

Evidenční číslo	
SM 230455	
OP23T100341	
VZ2023038	Vlc
RS	

Smlouva o podpoře a servisu

uzavřená dle ust. § 2586 a násl. zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

(dále jen „Smlouva“)

I. Smluvní strany

Městská nemocnice Ostrava, příspěvková organizace

Sídlo: Nemocniční 898/20A, 728 80 Ostrava – Moravská Ostrava
IČO: 00635162
DIČ: CZ00635162
Bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., hlavní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 374027793/0300

zřízená usnesením Zastupitelstva statutárního města Ostravy, zřizovací listina ve znění usnesení č. 2509/1014/32 ze dne 21. 5. 2014, příspěvková organizace nezapsaná v Obchodním rejstříku; registrace poskytovatele zdravotních služeb rozhodnutím odboru zdravotnictví Krajského úřadu Moravskoslezského kraje, čj. MSK 170697/2022 z 22.12.2022 ve znění následných rozhodnutí o registraci

Zastoupena: [REDACTED] ředitelem

(dále jako „Objednatel“)

a

OR-NEXT spol. s r.o.

Sídlo: Hlinky 40/102, 603 00 Brno
IČO: 26284146
DIČ: CZ26284146
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 43-1429610287/0100

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně sp. zn. C41856

Zastoupena: [REDACTED] m, jednatelem

(dále jako „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jako „Smluvní strany“)

II. **Předmět a účel smlouvy**

1. Tato Smlouva o podpoře a servisu (dále jen „Smlouva“) se uzavírá za účelem podpory, servisu a rozvoje implementovaného řešení DMS (skládajícího se z aplikace DMS, což je proprietární řešení vyvinuté pro Objednatele společností Techniserv IT, spol. s r.o., na platformě MS SharePoint, dále z aplikace eSSL, z aplikace ELDAx a z aplikace OCR DOCU-X včetně jejich vzájemné integrace) včetně jeho rozhraní na okolní IS a včetně podpory „IT platformy“ dle Přílohy č. 7 této Smlouvy (v dalším textu je souhrnně řešení skládající se z výše uvedených aplikací a IT platformy nazýváno jen jako „Systém“). Přesná definice produktů a rozhraní pro požadovanou podporu je součástí návrhu smlouvy – Přílohy č. 3 Smlouvy.
2. Předmětem této Smlouvy je zajištění podpory, servisu a rozvoje Systému dle parametrů uvedených v této Smlouvě.
3. Poskytovatel má povinnost zajišťovat činnosti (dále jen „služby“) podle této Smlouvy v kvalitě (úrovni) definované v tzv. Service Level Agreement (dále jen „SLA“) a uvedené pro jednotlivé služby v Příloze č. 1 této Smlouvy a v intervalech a rozsahu uvedených v Příloze č. 5 této Smlouvy.
4. Poskytovatel má povinnost poskytovat Objednateli služby spočívající v zajištění a podpoře produkčního provozu Systému (včetně IT platformy dle Přílohy č. 7) Objednatele, čímž se mj. rozumí (nikoli však výlučně):
 - a. odstraňování vad a havárií a jejich následků dle stanovených parametrů SLA,
 - b. pravidelná kontrola provozu aplikací na IT platformě včetně kontroly provozních parametrů IT platformy dle požadavků provozovaných aplikací (např. zaplnění úložných prostor apod.),
 - c. aktualizace verzí k odstranění případných vad nebo plnění legislativních a bezpečnostních požadavků včetně poskytování nových modulů a funkcí dle oboustranně odsouhlasených objednávek,
 - d. poskytnutí přístupu na Helpdesk k umožnění zadání incidentů a požadavků, poskytování poradenství a vzdálené asistenční služby hot-line.
5. Služba SLA 1 - pohotovost a dohled průběžné poskytování služby podpory, služby Helpdesku, kdy primárním cílem je taková připravenost na straně Poskytovatele, aby v případě ohlášení Požadavku (incidentu) Poskytovatel byl chopen zajistit potřebná opatření v souladu s termíny a povinnostmi plynoucí z této Smlouvy. Současně v rámci správy IT platformy definované v Příloze č. 7 zajistit provozní podmínky pro Systém definovaný v Příloze č. 3, aby nedocházelo k incidentům z důvodu nezajištění podmínek vedoucím k požadavkům dle služby SLA2.
6. Služba SLA 2 - činnost na základě nahlášených incidentů a požadavků, SLA2, může být realizována v termínech a jednou z následujících forem, přičemž na konkrétní formě podpory se Smluvní strany dohodnou nebo formu činnosti zvolí Poskytovatel tak, aby co nejefektivněji vedla k požadovanému výsledku:
 - a. výjezdem technika (on-site),
 - b. vzdálenou správou,
 - c. technickou podporou pracovníků Objednatele,
 - d. zajištěním technické podpory výrobce software nebo hardware (Maintenance).
7. Služba SLA3 – služby poskytování vzdáleného poradenství v rozsahu max. 1 člověko-hodiny měsíčně dle definice v katalogu služeb, který je v Příloze č. 1 Smlouvy.
8. Služba ROZ – Součástí plnění Poskytovatele jsou také služby rozvoje Systému. Cena za tyto služby není zahrnuta v paušální ceně dle Přílohy č. 6, ale je určena dle skutečného čerpání kapacit dle definice služby ROZ v Příloze č. 1. jako počet čerpaných jednotek krát ceníková cena dle Přílohy č. 6.
9. Služba MAIN – Služby poskytování maintenance Systému od výrobců předmětných software nebo hw komponent. Seznam software nebo hw komponent, ke kterým je poskytováno maintenance je uveden v Příloze č. 3.

