

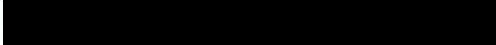
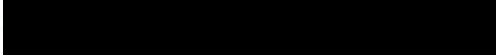

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ INFORMATICKÝCH SLUŽEB

„Podpora a upgrade informačního systému ADR“

uzavřená na základě ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“), a to takto:

Článek I. Smluvní strany


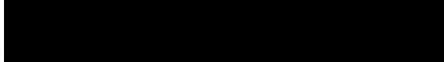
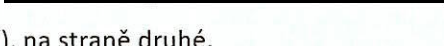
1. CENDIS, s. p.

Sídlo: nábřeží Ludvíka Svobody 1222/12, 110 15 Praha 1
IČO: 00311391
DIČ: CZ00311391
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl ALX vložka 706
Zástupce: Ing. Jan Paroubek, pověřený řízením státního podniku
Kontaktní osoba: 
Bankovní spojení: 
č. účtu: 

(dále jen „Objednatel“), na straně jedné,

a

2. Valthor, s.r.o.

Sídlo: Na Groši 1344/5a, PSČ 10200
IČO: 24672912
DIČ: CZ24672912
Zapsán: v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze oddíl C 165065
Zástupce: Ing. Daniel Zeman, jednatel společnosti
Kontaktní osoba: 
Bankovní spojení: 
č. účtu: 

(dále jen „Dodavatel“), na straně druhé,

(Objednatel a Dodavatel společně dále jako „smluvní strany“ a každý zvlášť též jako „smluvní strana“)

Článek II. Postavení stran a předmět smlouvy

- Objednatel je státním podnikem, tedy právnickou osobou provozující podnikatelskou činnost s majetkem státu vlastním jménem a na vlastní odpovědnost ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, který byl založen Českou republikou a jejíž

jménem vykonává funkci zakladatele Ministerstvo dopravy. Objednatel je na základě smlouvy o poskytování služeb uzavřené mezi Objednatelem a Ministerstvem dopravy (dále jen „**cílový uživatel**“) jakožto ústředním orgánem státní správy ve smyslu zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, s působností ve věcech dopravy a státní politiky v oblasti dopravy pověřen zajišťovat pro cílového uživatele provoz a služby související s informačním systémem přepravy nebezpečných předmětů (dále jen „**IS ADR**“), který cílový uživatel vlastní a doposud provozoval prostřednictvím třetí osoby.

2. Dodavatel je právnickou osobou založenou a vzniklou dle českého práva, jejímž předmětem podnikání je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona. Dodavatel je způsobilý dodat Objednateli služby vedoucí k zajištění provozu a podpory, jakož i průběžných upgrade IS ADR (počítaje v to i vývoj a dodání nových anebo upravených částí IS ADR dle specifikace Objednatele anebo cílového uživatele).
3. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele řádně a včas poskytovat Objednateli plnění spočívající v zajištění podpory a pravidelného upgrade IS ADR dále specifikované v odst. 4 tohoto článku a v Příloze č. 1 této smlouvy a tomu odpovídající závazek Objednatele za řádně poskytnuté plnění zaplatit sjednanou cenu dle čl. IV. této smlouvy.
4. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli následující plnění (dále též „**předmět smlouvy**“):
 - a) Zajištění provozu a podpory IS ADR na období dle čl. III. odst. 1 této smlouvy za podmínek uvedených v této smlouvě, především zajištění:
 - provozních činností v souladu s Administrátorskou a Provozní dokumentací,
 - provozního monitoringu (ve spolupráci s O2 ITS) a reakce v souladu s Provozní dokumentací na odchylky od standardních provozních parametrů, uvedených v Administrátorské dokumentaci,
 - bezpečnostního monitoringu (prostřednictvím O2 ITS) a reakce na „podezřelou událost“ v souladu s Provozní dokumentací,
 - reportingu o dodržování nastavených procesů a SLA parametrů, uvedených v Administrátorské a Provozní dokumentaci,
 - vedení PS ADR,
 - doplnění zadání (funkčních a nefunkčních požadavků) na základě znalosti možností IT technologií a prostředí eGovernmentu v rámci řízení změn,
 - realizace dohodnutých změn v souladu s Provozní dokumentací,
 - aktualizace dokumentace IS ADR.
 - b) Upgrade IS ADR na období dle čl. III. odst. 1 této smlouvy za podmínek uvedených v této smlouvě, především:
 - Provádění změn v IS ADR dle potřeb Objednatele, resp. cílového uživatele, na základě legislativních, organizačních, systémových, popř. optimalizačních požadavků
 - Úprava IS ADR v oblastech specifikovaných písemně Objednatelem
5. Maximální rozsah poskytování služby Upgrade IS ADR dle předchozího odstavce smlouvy na vymezené období bude 200 člověkohodin. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany konstatují, že Objednatel není povinen poptat od Dodavatele plnění služby Upgrade IS ADR předvídané tímto ustanovením smlouvy, tedy čerpat plnění Dodavatele tam uvedená, a to ani

v minimálním rozsahu, aniž by Dodavateli vznikl jakýkoli finanční nárok. Objednatel je současně oprávněn poptat plnění služby Upgrade IS ADR v této Smlouvě specifikované též od třetích stran odlišných od Dodavatele.

6. Je-li o to Dodavatel požádán kontaktní osobou Objednatele ve věcech technických za účelem řádného plnění této smlouvy, navrhne řešení provádění plnění a služeb vymezených v odst. 4 písm. a) a b) tohoto článku smlouvy včetně odhadu rozsahu prací v člověkohodinách a návrhu harmonogramu realizace.
7. Smluvní strany se zavazují poskytovat si navzájem součinnost nezbytnou pro řádné plnění jejich povinností z této smlouvy vyplývajících. Smluvní strany se zejména zavazují informovat se bez zbytečného odkladu o všech skutečnostech a okolnostech, které mají nebo mohou mít vliv na řádné plnění povinností smluvních stran dle této smlouvy.

Článek III.

