

**Smlouva o systémové podpoře a servisu
IS EU Extranet ČR - RESORT**

mezi

**Českou republikou - Ministerstvem
zemědělství a S.ICZ a.s.**

Č. jednací objednávky: MIZE.4.61.S.01

1 SMLUVNÍ STRANY

1.1 Objednatel:

Česká republika - Ministerstvo zemědělství

Sídlo: Těšnov 17, 117 05 Praha 1

IČ: 00020478

Bankovní spojení : ČNB - Praha 1, č.ú. : 1226-001/0710

Jednající: Ing. František Šnajdr, ředitel Odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“)

1.2 Poskytovatel:

Obchodní firma: S. ICZ a.s.

Sídlo: Praha 10, V Olšínách 2300/75, PSČ 10097

IČ: 26482444

DIČ: CZ26482444

SZ: Obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 7363

Jednající: X X X , předseda představenstva

(dále jen Poskytovatel)

2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 Informační systém (IS)** – všechna data, která má objednatel k dispozici, spolu se vším hardware, software, síťovými prvky, příslušenstvím, dokumentací a topografií takového systému, pomocí kterých jsou data vytvářena, uchovávána, spravována, reprodukována a šířena v rámci organizace objednatele. Komponenty IS jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy
- 2.1.1 IS EU Extranet ČR - Resort-N - Resortní vzdálený uzel subsystému IS EU Extranet ČR - Komunikační brána pro zajištění elektronické distribuce neutajovaných dokumentů Evropské unie.**
- 2.2 Systémová podpora a servis informačního systému** - znamená vykonávání potřebných činností pro zajištění požadované úrovně provozu informačního systému. Rozsah služeb, které jsou součástí systémové podpory a servisu jsou definovány dále v této smlouvě.
- 2.3 Služba HotLine** - Je systém hlášení, evidence a kontroly průběhu řešení problémů zhotovitelem. Rozsah a způsob poskytování služby HotLine je definován dále v této smlouvě.
- 2.4 Porucha** - stav informačního systému či jeho komponent, který neumožňuje provádět předepsané funkce či nejsou splněny parametry stanovené v dokumentaci.
- 2.5 Klasifikace poruch** - Poskytovatel klasifikuje poruchy dle jejich závažnosti a provozních podmínek Objednatele na tři kategorie:

- 2.5.1 **havárie** - stav informačního systému (podporovaného zařízení), který neumožňuje plnění základních funkcí objednatele. Jedná se zejména o funkčnost serveru včetně SW, základní funkčnost sítě (tj. funkčnost aktivních prvků),
- 2.5.2 **výpadek** - stav informačního systému (podporovaného zařízení) umožňující plnění základních funkcí objednatele, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
- 2.5.3 **závada** - stav informačního systému (podporovaného zařízení) umožňující plnění základních funkcí objednatele, avšak je snížena rychlost zpracování, nebo nelze zabezpečit jiné, vedlejší funkce informačního systému.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této smlouvy je závazek Poskytovatele zajistit systémovou podporu a servis lokálního resortního uzlu IS EU Extranet ČR Resort-N po dobu platnosti této smlouvy a za níže sjednaných podmínek (dále také „správa“) a závazek Objednatele platit Poskytovateli za řádně a včas poskytované služby cenu ve výši a termínech stanovených touto smlouvou.

4 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje Objednateli poskytovat služby systémové podpory a servisu v tomto rozsahu.

4.1 HotLine

Služba HotLine je poskytována nepřetržitě (0-24 hodin) v pracovních dnech (5x24).

4.1.1 Kontakty na HotLine

-
- X X X
-

4.1.2 Nahlášení poruchy emailem

Poruchy musí Poskytovateli nahlásit na HotLine určený pracovník Objednatele (viz. Příloha č.2). Předmět emailu musí být ve tvaru:

„UZEL CHARAKTER - POPIS“

kde znamená:

- UZEL: jméno uzlu, přičemž názvy uzlů jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy
- CHARAKTER: charakter problému - „Havárie“, „Výpadek“, „Závada“
- POPIS: Stručná charakteristika poruchy

V emailu bude dále uvedeno:

- Jméno a telefon osoby, která poruchu hlásí
- Jméno, email a telefon osoby, která bude na straně Objednatele spolupracovat při řešení poruchy pokud se liší od osoby která poruchu hlásí
- Popis poruchy

Hlášení emailem bude akceptováno pouze pokud bude emailová adresa odesílatele z domény Objednatele. Název domény je uveden v příloze č. 2 této smlouvy.