10. Objednatel má nárok na roční čerpání kapacity min. 30 človeko-dní pro účely rozvoje aplikací na základě oboustranně schválených objednávek.
11. Smluvní strany se dohodly, že v případě převedení IT platformy do renovovaného datového centra Objednatele bude rozsah poskytovaných služeb sjednaných mezi Objednatelem a Poskytovatelem dle této Smlouvy zúžen o podporu IT platformy, na které běží aplikace DMS, eSSL, ELDAx, OCR DOCU-X vč. rozhraní na okolní systémy. Ekvivalentně k zúžení podpory bude ponížena cena za poskytované služby o položku 5 Servisní podpora – údržba IT platformy v Příloze č. 6 Smlouvy.

III.

Způsob nahlašování incidentů a požadavků

1. Nahlašování incidentů nebo požadavků se realizuje pomocí systému HelpDesk dostupného na webové adrese. Metodika práce se systémem HelpDesk je uvedena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Poskytovatel je povinen nejpozději k okamžiku účinnosti Smlouvy aktivovat, tj. zpřístupnit systém HelpDesk uživatelům písemně specifikovaným Objednatelem, pokud již HelpDesk systém není aktivní na základě jiného smluvního ujednání.
3. Zpřístupněním, aktivací se rozumí zejména předání přístupových uživatelských jmen, hesel, aktuálních kontaktních údajů a nastavení HelpDesk takovým způsobem, aby Objednatel mohl zadávat své požadavky v souladu s touto Smlouvou.
4. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že budou existovat objektivní příčiny, může být použit namísto HelpDesk systému telefonní kontakt na helpdeskové centrum Poskytovatele. Objednatel je v takovémto případě povinen zaslat rekapitulaci požadavku písemně na emailovou adresu Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje v případě nedostupnosti Helpdesk dodatečně vložit danou komunikaci do Helpdesk.
5. Poskytovatel je povinen po celou dobu trvání této Smlouvy udržovat non-stop v řádném provozu (s dostupností 99,9%) softwarové řešení HelpDesk jako kontaktní místo pro požadavky Objednatele a jejich archivaci po celou dobu trvání této Smlouvy, a to včetně informací o způsobu vyřešení požadavků. Informace ze systému HelpDesk je povinen Poskytovatel na požádání Objednatele bezodkladně zpřístupnit. V případě nedostupnosti Helpdesk musí být dostupná služba hot-line dle definice služeb v Příloze č. 1 a Příloze č. 5 Smlouvy.

IV.