Doba, místo plnění a vzájemný styk mezi smluvními stranami

1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění podle čl. II. odst. 4 této smlouvy v následujících termínech:
 - a) Činnosti dle čl. II odst. 4 písm. a) po dobu **48 měsíců ode dne podpisu smlouvy**;
 - b) Činnosti dle čl. II odst. 4 písm. b) **průběžně ode dne podpisu smlouvy po celou dobu trvání smlouvy**, a to v termínech písemně stanovených Objednatelem.
2. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo Objednatele, případně jiné místo dle pokynu Objednatele.
3. Vzájemný styk mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím kontaktních osob uvedených v článku VI. této smlouvy, jejichž totožnost a kontaktní údaje (např. telefonní číslo, faxové číslo, emailovou adresu a poštovní adresu), si smluvní strany vzájemně písemně oznámí (totéž platí i pro jakékoliv změny kontaktních osob, popř. jejich kontaktních údajů apod.).

Článek IV.

Celková cena, platební a fakturační podmínky

1. Ceny za řádně poskytované služby dle čl. II. odst. 4. písm. a) a b) této smlouvy jsou uvedeny v následující tabulce:

Číslo řádku	Části předmět u plnění	Jedn.	Cena za jednotku bez DPH	Cena za jednotku včetně DPH	Počet jedn.	Nabídková cena bez DPH	Nabídková cena včetně DPH
1.	Podpora a provoz IS ADR	1 měsíc	26 850 Kč	32 488,5 Kč	48	1 288 800 Kč	1 559 448 Kč
2.	Upgrade IS ADR	1 člověko-hodina	1 500 Kč	1 815 Kč	200	300 000 Kč	363 000 Kč
Celková cena (součet hodnot uvedených v řádcích 1 a 2)						1 588 800 Kč	1 922 448 Kč

2. V případě změny sazby DPH dané právními předpisy bude k ceně bez DPH přiúčtována daň dle

sazby platné ke dni zdanitelného plnění.

3. Ceny dle odst. 1 a 2 tohoto článku jsou cenami maximálními, nepřekročitelnými a jsou v nich zahrnuty veškeré náklady vynaložené Dodavatelem v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy včetně udělení licencí k užívání plnění Objednatelem, resp. cílovým uživatelem.
4. Objednatel nebude Dodavateli poskytovat žádné zálohy na cenu za plnění předmětu této smlouvy.
5. Cena za poskytované plnění podle předmětu této smlouvy bude Objednatelem placena na základě Dodavatelem řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) za skutečně poskytnuté služby po jejich písemném schválení (akceptaci) Objednatelem, a to vždy zpětně za kalendářní měsíc, ve kterém došlo k řádnému splnění a akceptaci plnění Objednatelem. Dodavatel se zavazuje předkládat své faktury vždy do 10. dne měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla plnění a služby poskytována a akceptována. Dodavatel ve faktuře vždy odděleně uvede cenu za plnění dle čl. II odst. 4 písm. a) a ceny za služby dle čl. II odst. 2 písm. b) této smlouvy.
6. Faktura vystavená Dodavatelem musí splňovat všechny náležitosti stanovené právními předpisy. K faktuře musí být jako nedílná součást připojeny kopie akceptačních protokolů stvrzujících schválení poskytnutých plnění a služeb podepsaných oprávněnou osobou Objednatele dle čl. VI. této smlouvy.
7. Pro splatnost faktury sjednávají smluvní strany lhůtu 60 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě splatnosti Dodavateli, aniž se tím dostane do prodlení s její úhradou. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu ode dne doručení bezvadné faktury Objednateli.
8. Faktura bude hrazena bankovním převodem na účet Dodavatele uvedený na faktuře, který musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této smlouvy, popř. číslu účtu Dodavatele, který je uveden v registru plátců DPH. Případnou změnu čísla účtu je Dodavatel povinen Objednateli písemně oznámit a na zpětný dotaz Objednatele opětovně písemně potvrdit, jinak je Objednatel oprávněn vrátit fakturu Dodavateli podle odst. 7 tohoto článku. Dnem platby se rozumí den odeslání fakturované částky z účtu Objednatele na účet Dodavatele uvedený na faktuře.
9. V případě prodlení Dodavatele s plněním jakékoliv povinnosti podle této smlouvy není Objednatel povinen provést jakoukoliv platbu, a to až do zjednání nápravy Dodavatelem, aniž se tím dostane do prodlení.

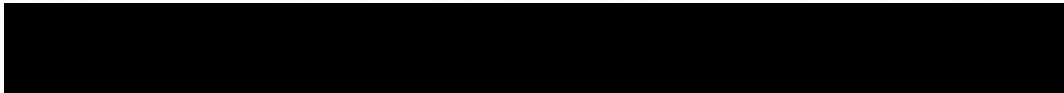
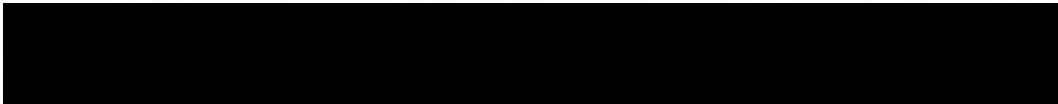
Článek V.

Schválení poskytnutého plnění

1. Řádné poskytnutí služeb dle čl. II. odst. 4 písm. a) této smlouvy osvědčí Objednatel písemným schválením poskytovaných služeb na výzvu Dodavatele po ukončení příslušného měsíčně, v němž byly služby poskytnuty.
2. Řádné poskytnutí služeb dle čl. II. odst. 4 písm. b) této smlouvy osvědčí Objednatel písemným schválením akceptačního protokolu po předání výstupu plnění.
3. Zjistí-li Objednatel v plnění Dodavatele vady, je povinen o tom sepsat zápis s uvedením zjištěných vad. Lhůta pro odstranění zjištěných vad činí 5 pracovních dnů ode dne doručení tohoto zápisu Dodavateli, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.

4. Plnění, které nebylo řádně poskytnuto, není Objednatel povinen schválit a do doby odstranění vad není povinen podepsat písemné schválení poskytnutých služeb ani zaplatit cenu za plnění předmětu dle této smlouvy.

Článek VI. Oprávněné osoby

1. Ve věci plnění dle této smlouvy jsou ke dni jejího uzavření oprávněni smluvní strany zastupovat:
 - a) na straně Dodavatele:

 - b) na straně Objednatele:

2. Pro změnu kontaktních osob zastupujících ve vymezené působnosti smluvní strany se užije ustanovení čl. III odst. 3 této smlouvy.