4.1.3 Nahlášení poruchy telefonem

Poruchy musí Poskytovateli nahlásit na HotLine určený pracovník Objednatele (viz. Příloha č.2) a uvede následující údaje:

- Identifikaci projektu EU Extranet ČR
- Identifikaci Objednatele
- Jméno uzlu, přičemž názvy uzlů je uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy
- Klasifikaci poruchy: havárie, výpadek, závada
- Svě jméno, telefon, email
- Kontakt (jméno, telefon, email) na osobu, která bude na straně Objednatele spolupracovat při řešení poruchy pokud se liší od osoby, která poruchu hlásí
- Popis poruchy

U hlášení telefonem zaznamená pracovník HotLine poruchu a předá ji k řešení.

4.2 Systémové podpora

4.2.1 IS EU Extranet ČR - RESORT-N

4.2.1.1 *Implementace relevantních kritických bezpečnostních softwarových oprav, které mohou mít kritický vliv na bezpečnostní, systémovou nebo aplikační funkčnost systému, do deseti pracovních dnů od jejich oficiálních zveřejnění.*

4.2.1.2 *Čtvrtletní profylaktická návštěva servisního technika, která zahrnuje základní diagnostiku, kontrolu a vyhodnocení logů, aktualizace kritických i nekritických bezpečnostních, systémových a aplikačních oprav, kontrolu procesů.*

4.2.1.3 *V návaznosti na čtvrtletní profylaktickou návštěvu zpracovat čtvrtletní zprávu o provozu systému.*

4.2.1.4 *Průběžná aktualizace generické dokumentace.*

4.3 Odstraňování poruch

4.3.1 Odstranění poruchy telefonickou konzultací

Pracovník Poskyvatele se pokusí odstranit nahlášenou poruchu konzultací po telefonu. Pokud to není možné uváží možnost opravy a dohodne se s pracovníkem Objednatele na nezbytné součinnosti.

4.3.2 Odstranění poruchy opravou

Pracovník Poskyvatele opraví poruchu zařízení Objednatele opravou. Pokud je nutné nahradit vadné díly na které se nevztahuje záruka, hrají jejich zakoupení Objednatel.

4.3.3 Odstranění poruchy zapůjčením zařízení Poskyvatele

Poskyvatel zapůjčí funkční zařízení objednateli. Zapůjčené zařízení bude opětovně nahrazeno bez zbytečného prodloužení opraveným respektive novým zařízením Objednatele.

4.3.4 Ukončení opravy

Po ukončení zásahu a uvedení software vybavení, které je součástí této smlouvy, do provozu, může pracovník servisního střediska Poskytovatele na vyžádání určeného pracovníka Objednatele spolupracovat na rekonstrukci dat a programů, které nejsou součástí této smlouvy.

4.3.5 Časové limity oprav

4.3.5.1 **Reakce na ohlášení poruchy** - Poskytovatel zaručuje, že při nahlášení havárie do 12:00 pracovního dne dojde k zásahu v místě instalace nejpozději do 18:00 hodin téhož dne. Při nahlášení havárie po 12:00 pracovního dne dojde k zásahu v místě instalace následující pracovní den do 12:00 hodin. Dobou reakce se rozumí čas od přijetí hlášení poruchy do zahájení servisních prací v místě zásahu v případě, že se nepodaří odstranit poruchu telefonickou konzultací.

4.3.5.2 **Odstranění havárie** - Poskytovatel zaručuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „havárie“ dle bodu 2.6.1 nebo převést informační systém do stavu označeného v článku 2.6.2 jako výpadek, nebo převést informační systém do stavu označeného v článku 2.6.3 jako závada, nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele od nahlášení do:

- **IS EU Extranet ČR - RESORT-N** - Uvedení IS do provozu nejpozději do 2 pracovních dnů od nahlášení havárie. V případě, že odběratel neumožní poskytovateli služby plnohodnotný vzdálený dohled Komunikační brány prostřednictvím meziresortní komunikační infrastruktury (MKI), je garantováno uvedení systému do provozu do 3 pracovních dnů.