Místo a další podmínky plnění

1. Místem plnění předmětu této Smlouvy je sídlo Objednatele, a to na adrese Nemocniční 898/20A, Ostrava – Moravská Ostrava.
2. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy nejpozději k datu účinnosti Smlouvy.
3. Služby Poskytované na základě této Smlouvy se považují za předané potvrzením akceptačního protokolu, jehož přílohou musí být také report systému HelpDesk, v němž jsou uvedeny všechny rozhodné změny, zásahy a reakční lhůty období, které je součástí akceptace.
4. Akceptační protokol za příslušné období kalendářního měsíce zašle Poskytovatel do 5 pracovních dnů po konci dotčeného měsíce a Objednatel se vyjádří do 5 pracovních dnů od jeho doručení na příslušnou adresu. Součástí akceptačního protokolu je příloha s výpisem plnění SLA na základě sledovaných parametrů dle této Smlouvy a skutečně realizovaných požadavků v Helpdesk za dotčené období. Akceptační protokol u každého sledovaného parametru dle této smlouvy a každého řešeného požadavku dle jeho klasifikace bude obsahovat smluvní požadovanou hodnotu plnění a skutečně dosaženou hodnotu plnění dle příslušných Příloh č. 1 a č. 5 této Smlouvy. Pokud se Objednatel ve stanovené lhůtě k předanému akceptačnímu protokolu

- nevyjádří, považuje se akceptační protokol za schválený a Poskytovateli vzniká právo fakturovat. Současně s předložením akceptačního protokolu je Poskytovatel povinen Objednateli předat aktualizovanou verzi dokumentace Systému, pokud v uplynulém měsíčním období došlo ke změně Systému v důsledku činnosti Poskytovatele. V případě neplnění SLA, které je sankcionováno dle této Smlouvy, je fakturovaná částka automaticky ponížena o příslušné penále v důsledku vzájemného zápočtu pohledávek.
5. Objednatel poskytne Poskytovateli možnost vzdáleného připojení k zařízením, na nichž je nainstalován Systém a předá přístupové údaje s odpovídajícím oprávněním nutným pro vykonávání činností specifikovaných v této Smlouvě do 3 dnů od podpisu Smlouvy.
 6. Objednatel na žádost Poskytovatele umožní v rámci své sítě provoz instance operačního systému, ve fyzickém nebo virtuálním prostředí, určené k běhu dohledové aplikace.
 7. Poskytovatel je povinen při provádění činností dle Smlouvy postupovat s odbornou péčí a v souladu se zájmy a pokyny Objednatele. Poskytovatel je povinen provádět veškeré činnosti spojené s realizací předmětu plnění tak, aby byl zajištěn bezproblémový průběh, a to po celou dobu plnění předmětu Smlouvy. Zjistí-li Poskytovatel při provádění plnění skryté překážky bránící jeho řádnému provedení, je povinen to bez odkladu oznámit Objednateli a navrhnout mu další postup. Poskytovatel se zavazuje účastnit se na základě pozvánky zadavatele všech jednání týkajících se předmětné Smlouvy. Příprava a postup při realizaci předmětu plnění bude předmětem pravidelných jednání odpovědných zástupců, v dohodnutých intervalech.
 8. Poskytovatel se zavazuje, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány pouze prostřednictvím osob, které splňují potřebné technické kvalifikační předpoklady stanovené Objednatel v čl. 9.4 zadávací dokumentace.
 9. Realizační tým Poskytovatele, který poskytuje služby podle této Smlouvy, se po celou dobu trvání Smlouvy musí skládat minimálně ze dvou členů s následující kvalifikací:
 - jeden člen musí splňovat min. vysokoškolské vzdělání se zaměřením na IT, nebo středoškolské vzdělání a současně 5 let praxe v oboru IT a současně musí mít prokazatelné zkušenosti s vývojem aplikací využívajících platformu MS SharePoint na dvou projektech vývoje za posledních 5 let;
 - druhý člen musí splňovat min. vysokoškolské vzdělání v oblasti IT, nebo středoškolské vzdělání se zaměřením na IT a současně min. 5 let praxe v oboru IT.
- Poskytovatel je povinen splnění kvalifikačních předpokladů na žádost Objednatele věrohodně prokázat.
10. Poskytovatel je odpovědný za funkčnost dodaného Systému ve vztahu k okolním systémům a jejich změnám, tj. zavazuje se v rámci Smlouvy provádět aktualizace systému tak, aby byl funkční i při změnách okolního software a hardware. Poskytovatel nese tuto zodpovědnost výhradně v případě, že změny v okolí budou prováděny s ohledem na doporučení výrobců hardware a software, které jsou těmito změnami přímo nebo nepřímo dotčeny.
 11. Tato Smlouva mimo jiné vytváří závazek Poskytovatele k poskytování služeb v rozsahu definovaném zadávací dokumentací veřejné zakázky a naplnění jejího účelu. Poskytovatel se zavazuje k poskytování služeb ve lhůtách, které jsou stanoveny zadávací dokumentací veřejné zakázky.
 12. Poskytovatel touto Smlouvou přebírá veškeré závazky a povinnosti ke třetím stranám, např. výrobcí software.