Článek VII. Povinnosti a práva Dodavatele

1. Dodavatel je povinen provádět plnění dle čl. II odst. 4 písm. a) a b) ve sjednaném místě plnění, a to v termínech dle čl. III odst. 1 a) a b) a za podmínek stanovených smlouvou. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany sjednávají, že pro plnění Dodavatele a s tím související jednání, např. pro účely akceptace plnění, uplatnění smluvních pokut, okamžik udělení licence k plnění, důvodů pro ukončení smlouvy apod. se pod termínem „plnění“ rozumí i jednotlivá část, popř. ohraničená vývojová anebo organizační fáze plnění Dodavatele.
2. Dodavatel je povinen a zároveň oprávněn spolupracovat s oprávněnými osobami Objednatele a jinými jím pověřenými zaměstnanci ve věci plnění předmětu této smlouvy, přičemž tyto osoby na straně Objednatele jsou povinny poskytovat Dodavateli řádnou součinnost.
3. Dodavatel garantuje Objednateli dostupnost IS ADR (SLA) minimálně na úrovni uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy. Dodavatel je povinen nepřetržitě monitorovat dostupnost poskytovaných služeb a tato zjištění vykazovat Objednateli současně s předložením výzvy ke schválení poskytnutých služeb. V případě, že Dodavatel neposkytuje Objednateli tyto služby v souladu s příslušným SLA, zavazuje se:
 - a) bez zbytečného prodlení zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat služby v souladu s SLA,
 - b) odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době, nejpozději dle lhůt uvedených v Příloze č.1 této smlouvy.
4. Dodavatel odpovídá za to, že plnění předmětu smlouvy nezasahuje a nebude zasahovat do práv jiných osob, zejména práv z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, a to pro jakékoliv

využití v České republice i v zahraničí. V případě uplatnění takových oprávněných nároků třetí osoby za Objednatelem se Dodavatel zavazuje bezodkladně převzít nároky těchto třetích osob včetně odpovědnosti za jejich úplné vypořádání a uhradit Objednateli škodu tím případně vzniklou.

5. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele písemně na existující či hrozící střet zájmů bezodkladně poté, co střet zájmů nebo jeho hrozba vznikne či vyjde najevo, pokud Dodavatel i při vynaložení veškeré odborné péče nemohl střet zájmů nebo jeho hrozbu zjistit před uzavřením této smlouvy.
6. Dodavatel je oprávněn svolávat po dohodě s Objednatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním předmětu této smlouvy a ve smyslu odst. 1 tohoto článku je Objednatel povinen zajistit účast příslušných osob na těchto pracovních schůzkách.
7. Dodavatel se zavazuje bezodkladně a s vyvinutím přiměřeného úsilí řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění předmětu této smlouvy.
8. Dodavatel je povinen plnit předmět této smlouvy řádně, včas a s odbornou péčí, na vlastní odpovědnost, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele.
9. Dodavatel je povinen na požádání informovat Objednatele o průběhu plnění předmětu této smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky související s plněním předmětu této Smlouvy. Zjistí-li Objednatel v průběhu plnění předmětu této smlouvy vady, je Dodavatel povinen na písemnou výzvu tyto vady bezodkladně odstranit bez nároku na navýšení celkové ceny, nejdéle však do 3 pracovních dnů, nestanoví-li Objednatel písemně lhůtu delší.
10. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů, jestliže tuto nevhodnost mohl zjistit při vynaložení odborné péče. Dodavatel je však povinen pokyny Objednatele splnit, trvá-li na tom Objednatel i přes jeho upozornění, v takovém případě však Dodavatel neodpovídá za tím vzniklou škodu.
11. Dodavatel je oprávněn užít ke splnění svých závazků z této smlouvy třetích osob, tedy osob, které nejsou v zaměstnaneckém, nebo obdobném poměru k Dodavateli, pouze na základě předchozího písemného souhlasu Objednatele. To neplatí v případě subdodavatelů uvedených v nabídce Dodavatele. V každém případě však Dodavatel vždy odpovídá, jako by poskytoval plnění sám. Tímto není dotčeno ustanovení odst. 4 tohoto článku smlouvy.
12. Dodavatel odpovídá za to, že pracovníci plnící předmět této smlouvy (členové realizačního týmu) mají stanovenou odbornou způsobilost a budou dodržovat platné právní předpisy, vnitřní předpisy a pokyny Objednatele, popř. cílového uživatele, bude-li ze strany Dodavatele plněno v jeho prostorách, týkající se pohybu osob po budově a provozu budovy. Dodavatel je oprávněn provádět změnu členů realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
13. Dodavatel odpovídá Objednateli za škodu, kterou mu způsobil v souvislosti s poskytováním služeb porušením svých povinností podle této smlouvy. Dodavatel je povinen po celou dobu účinnosti této smlouvy mít uzavřené platné pojištění za škodu způsobenou třetím osobám alespoň ve výši 2 000 000,- Kč. Existenci a platnost této smlouvy je Dodavatel povinen kdykoli na žádost Objednatele prokázat.
14. Nejpozději ke dni ukončení plnění předmětu této smlouvy nebo jeho příslušné části je Dodavatel povinen:

