence servisních požadavků objednatel.
- d) Provádění servisních činností vzdáleně (prostřednictvím vzdáleného připojení podporovaným systémům objednatel) nebo v sídle objednatel za účelem rozvoje či odstranění problémů vzniklých na částech informačních systémů objednatel specifikovaných v příloze č.1 odstavci I. za podmínek definovaných touto smlouvou

IV. Rozvojové služby

Jsou všechny služby, které nejsou přímo uvedeny v této příloze č.1 v odstavcích II. a III.

Příloha č. 2 – Seznam pověřených zaměstnanců a hlášení/evidence požadavků

Hlášení/evidence požadavků:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují svoje požadavky telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://.....> Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas vložení požadavku, reakci na požadavek a jeho vyřešení. Pokud byl požadavek evidován telefonicky, musí být následně zaevidován zhotovitelem do servisního portálu dle skutečnosti.

Vyhlášení a ukončení technické podpory v povodňovém režimu:

Pověření pracovníci objednatele nahlašují nebo ruší režim zvýšené pohotovosti v povodňovém režimu telefonicky, e-mailem nebo prostřednictvím tzv. servisního portálu zhotovitele, který je dostupný 7x24 (sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin) na URL adrese <https://.....> Tento portál musí prokazatelně evidovat přesné datum a čas nahlášení nebo zrušení režimu zvýšené pohotovosti a délku jejího trvání.

Seznam pověřených zaměstnanců:

Tento seznam slouží pro komunikaci mezi objednatelem a zhotovitelem při vznášení požadavku na servisní činnost, při předání a převzetí dílčí části předmětu díla a dále pak pro přehled minimálně vyžadovaných certifikací Microsoft u pověřených zaměstnanců zhotovitele, kteří zajišťují plnění smlouvy.

Pověřený zaměstnanec objednatele		
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení

Pověřený zaměstnanec zhotovitele			
Příjmení Jméno	E-mail.	Tel. spojení	Vyžadovaný minimální stupeň certifikace Microsoft
			MCSA: Windows Server 2016