V. **Cena a platební podmínky**

1. Cena za služby podpory, servisu a rozvoje Systému vymezené v čl. II. Smlouvy je stanovena na základě nabídkové ceny Poskytovatele kalkulované v rámci zadávacího řízení na předmět plnění dle této Smlouvy a její podrobný rozpis tvoří Přílohu č. 6, která je nedílnou součástí Smlouvy.
Celková cena za služby provozní podpory na období každého 1 kalendářního měsíce se určí dle Přílohy č. 6 Smlouvy jako součet ceny příslušných položek Paušálních měsíčních částek a ceny služeb dle Ceníku služeb na vyžádání ze strany Objednatele, které byly ze strany Poskytovatele prokazatelně poskytnuty.
2. Cena vypočtená postupem dle odst. 1 tohoto článku je maximální a nepřekročitelná a obsahuje veškeré náklady nezbytné k řádnému plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud v období mezi předložením nabídky účastníka a podpisem Smlouvy, případně v průběhu plnění předmětu této Smlouvy dojde ke změnám zákonné sazby DPH stanovené pro příslušné plnění vyplývající z této Smlouvy, bude cena plnění upravena podle výše sazby DPH platné v době plnění předmětu Smlouvy. O změně ceny v důsledku změny zákonné sazby DPH není nutné uzavírat dodatek k této Smlouvě.
4. Nárok na fakturaci smlouvené ceny dle této Smlouvy vzniká oboustranným podepsáním akceptačního protokolu, který obsahuje report SLA za daný měsíc a výkaz skutečně čerpaných Rozvojových MD. Cena může být ponížena o sankce plynoucí z neplnění požadované kvality služeb dle Přílohy č. 1 a č. 5 v důsledku vzájemného zápočtu pohledávek.
5. Objednatel se zavazuje platit cenu stanovenou dle odst. 1 tohoto článku Smlouvy na základě řádně vystavených a doručených daňových dokladů – faktur (dále jen „daňový doklad“) vystavených Poskytovatelem.
6. Smlouvená cena bude fakturována měsíčně, zpětně za předešlý kalendářní měsíc, ve kterém byly služby poskytnuty, a to na základě akceptačního protokolu vyhotoveného v souladu s čl. IV. odst. 4 Smlouvy. Faktury vystavené Poskytovatelem jsou splatné do 30 kalendářních dnů poté, co budou doručeny Objednateli na adresu sídla Objednatele, případně na e-mailovou adresu Objednatele: faktury@mnof.cz, a to spolu s kopií akceptačního protokolu.
7. Daňové doklady – faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.

VI. **Součinnost Smluvních stran**

1. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli nezbytně nutnou součinnost a vstupy nutné k provedení služeb dle této Smlouvy, které si Poskytovatel rozumně vyžádá a které souvisejí s předmětem této Smlouvy.
2. Objednatel se zavazuje umožnit zaměstnancům Poskytovatele nebo osobám, které Poskytovatel k plnění svých závazků dle této Smlouvy užije, volný přístup do těch útvarů Objednatele, s nimiž je styk nezbytný pro plnění předmětu Smlouvy a zajistit, aby příslušní zaměstnanci Objednatele poskytovali Poskytovateli potřebné informace