- a) předat Objednateli v elektronické podobě veškerá Dodavatelí dostupná provozní data či uživatelské údaje obsažené v systémech a v jakémkoliv dalším systému vytvořeném a/nebo provozovaném Dodavatelem na základě této smlouvy, a to do šedesáti (60) kalendářních dnů přede dnem skončení účinnosti této smlouvy, nebo na žádost Objednatele poskytnout součinnost k migraci těchto dat;
 - b) umožnit Objednateli provést migraci aplikací Objednatele provozovaných na infrastruktuře Dodavatele;
 - c) na základě písemného požadavku Objednatele protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá Dodavatelí dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které byly Dodavatelí zpřístupněny na základě této smlouvy, a to do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich předání Objednateli či migrace dle písm. b) tohoto odstavce;
 - d) v případě předčasného skončení účinnosti této smlouvy, pokud v okamžiku skončení účinnosti smlouvy nebyla některá poskytovaná plnění ukončena a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto plnění podle této smlouvy, neprodleně vypracovat za součinnosti Objednatele plán ukončení plnění (dále jen „Exit plan“), jehož předmětem bude plán postupného ukončení plnění, která byla v okamžiku předčasného skončení účinnosti smlouvy poskytována Objednateli, dle požadavků Objednatele za účelem minimalizace dopadů jejich ukončení na činnost Objednatele zabezpečovanou uvedenými plněními, a to v časovém rozpětí až šest (6) měsíců od předčasného skončení účinnosti této smlouvy;
 - e) v případě předčasného skončení účinnosti této smlouvy, pokud v okamžiku skončení účinnosti plnění nebyla některá poskytovaná plnění ukončena a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto plnění podle smlouvy, od okamžiku skončení účinnosti smlouvy až do akceptace Exit planu způsobem definovaným v této smlouvě i nadále poskytovat plnění v rozsahu, ve kterém byl Dodavatel dle této smlouvy povinen je poskytovat v okamžiku ukončení účinnosti této smlouvy, nestanoví-li Objednatel rozsah nižší; v případě předčasného skončení účinnosti této smlouvy, pokud v okamžiku skončení účinnosti této smlouvy nebyla některá poskytovaná plnění ukončena a jejich okamžité ukončení by Objednateli způsobilo náklady vyšší, než je cena těchto plnění podle této smlouvy, dle schváleného Exit planu ukončit nebo postupně ukončovat poskytované plnění;
 - f) pokud byla ukončena všechna poskytovaná plnění, na výzvu Objednatele zajistit odvoz všech technických prostředků Dodavatele, které Dodavatel užíval k poskytování plnění a které se nacházejí v prostorách či lokalitách Objednatele.
15. Dodavatel je povinen neprodleně, nejpozději však do 15ti dnů po dokončení každé modifikace, rozvoje, úpravy či změny IS ADR předat Objednateli veškeré zdrojové kódy a kompletní dokumentaci (tj. včetně seznamu, popisu a verzí všech užitých softwarových produktů třetích stran) tak, aby Objednatel na tomto základě měl možnost provádět další provoz a rozvoj IS ADR bez jakékoliv součinnosti s Dodavatelem. Dodavatel dále předá Objednateli kompletní zdrojové kódy a veškerou dokumentaci IS ADR na CD/DVD na konci každého kalendářního čtvrtletí. Cena za poskytnutí zdrojových kódů a dokumentace je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle čl. IV. této smlouvy.
16. Smluvní strany prohlašují a činí nesporným, že Objednatel je kdykoli, i po ukončení účinnosti této smlouvy, dle svého uvážení oprávněn využít jakoukoli dokumentaci vztahující se k IS ADR a jejím

součástí, jakoukoli část této dokumentace a/nebo zdrojové kódy IS ADR a jejích částí, a to jakýmkoli způsobem, zejména potom za účelem přípravy provozu IS ADR a jejích součástí po dni ukončení této smlouvy (tj. zejména za účelem přípravy příslušného zadávacího řízení veřejné zakázky a informování třetích stran o IS ADR a jejích součástech za účelem zpracování jejich nabídek). Smluvní strany činí nesporným, že k výše uvedenému užití je Objednatel oprávněn bez ohledu na jakékoli jiné ustanovení této smlouvy.

Článek VIII.

Povinnosti a práva Objednatele

1. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli potřebnou dokumentaci, podklady, odborné konzultace a součinnost nutnou k plnění předmětu této smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje umožnit vstup zaměstnancům Dodavatele a osobám v obdobném poměru k Dodavateli (včetně osob dle ustanovení čl. VII. odst. 10 této smlouvy) na pracoviště Objednatele během pracovní doby za účelem plnění předmětu této smlouvy.
3. Objednatel je oprávněn svolávat po dohodě s Dodavatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s plněním předmětu smlouvy a Dodavatel je povinen zajistit účast příslušných osob na těchto pracovních schůzkách.
4. Objednatel je oprávněn vyjadřovat se písemně k předkládaným písemným materiálům Dodavatele, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne jejich doručení, pokud není písemně dohodnuto smluvními stranami jinak. Připomínky Objednatele je Dodavatel povinen náležitě vypořádat.

Článek IX.

Záruka za plnění, odpovědnost za vady

1. V případě, že ze strany Objednatele budou po dobu 6 měsíců od ukončení poskytování služeb dle předmětu této smlouvy zjištěny vady v plnění předmětu smlouvy, Dodavatel je povinen tyto vady bez nároku na navýšení ceny za poskytnuté služby neprodleně odstranit, nejdéle však do 5 pracovních dnů ode dne doručení písemného oznámení o vadách Dodavateli, pokud Objednatel nestanoví písemně lhůtu delší.
2. Uplatněním odpovědnosti za vady nejsou dotčeny nároky Objednatele na náhradu škody nebo na uplatnění smluvní pokuty.

Článek X.

Smluvní pokuta, úrok z prodlení

1. V případě prodlení Dodavatele s řádným poskytnutím služeb dle čl. II. odst. 4 písm. a) smlouvy v termínu stanoveném dle čl. III. odst. 1 písm. a) této smlouvy je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 500,- Kč za každou, byť jen započatou hodinu prodlení nad rámec sjednaných lhůt pro řešení incidentů dle přílohy č. 1 této smlouvy.

2. V případě prodlení Dodavatele s řádným poskytnutím plnění a služeb dle čl. II. odst. 4 písm. b) smlouvy v termínu dohodnutém smluvními stranami je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000,- Kč za každý, byť jen započatý den prodlení.
3. V případě nedodržení požadované Dostupnosti služby dle Přílohy č. 1 této smlouvy je poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každé nedodržené 1 % z požadované Dostupnosti služby.
4. V případě prodlení Dodavatele s odstraněním vad dle čl. V. odst. 4 této smlouvy nebo prodlení s plněním povinností dle čl. VII. odst. 14 a 15 této smlouvy je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
5. V případě porušení čl. XII. odst. 1 až 6 a 9 této smlouvy Dodavatelem je Dodavatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,- Kč za každý jednotlivý případ.
6. V případě prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené faktury je Objednatel povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení v zákonné výši za každý započatý den prodlení.
7. Smluvní pokuta a úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení jejich vyúčtování druhé smluvní straně.
8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody ani na řádné dokončení plnění předmětu této smlouvy, popř. odstranění vad.

Článek XI.