4.3.5.3 **Odstranění výpadku** - Poskytovatel zaručuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „výpadek“ dle bodu 2.6.2 nebo převést informační systém do stavu označeného v článku 2.6.3 jako závada nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele od nahlášení do:

- **IS EU Extranet ČR - RESORT-N** - Uvedení IS do provozu nejpozději do 4 pracovních dnů od nahlášení výpadku. V případě, že odběratel neumožní poskytovateli služby plnohodnotný vzdálený dohled IS (Komunikační brány) prostřednictvím meziresortní komunikační infrastruktury (MKI), je garantováno uvedení systému do provozu do 5 pracovních dnů.

4.3.5.4 **Odstranění závady** - Poskytovatel zaručuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „závada“ dle bodu 2.6.3 nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele do 10 pracovních dnů od nahlášení závady.

5 MÍSTO PLNĚNÍ

5.1 Systémovou podporu a servis lokálního IS EU Extranet ČR (RESORT-N) Objednatele bude Poskytovatel provádět:

- v prostorách Objednatele, kde je IS provozován,
- z místa a v prostorách provozovny Poskytovatele.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

6.1 Cena za poskytování služeb podle této smlouvy byla stranami sjednána měsíčními paušálními částkami:

- IS EU Extranet ČR - RESORT-N 12.320,- Kč bez DPH / měsíc

Tato částka bude zvýšena o daň z přidané hodnoty (DPH). Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zák. č. 235/2004 Sb. v platném znění ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 6.2** V ceně sjednané podle odstavce 6.1 tohoto článku není zahrnuta cena použitého a spotřebovaného materiálu, náhradních dílů pro zařízení objednatele, celého zařízení, případně jiných věcí nebo služeb, které Poskytovatel použije v souvislosti s prováděním správy podle této smlouvy (mimo to co se vztahuje do záručního servisu). Cena Poskytovatelem spotřebovaného materiálu, náhradních dílů, zařízení, případně jiných věcí nebo služeb, bude mezi stranami před jejich použitím dohodnuta. Nebude-li cena takto dohodnuta, vzniká Poskytovateli nárok na zaplacení ceny obvyklé.
- 6.3** Nárok na dohodnutou cenu vzniká Poskytovateli vždy posledním dnem kalendářního měsíce, za který se cena účtuje. Poskytovatel do 15ti dnů od data vzniku jeho nároku vystaví daňový doklad, který je splatný do 14 dnů ode dne jeho doručení objednateli a má všechny náležitosti dle obchodních zvyklostí a zákonných předpisů platných pro vystavování daňových dokladů podle §28 zák. č. 235/2004 Sb., o DPH.
- 6.4** Peněžité plnění se považuje za splněné okamžikem připsání peněžité částky na účet Poskytovatele.
- 6.5** Námitky proti údajům uvedeným v daň.dokladu může Objednatel uplatnit do konce lhůty splatnosti, s tím, že ji prokazatelně odešle Poskytovateli s uvedením výhrad. Pokud budou výhrady uznány jako oprávněné, tak nová lhůta splatnosti běží od okamžiku doručení oprávněného daň.dokladu. Nedodržením lhůty pro vrácení faktury nebo neoprávněným vrácením faktury se doba splatnosti faktury nepřerušuje.
- 6.6** V případě prodlení Objednatele s plněním jakýchkoli peněžitých závazků je Poskytovatel oprávněn požadovat kromě zaplacení dlužné částky i úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.7** Pro případ nedodržení termínu splnění díla Poskytovatelem dle odstavce 4.3 má Objednatel právo požadovat smluvní pokutu ve výši 1% ze související paušální měsíční částky za každou započatou hodinu prodlení, nejvýše však ve výši příslušné měsíční paušální částky.