- a součinnost. V případě, že Osoba požadující volný vstup do prostor Objednatele není uvedena v Příloze č. 4 ani není v doprovodu takovéto osoby, je povinna prokázat svůj zaměstnanecký nebo jiný pracovní vztah k Poskytovateli a zároveň důvodnost vstupu do prostor Objednatele.
3. Součinnost mezi Objednatelem a Poskytovatelem při realizaci předmětu této Smlouvy se děje prostřednictvím kontaktních osob uvedených Objednatelem v Příloze č. 4 této Smlouvy a kontaktních zaměstnanců Poskytovatele.
 4. Kontaktní zaměstnanci Objednatele v rámci součinnosti:
 - a. zprostředkují Poskytovateli technologicko-systémovou podporu k řešení problémů a oprávněných požadavků s odbornými útvary a zaměstnanci Objednatele,
 - b. zabezpečí přístup zaměstnancům Poskytovatele na pracoviště Objednatele v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy.
 5. Kontaktní zaměstnanci Poskytovatele v rámci součinnosti:
 - a. umožní sledování průběhu plnění předmětu Smlouvy z hlediska stanovených cílů, budou pravdivě informovat o prováděných činnostech i vzniklých problémech v souvislosti s nimi,
 - b. budou respektovat Objednatelem navržená opatření k odstranění případných nedostatků, zjištěných při kontrole prováděných činností, jimiž je tato Smlouva realizována

VII.

Sankce

1. Při nedodržení lhůt splatnosti daňových dokladů má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli úroky z prodlení ve výši odpovídající výpočtu dle platné právní úpravy v době vzniku prodlení.
2. V případě neplnění Poskytovatele dle této Smlouvy vzniká Objednateli nárok na úhradu smluvní pokuty dle definice kvality služeb v Příloze č. 1 a č. 5 Smlouvy. Oprávněná sankce je realizována ponížením fakturace za příslušné období v důsledku vzájemného zápočtu pohledávek.
3. Sjednáním smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši.

VIII.

Doba trvání Smlouvy a ukončení Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Objednatel je oprávněn písemně vypovědět Smlouvu s jednoměsíční výpovědní dobou, pokud nebude Poskytovatel poskytovat plnění v souladu se Smlouvou řádně a včas, poruší závazek mlčenlivosti dle této Smlouvy, poruší práva duševního vlastnictví v souvislosti se Smlouvou, případně se dopustí jiného podstatného porušení Smlouvy. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli.
3. Objednatel je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodů, a to s výpovědní dobou 2 měsíce, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli. V případě takového vypovězení jsou si smluvní strany povinny vypořádat veškeré závazky a povinnosti plynoucí ze Smlouvy.
4. Poskytovatel je oprávněn písemně odstoupit od Smlouvy, pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou ceny více než 90 dnů po splatnosti příslušné faktury, a to za předpokladu, že na tuto skutečnost alespoň 30 dnů před možným uplynutím této lhůty Objednatele písemně upozorní.

IX. Záruky, pojištění

1. Uplatňování práv z odpovědnosti za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Poskytovatel neodpovídá za vady oprav, zásahů, nebo změn nastavení nebo funkcionalit vzniklé:
 - a. nedodržením pravidel způsobu používání programového vybavení nebo poskytované služby z pohledu technologických postupů a předpisových ustanovení,
 - b. nesprávnou manipulací zaměstnanců Objednatele s daty,
 - c. zásahem Objednatele do programového vybavení bez souhlasu Poskytovatele, který vedl ke vzniku vady Systému.
3. S výjimkou vad uvedených v předchozím odstavci tohoto článku Poskytovatel odpovídá za vady výsledků služby rozvoje podle této Smlouvy po dobu 24 měsíců ode dne dodání nebo realizace výsledku služby rozvoje a za vady ostatních servisních služeb údržby a podpory po dobu 6 měsíců ode dne převzetí nebo realizace výsledku dané činnosti.
4. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti Smlouvy bude mít účinnou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody v souvislosti s výkonem předmětné smluvní činnosti ve výši pojistného krytí min. 5 mil. Kč, kterou kdykoliv na požádání předloží zástupci Objednatele k nahlédnutí.