Ukončení smlouvy, odstoupení od smlouvy, výpověď smlouvy

1. Tato smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran podle § 1981 Občanského zákoníku v písemné formě, přičemž účinky ukončení smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni podpisu takovéto dohody oběma smluvními stranami.
2. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu výpovědi, a to pouze písemnou formou. Výpovědní doba činí 3 kalendářní měsíce a počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně.
3. Obě smluvní strany jsou oprávněny od této smlouvy písemně odstoupit v případě jejího podstatného porušení druhou smluvní stranou za podmínek stanovených v § 2002 Občanského zákoníku.
4. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn v souladu s § 2001 Občanského zákoníku od této smlouvy dále písemně odstoupit z důvodu porušení smluvní povinnosti ze strany Dodavatele v následujících případech:
 - a) nedodržení právních předpisů Dodavatelem při plnění této smlouvy,
 - b) prodlení Dodavatele delší než 14 kalendářních dnů s řádným poskytováním plnění a služeb uvedených v čl. II odst. 4 této smlouvy,
 - c) prodlení delší než 14 kalendářních dnů s odstraněním vad dle čl. V. odst. 4 této smlouvy,

- d) porušení povinností Dodavatele stanovených v čl. VII. odst. 4, 5, 11, 12 a 13 této smlouvy, přičemž Objednatel je povinen na porušení těchto ustanovení Dodavatele písemně upozornit a pokud to umožňuje povaha věci, poskytnout mu lhůtu 10 kalendářních dnů k nápravě dřív, než přistoupí k odstoupení od této smlouvy,
 - e) Opakované řešení incidentů v rozporu s podmínkami stanovenými v Příloze č. 1 této smlouvy,
 - f) poskytování plnění dle předmětu smlouvy v rozporu s touto smlouvou či pokyny Objednatele.
5. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením této smlouvy ani nárok na zaplacení řádně uplatněných smluvních pokut nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl.

Článek XII.

Další ujednání

1. Dodavatel tímto prohlašuje, že jeho plnění dle čl. II odst. 2 písm. b) této Smlouvy budou vytvořena jako zaměstnanecké dílo ve smyslu § 58 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 (dále jen „Autorský zákon“), zaměstnanci Dodavatele anebo třetích osob, které k plnění činností dle této smlouvy angažoval v souladu s čl. VII odst. 10 (subdodavatelů Dodavatele) a osobami, které jsou k Dodavateli anebo třetím osobám v obdobném pracovněprávním poměru. Dodavatel dále prohlašuje, že byl těmito zaměstnanci a v případě plnění třetích osob těmito osobami oprávněn k postoupení výkonu majetkových práv autorských a poskytnutí ostatních práv duševního vlastnictví k plnění dle této smlouvy Objednateli. Dodavatel se v tomto smyslu zavazuje poskytnout Objednateli v případě jeho odůvodněné písemné žádosti seznam fyzických osob, které jsou autory díla tvořícího plnění dle této smlouvy, spolu s prohlášením, že tento seznam autorů je úplný a správný, a to do 5 dnů od doručení žádosti Objednatele.
2. Smluvní strany se dohodly, že bude-li v souvislosti s plněním dle této smlouvy vytvořeno Dodavatelem, jím angažovanými třetími osobami nebo součástí jejich plnění této smlouvy dílo, které je výlučně na objednávku a určeno pro potřeby Objednatele a přitom naplňuje znaky předmětu práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi (zejména autorské dílo) dle § 2 Autorského zákona ve spojení s § 2358 a násl. Občanského zákoníku, Dodavatel postoupí Objednateli k okamžiku každého předání takového plnění dle této smlouvy právo výkonu veškerých autorských majetkových práv k předanému plnění (výstupu), popř. zajistí postoupení takových práv Objednateli od jím angažované třetí osoby (subdodavatele). Objednatel se tím stává ve vztahu k této části díla vykonavatelem autorských práv majetkových jako zaměstnavatel se všemi souvislostmi včetně oprávnění vyplývajících z omezení osobnostních práv zaměstnanců Dodavatele a dalších osob dle předchozího odstavce této smlouvy, které jsou autory části díla, v plném rozsahu, jak pro zaměstnavatele vyplývá z autorského zákona. Právo výkonu majetkových práv autorských se postupuje jako dále postupitelné. Zaměstnancům Dodavatele a dalším osobám dle předchozího odstavce smlouvy (autorům) přitom nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona.
3. Je-li výstupem činnosti Dodavatele, jím angažovaných třetích osob nebo součástí jejich plnění této

smlouvy výtvar, který je ve smyslu ustanovení § 2 Autorského zákona ve spojení s § 2358 a násl. Občanského zákoníku předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, zejména autorské dílo, a nejde-li přitom o dílo vytvořené výlučně pro potřeby Objednatele ve smyslu předchozího odstavce této Smlouvy, případně pokud z jakéhokoliv důvodu nelze Dodavatelem anebo jeho subdodavatelem postoupit práva výkonu majetkových autorských práv na Objednatele v rozsahu odst. 2 tohoto článku smlouvy, od okamžiku převzetí plnění náleží Objednateli na dobu trvání práva k v tomto odstavci vymezeným plněním pro území celého světa včetně České republiky výhradní neomezené právo k užití těchto plnění. Dodavatel touto Smlouvou poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu uvedeného výhradního práva k užití předmětných plnění podle autorského zákona a občanského zákoníku (licence), a to ke splnění účelu této Smlouvy a v souladu s ní, a to bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn výsledky vlastní činnosti Dodavatele (autorská díla) anebo jím angažovaných třetích osob užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává Objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Dodavatel dále poskytuje Objednateli právo upravovat a/nebo překládat dodaná plnění včetně práva Objednatele zadat vývoj a provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Není-li Objednatelem a Dodavatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, právo výkonu majetkových práv autorských (licence) k těm částem plnění, která byla vytvořena třetími osobami angažovanými Dodavatelem (subdodavatelem), se poskytuje v obdobném rozsahu.