7 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1 Objednatel se zavazuje:

- umožnit Poskytovateli přístup do prostor Objednatele, do jeho informačního systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této smlouvy,
- umožnit přístup Poskytovateli IS a jeho komponentám (zařízení) v pracovní dny od 8:00 do 20:00,
- zajistit Poskytovateli veškerou součinnost nutnou k řádnému plnění smlouvy,
- informovat neprodleně Poskytovatele o provedených úpravách software resp. hardware, které nebyly provedeny Poskytovatelem,

7.2 Poskytovatel se zavazuje:

- provádět systémovou podporu a servis řádně a včas v rozsahu článku 4 této smlouvy na své náklady a vlastní nebezpečí a za dohodnutou cenu uvedenou v článku 6. této smlouvy,
- respektovat vnitřní předpisy Objednatele (pracovní řád, organizační řád, předpisy týkající se bezpečnosti apod.),

8 OCHRANA NEVEŘEJNÝCH INFORMACÍ

- 8.1** Neveřejnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této smlouvy (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkají se smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how, utajované skutečnosti podle zákona č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a informace které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu. Dále se za neveřejné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila, a nebo již z povahy takových informací jejich neveřejnost vyplývá.
- 8.2** Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu získaných neveřejných informací způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních neveřejných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů ochrany neveřejných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných neveřejných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 8.3** Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit neveřejné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 8.4** Po ukončení platnosti smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují neveřejné informace. Druhá smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 8.5** Smluvní strany jsou povinny při nakládání s utajovanými skutečnostmi se řídit zákonem č. 148/1998 Sb. o ochraně utajovaných skutečností a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a to včetně příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu.

9 VZÁJEMNÝ STYK SMLUVNÍCH STRAN

- 9.1** Osoby oprávněné jednat ve věci této smlouvy jsou statutární orgány smluvních stran, nebo osoby které k jednání a podepisování byly těmito orgány zplnomocněny nebo pověřeny.

10 PLATNOST SMLOUVY

- 10.1** Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a uzavírá se na dobu určitou **od 1.1.2005 do 31.8.2007.**

- 10.2** Platnost smlouvy lze předčasně ukončit:
- 10.2.1** písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- 10.2.2** písemným odstoupením od smlouvy v případě podstatného porušení smlouvy jednou ze smluvních stran,
- 10.2.3** písemnou výpovědí smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran s tří měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 10.3** Smluvní strana je oprávněna odstoupit od smlouvy pouze v případě, že druhá smluvní strana přes písemné upozornění na porušení smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 15 dnů, neodstranila.

11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 11.1** Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva je uzavřena podle § 269 zák. č. 513/1991 Sb.-Smlouva se řídí zák. č. 513/1991 Sb. ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník).
- 11.2** Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
- 11.3** Veškeré změny či doplnění smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma smluvními stranami podepsaných dodatků smlouvy.
- 11.4** Všechna vyhotovení smlouvy jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
- 11.5** Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech shodných výtiscích, z nichž Objednatel i Poskytovatel obdrží dvě vyhotovení.
- 11.6** Tato smlouva zahrnuje celkem 2 přílohy, které tvoří nedílnou součást smlouvy:
- 11.6.1** Příloha č. 1 – Komponenty IS
Příloha č. 2 – Seznam oprávněných osob Objednatele

V Praze dne _____

V Praze dne 28.12.2009

X X X

S.ICZ a.s.

S.ICZ a.s.
V Olšínách 75
100 97 Praha 10

X X X

Ing. František Šnajdar
ČR - Ministerstvo zemědělství
**MINISTERSTVO
ZEMĚDĚLSTVÍ**
Česká republika
117 05 Praha 1, Tešnov 17

Příloha č. 1: Systémová podpora a servis IS EU Extranet ČR RESORT

Komponenty IS

X X X

S.ICZ a.s.
Provozovna: Hvězdova 1689/2a
140 00 Praha 4

Tel: +420 244 100 111
Fax: +42 244 100 222
<http://www.i.cz>

Copyright(c) 2004 S.ICZ a.s.
Strana:1
Stran:1

Příloha č. 2: Systémová podpora a servis IS EU Extranet ČR RESORT

Seznam oprávněných osob Objednatele

Organizace			
ČR - Ministerstvo zemědělství			
Doména (pro příjem hlášení elektronickou poštou)			
X X X			
Jméno a Příjmení	Adresa	telefon	e-mail
uzel IS EU Extranet ČR RESORT	X X X		
X X X	Ministerstvo zemědělství ČR	X X X	
uzel IS EU Extranet ČR RESORT-V: NENÍ PŘEDMĚTEM SMLOUVY			
-	-	-	-
-	-	-	-