4. Je-li výstupem činnosti Dodavatele, jím angažovaných třetích osob nebo součástí jejich plnění této smlouvy výtvar, který je ve smyslu ustanovení § 2 Autorského zákona ve spojení s § 2358 a násl. Občanského zákoníku předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, zejména autorské dílo, a nejde-li přitom o dílo vytvořené výlučně pro potřeby Objednatele ve smyslu předchozího odstavce této Smlouvy, případně pokud z jakéhokoliv důvodu nelze Dodavatelem anebo jeho subdodavatelem postoupit práva výkonu majetkových autorských práv na Objednatele v rozsahu odst. 2 tohoto článku smlouvy anebo udělit výhradní licenci v rozsahu odst. 3 tohoto článku smlouvy, poskytuje Dodavatel Objednateli ke dni předání těchto výtvarů a plnění nevýhradní oprávnění k užití (licenci) takového plnění, a to bez časového omezení, tj. na dobu trvání majetkových práv k v tomto odstavci vymezeným plněním, bez územního omezení, tj. pro území celého světa včetně České republiky, bez množstevního omezení a pro všechny způsoby užití nezbytné pro účely smlouvy. Tato licence je k plnění jako celku a ke každé jeho části akceptované podle smlouvy udělena jako neodvolatelná a dále postupitelná. Objednatel je oprávněn plnění užít v původní podobě, součástí licence je však i neodvolatelný souhlas Dodavatele Objednateli k provedení jakýchkoliv úprav, změn, doplnění, customizací anebo konfigurací uvedeného plnění, a to vlastními silami Objednatele i prostřednictvím třetích osob, a dále souhlas k poskytnutí oprávnění užít toto plnění třetím osobám dle uvážení Objednatele, oprávnění spojit plnění s jiným autorským dílem, zařadit do jiného díla, zařadit do souborného díla a takto je užít způsobem dle tohoto odstavce, oprávnění k rozmnožování plnění, oprávnění k užívání zdrojových programových kódů a dokumentace včetně jejich poskytnutí třetím osobám.
5. Je-li výstupem činnosti Dodavatele, jím angažovaných třetích osob nebo součástí jejich plnění této smlouvy výtvar, který může být předmětem majetkových práv, vyjma v předchozích odstavcích

této části Smlouvy uvedených předmětů chráněných podle autorského zákona a předmětů průmyslového vlastnictví požívajících zvláštní ochrany, přičemž jde zejména o know-how či nezapsaná označení převádí Dodavatel na Objednatele touto smlouvou od okamžiku převzetí plnění Objednatelem veškerá práva k těmto ostatním předmětům duševního vlastnictví. Objednatel je oprávněn zejména tyto ostatní předměty duševního vlastnictví neomezeně využívat na území celého světa včetně České republiky. Není-li Objednatelem a Dodavatelem v každém konkrétním případě sjednáno jinak, licence k těm částem plnění majícím povahu nezapsaného předmětu majetkových práv, která byla vytvořena třetími osobami angažovanými Dodavatelem (subdodavatelem), se poskytuje v obdobném rozsahu.

6. Dodavatel prohlašuje a Objednatel bere na vědomí, že Dodavatel anebo jím angažované třetí osoby při plnění této smlouvy mohou použít i předměty duševního vlastnictví, které nejsou původním dílem zaměstnanců Dodavatele anebo jiných osob ve smyslu odst. 1 tohoto článku smlouvy, případně jsou zpracováním či jiným užitím jiných děl či nemotných statků třetích osob, jako je použití chráněných metodologií, komerčních aplikačních frameworků, modulů, komponent anebo univerzálních utilit, popř. jiných předmětů duševního vlastnictví. Dodavatel se v případě užití takových předmětů duševního vlastnictví zavazuje zprostředkovat Objednateli licenční práva k těmto dílům třetích osob, případně poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost k tomu, aby získal licenční práva k těmto dílům třetích osob, a to v nejširší možné míře odpovídající účelu této Smlouvy.
7. Pro odstranění všech pochybností se sjednává, že cena za poskytnutí majetkových práv autorských, jakož i cena jakékoliv licence dle předchozích odstavců tohoto článku smlouvy je zahrnuta v ceně za poskytování plnění dle čl. IV. této smlouvy již s přihlédnutím k účelu licence a způsobu a okolnostem užití díla a k územnímu a časovému a množstevnímu rozsahu licence.
8. Dodavatel bere na vědomí, že Objednatel je dle § 147a odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, povinen zveřejnit smlouvu, jejíž cena přesáhne 500 tis. Kč bez DPH, a zároveň souhlasí se zveřejněním této smlouvy, včetně jejich příloh a dodatků, jakož i skutečně uhrazené ceny.
9. Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o podmínkách této smlouvy a souvisejících s touto smlouvou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace, osobní a citlivé údaje, informace týkající se obchodního tajemství, technologie nebo know-how, s výjimkou povinnosti poskytovat informace podle zvláštních předpisů. Ustanovení odst. 2 tohoto článku tím není dotčeno.
10. Závazky dle předchozího odstavce tohoto článku zůstávají v platnosti i po ukončení účinnosti této smlouvy.
11. Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit či jinak převést svá práva či povinnosti vyplývající z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.

Článek XIII.

Závěrečná ustanovení

1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Závazkové vztahy vzniklé podle této smlouvy a na jejím základě se řídí zejména Občanským

zákoníkem.

3. Tato smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými, oboustranně dohodnutými, postupně číslovanými dodatky v písemné formě. Tyto dodatky musí být podepsány oběma smluvními stranami a stávají se nedílnou součástí této smlouvy.
4. Tato smlouva je vyhotovena v pěti vyhotoveních s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři a Dodavatel dvě vyhotovení.
5. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace služeb
6. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavírají svobodně a vážně, že považují její obsah za určitý a srozumitelný a že jsou jim známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož smluvní strany připojují k této smlouvě své podpisy.

V Praze dne



Digitálně podepsal
Ing. Jan Paroubek
Datum: 2023.06.28
13:18:38 +02'00'

Ing. Jan Paroubek
pověřený řízením státního podniku

V Praze dne

Ing. Daniel
Zeman
Digitálně podepsal
Ing. Daniel Zeman
Datum: 2023.06.28
11:34:49 +02'00'

Ing. Daniel Zeman
jednatel společnosti

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

1. Kategorizace Vad

1.1. Vady se člení na:

Kategorizace nahlášených Vad		
	Stupeň	Definice
Definice stupně Vad	Stupeň 1	<ul style="list-style-type: none"> Alespoň jedna z částí Systému je celkově nedostupná a nedostupností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby.
	Stupeň 2	<ul style="list-style-type: none"> Alespoň jedna z částí je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženi všichni uživatelé dané služby. nebo Alespoň jedna z částí Systému je částečně nedostupná a touto nedostupností nejsou postiženy všechny skupiny uživatelů. nebo Alespoň jedna z částí Systému je celkově nedostupná a nedostupností je postižen jednotlivý uživatel.
	Stupeň 3	<ul style="list-style-type: none"> Alespoň jedna z částí Systému je mírně omezená a touto mírnou omezeností jsou postiženy pouze některé skupiny uživatelů. nebo Alespoň jedna z částí Systému je částečně nedostupná a touto částečnou nedostupností je postižen jednotlivý uživatel.

2. Sankce za porušení SLA

2.1. Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny za porušení SLA parametrů specifikovaných v článku 1 této přílohy:

2.1.1. ve výši 1.000,- (slovy: tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé Mírné porušení SLA blíže specifikované v článku 1 této přílohy;

2.1.2. ve výši 2.500,- (slovy: dva tisíce pět set korun českých), a to za každé jednotlivé Středně závažné porušení SLA blíže specifikované v článku 1 této přílohy;

2.1.3. ve výši 5.000,- (slovy: pět tisíc korun českých), a to za každé jednotlivé Podstatné porušení SLA blíže specifikované v článku 1 této přílohy.

2.2. Smluvní strany se dohodly, že součet slev a sankcí za jeden kalendářní měsíc nepřekročí výši odpovídající ekvivalentu jedné poloviny ceny za služby podpory za jedno fakturační období (tj. jeden kalendářní měsíc).

3. Služby podpory uživatelů IS ADR

Služby podpory uživatelů IS ADR						
Popis služby	<p>Služba zajišťující činnosti související s podporou koncových uživatelů aplikačního programového vybavení IS ADR.</p> <p>Služba musí být poskytována v českém jazyce a zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> Zajištění provozu Service Desk systému pro evidenci a správu elektronických dotazů a hlášení uživatelů. <ul style="list-style-type: none"> Příjem a zaznamenání dotazu od koncového uživatele IS ADR elektronickou formou (emailem), Zálohování záznamů v systému Service Desku, a to včetně příloh, Poskytování statistických reportů ze Service Deskového systému dle požadavku Objednatele. Automatické informování zadavatele požadavku při změně stavu (otevření a uzavření) řešeného dotazu, a to formou emailové notifikace včetně odpovědi na požadavek. zaznamenávání kompletního průběhu životního cyklu požadavku (včetně času a autora činnosti provedené v Service Desku). Zpracování kvalifikované odpovědi a její doručení uživateli. Vyhodnocování zaznamenaných dotazů, zpracování odpovědí na nejčastější dotazy formou Znalostní báze a FAQ. Vyhodnocování nejčastějších dotazů s návrhem na úpravu programového vybavení IS ADR. 					
Akceptace služby	<p>Plnění služby bude akceptováno na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace.</p> <p>Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.</p>					
SLA parametry						
Název parametru	Parametr	Hodnota SLA	Mírné porušení SLA	Středně závažné porušení SLA	Podstatné porušení SLA	Frekvence vyhodnocení
Zodpovídání dotazů	Doba zodpovězení	≤ 16 h	> 16 h	N/A	N/A	měsíčně
<p>Dobou zodpovězení se myslí čas (v pracovní dny od 8 do 16 hodin), který uplyne od obdržení dotazu (elektronickou formou) do doby jeho zodpovězení. Do doby zodpovězení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele a třetích stran.</p>						

4. Služby monitoringu, řízení a dokumentace

Služby monitoringu, řízení a dokumentace						
Popis služby	Cíl Služby: Zajištění monitorování provozu Služeb Poskytovatele, včetně reportingu, efektivního řízení a udržování aktuální dokumentace technického řešení a nastavených procesů.					
	Služba monitoringu					
	<ol style="list-style-type: none"> Poskytovatel poskytuje Službu monitoringu jednotlivých prvků infrastruktury, za které odpovídá, v režimu 5x8 v následujícím rozsahu: <ol style="list-style-type: none"> Provoz systému pro monitoring (výkonnostní, bezpečnostní a kvalitativní) všech poskytovaných Služeb, Poskytovatel poskytuje prostředí pro logování událostí infrastruktury s možností jejich zpětné analýzy. 					
Popis služby	Služba Řízení					
	<ol style="list-style-type: none"> Nebude-li předem dohodnuto jinak, realizace změn bude řízena projektově v souladu s pravidly Change managementu, který bude součástí provozní dokumentace. Poskytovatel zajistí: <ol style="list-style-type: none"> Účast svých zástupců na pravidelných setkáních koordinujících chod IS ADR, v rozsahu až 2 schůzek měsíčně, každé z nich v délce až 1 hodin. Posuzování návrhů a požadavků Objednatele na změny a předkládání nabídek řešení podle požadavků Objednatele, pokud vypracování návrhu řešení nebude představovat pracnost vyšší než 1 MD. Vysazování nových verzí aplikace do produkčního prostředí Poskytovatel průběžně udržuje komunikační matici v aktuálním stavu a poskytovat ji oprávněným osobám. 					
	Služba dokumentace					
Akceptace služby	<ol style="list-style-type: none"> Obsah dokumentace <ol style="list-style-type: none"> Dokumentace bude zpracována podle požadavků Architektonických principů MD. Poskytovatel udržuje dokumentaci průběžně v aktuálním stavu. 					
	Služby budou předávány na základě akceptačního protokolu mezi Objednatelem a Poskytovatelem vzájemně odsouhlasenou formou a úrovní dokumentace. Podkladem pro akceptaci bude Měsíční zpráva o provozu, zahrnující popisy provedení a vyhodnocení jednotlivých služeb, která bude vždy přílohou Akceptačního protokolu.					
	SLA parametry					
Název parametru	Parametr	Hodnota SLA	Mírné porušení SLA	Středně závažné porušení SLA	Podstatné porušení SLA	Frekvence vyhodnocení
Naplnění požadavků monitoringu, řízení a dokumentace dle tohoto KL	Zajištění provozu monitoringu	≥ 95 %	< 95 %	N/A	N/A	měsíčně
	Zajištění provozu logování	≥ 95 %	< 95 %	N/A	N/A	

Zajištěním provozu monitoringu se rozumí funkčnost nástrojů, sloužících k monitorování prostředků IS ADR.
Zajištěním provozu logování se rozumí funkčnost nástrojů, sloužících k logování prostředků IS ADR.

Měření dostupnosti

Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, stupně, termíny a řešení Incidentů a Vad, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.

5. Služby aplikačního provozu a podpory

Služby aplikačního provozu a podpory							
		<p>Cíl služby: Zajištění aplikačního provozu a podpory, včetně reportingu a dodržování nastavených procesů.</p> <p>Služba aplikačního provozu a podpory</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Správa v souladu se ZKB a dokumentací, kterou Poskytovatel převzal nebo vytvořil (provozní dokumentace, bezpečnostní politikou a technickou bezpečnostní dokumentací provozu), včetně průběžného dohledu. 2. Pravidelné profylaktické činnosti (pravidelná kontrola auditních logů, kontrola systémových chyb aplikace, návrhy na optimalizaci, udržení funkčnosti a výkonnosti) 					
Popis služby		<ol style="list-style-type: none"> 3. Návrh, vytváření a testování nových verzí včetně jejich obsahu. 4. Spolupráce s bezpečnostními a jinými odbory MD při schvalování, testování, instalaci nových verzí do testovacího a produkčního provozu. 5. Identifikace a řešení provozních vad. 6. Odstraňování Vad a řešení Incidentů v souladu pravidly incident managementu. 7. Instalace a udržování aplikace ve všech běhových prostředí v souladu s pravidly release managementu. 8. Zdrojový kód bude zpřístupňován Objednateli vždy po každé úpravě v elektronické podobě nejpozději do 15 pracovních dnů od nasazení provedené úpravy na produkční prostředí. 					
Akceptace služby		Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).					
SLA parametry							
Název parametru	Parametr	Hodnota SLA	Mírné porušení SLA	Středně závažné porušení SLA	Podstatné porušení SLA	Frekvence vyhodnocení	
Naplnění požadavků aplikačního provozu a podpory dle tohoto KL	Počet porušení požadavků dle tohoto KL	0	< 5	≥ 5	N/A	měsíčně	
Řešení Vad na prostředí PROD	Stupeň 1	Doba vyřešení	≤ 8 h	≤ 10 h	≤ 12 h	> 12 h	měsíčně
	Stupeň 2		≤ 2 d	≤ 3 d	≤ 4 d	> 4 d	
	Stupeň 3		≤ 7 d	≤ 14 d	≤ 21 d	> 21 d	

Řešení Vad na prostředí TEST	Stupeň 1	Doba vyřešení	≤ 7 d	> 7 d	N/A	N/A	měsíčně
	Stupeň 2		≤ 14 d	> 14 d	N/A	N/A	
	Stupeň 3		≤ 30 d	> 30 d	N/A	N/A	
<p>Dobou vyřešení se myslí čas (v pracovní dny od 8 do 18 hodin), který uplyne od nahlášení Vady do doby jeho odstranění. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související a nezbytnou součinnost Objednatele. Do doby vyřešení je započítáván pouze čas v rozmezí garantované dostupnosti na příslušném prostředí.</p> <p>Vady budou odstraněny a připraveny k ověření na testovacím prostředí. Do produkčního prostředí bude opravený IS ADR nasazena po akceptaci odstraněné Vady ze strany Objednatele v termínu určeném Objednatelem. Proces řešení incidentu bude probíhat v souladu s provozní dokumentací (Incident management).</p>							
IS ADR	PROD	Dostupnost	≥ 95 %	≥ 90 %	≥ 85 %	< 85 %	měsíčně
	TEST		≥ 70 %	< 70 %	N/A	N/A	
	DEV		N/A	N/A	N/A	N/A	
<p>Dostupností se myslí Dostupnost webového prostředí IS ADR:</p> <ul style="list-style-type: none"> na prostředí PROD v režimu 10/5, tedy 10 hodin denně (8-18), v pracovní dny (po-pá kromě dní pracovního klidu, např. státní svátky) s Maximální délkou odezvy na vnějším rozhraní jádra systému pět tisíc milisekund (5000 ms), přičemž do této doby se nezapočítává komunikace s informačními systémy třetích stran; na prostředí TEST v režimu 8/5, tedy 8 hodin denně (8:00-16:00), v pracovní dny (po-pá kromě dní pracovního klidu, např. státní svátky); na prostředí DEV bez garantované dostupnosti. <p>Dostupnost IS ADR znamená, že</p> <ul style="list-style-type: none"> IS ADR neobsahuje žádnou Vadu Stupně 1, vyjma Incidentů mimo působnost Poskytovatele služby (Incidenty na úrovni informačních systémů třetích stran). <p>V opačném případě je služba nedostupná (tzn. jde o výpadek). Do nedostupnosti se nezapočítává:</p> <ul style="list-style-type: none"> doba, po kterou byla služba nedostupná z prokazatelných důvodů mimo působnost Poskytovatele, plánované odstávky v době a za podmínek níže uvedených. 							
IS ADR	PROD	Maximální délka výpadku	≤ 4 h	≤ 6	≤ 8	> 8	měsíčně
	TEST		≤ 48	> 48	N/A	N/A	
	DEV		N/A	N/A	N/A	N/A	

<p>Maximální délkou výpadku se rozumí délka souvislé doby v rozmezí garantované dostupnosti na příslušném prostředí, kdy je služba nedostupná v souladu s předchozím parametrem SLA.</p>							
IS ADR	PROD	Maximální délka ztráty dat	≤ 4 h	≤ 6	≤ 8	> 8	měsíčně
	TEST		≤ 48	> 48	N/A	N/A	
	DEV		N/A	N/A	N/A	N/A	
<p>Maximální délkou ztráty dat se rozumí délka souvislé doby v rozmezí garantované dostupnosti na příslušném prostředí, po kterou došlo ke ztrátě dat (a není možná jejich obnova)</p>							
Povolené odstávky							
<ul style="list-style-type: none"> • Jeden krát za 14 dní, vždy na první a třetí úterý v měsíci v době mezi 01:00 a 05:00; • Na základě dohody s Objednatelem v předem stanovených termínech a rozsahu. Předem stanoveným termínem se rozumí termín sjednaný alespoň sedm (7) Dní předem nebo • ze závažných důvodů mimo předem stanovené termíny, pokud Poskytovatel o svém úmyslu vyrozumí Objednatele včas, tj. nejpozději dvacet čtyři (24) hodin před plánovaným zahájením servisního okna. Objednatel bude s mimořádným termínem souhlasit. 							
Měření dostupnosti							
<p>Poskytovatel je povinen prokazatelným způsobem sledovat provoz služby včetně četnosti a rozsahu výpadků, a jejich nápravy. Je povinen sledovat četnost, stupně, termíny a řešení Incidentů a Vad, včetně jejich typu (časově či nečasově měřitelné), reakce (např. dobu potvrzení o přijetí mailu) a vyřizování. Informace o plnění dostupnosti služby v detailním členění musí Poskytovatel doložit v rámci akceptačních procedur za sledované období.</p>							