X. Vyšší moc

1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto Smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ustanovení § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

XI. Důvěrné informace

2. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětných činností, s výjimkou informací, které jsou součástí informačního systému, a jež mohou být v případě písemného souhlasu Objednatele zpřístupňovány financující instituci. Z povinnosti mlčenlivosti Poskytovatele jsou dále vyjmuty informace poskytované osobě (orgánu kontroly či poskytovateli dotace), která je oprávněna ke kontrole projektu.
3. Poskytovatel použije všechny materiály a informace, které obdrží od Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy výhradně za účelem plnění Smlouvy a neposkytuje je třetím osobám, s výjimkou kontrolních orgánů ze zákona nebo orgánů způsobilých a oprávněných ke kontrole správnosti nakládání s dotací, a také s výjimkou financující instituce a jejich oprávněných osob. Po řádném ukončení Smlouvy (zánikem Smlouvy v důsledku řádného splnění závazků), popř. při výpovědi nebo odstoupení od Smlouvy, může Objednatel požádat Poskytovatele o vydání všech materiálů, které mu vydal v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel je v takovém případě povinen předat Objednateli všechny materiály, které od něj v souvislosti s plněním převzal. Poskytovatel je oprávněn ponechat si kopie těchto materiálů za podmínky dodržení ustanovení předchozího odstavce.
4. Smluvní strany se zavazují k dodržování a ochraně práv průmyslového a jiného duševního vlastnictví (vynálezy, patenty, průmyslové a užité vzory), jakož i práv

- spadajících do autorského práva, ochrany obchodního, hospodářského a státního tajemství (software, know-how).
5. V případě, že na straně Poskytovatele dojde ke vzniku bezpečnostního incidentu souvisejícího s plněním dle Smlouvy, je Poskytovatel povinen bezodkladně od zjištění tohoto bezpečnostního incidentu informovat Objednatele o vzniku takového incidentu, a to prokazatelným způsobem e-mailem na adrese kb@mnof.cz.
 6. Vybraný poskytovatel se zavazuje při podpisu této Smlouvy uzavřít s Objednatelem neveřejnou část Smlouvy v podobě Přílohy, která obsahuje ujednání o vzdáleném přístupu k IT platformě a Systému v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Ujednání neomezuje Poskytovatele v plnění předmětu Smlouvy, ale vyžaduje plnění obecně standardních bezpečnostních požadavků pro vzdálený přístup definovaných ze strany Objednatele. Toto ujednání je z bezpečnostních důvodů neveřejné a nebude ani zveřejněno v příslušných veřejných registrech smluv.

XII.

Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel má oprávnění realizovat předmět Smlouvy v plné šíři, zejména má právo poskytovat podporu včetně rozvoje k předmětu Smlouvy.
2. Pokud by se určitá část Smlouvy ukázala za jakýchkoliv důvodů neplatnou nebo právně neúčinnou, pak tato okolnost nemá za následek neplatnost Smlouvy jako takové a Smluvní strany se zavazují, že v takovém případě nahradí neplatné nebo právně neúčinné ustanovení co nejdříve novým a platným, které v rámci možností maximálně splní cíle, jež měly být dosaženy pomocí neplatného nebo právně neúčinného ustanovení, nebo se vzniklá mezera doplní vhodným, vzájemně akceptovatelným způsobem, s přihlédnutím ke smyslu a účelu této Smlouvy, při použití toho ustanovení platných právních předpisů, které jsou neplatnému ustanovení nejbližší.
3. Poskytovatel bere na vědomí, že Smlouva, její případné dodatky či další dokumenty vyplývající dle zákona č.340/2015 Sb., zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) bude uveřejněna v registru smluv, a to v celém jejím rozsahu, neboť obsahuje-li informace či metadata, které se dle zákona o registru smluv obecně neuveřejňují nebo které mají či mohou být vyloučeny. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato Smlouva byla uveřejněna jako celek včetně takových informací a metadat (osobních údajů apod.).
4. Poskytovatel bere na vědomí, že je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (Ministerstva pro místní rozvoj ČR, Ministerstva financí ČR, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného finančního úřadu a dalších oprávněných orgánů státní správy) a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k předmětu této Smlouvy a poskytnout jim součinnost. Stejně je Poskytovatel povinen poskytnout dokumenty a součinnost poskytovateli dotace a orgánům a institucím EU.
5. Smluvní strany se zavazují archivovat originální vyhotovení této Smlouvy, dodatky k této Smlouvě, originály účetních či daňových dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu plnění dle této Smlouvy po dobu 10 let od zániku závazku vyplývajícího z této Smlouvy, nestanoví-li platný právní předpis lhůtu delší.
6. Smluvní strany souhlasí se všemi ujednáními, která jsou obsažena v této Smlouvě. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou písemných, chronologicky číslovaných dodatků, které se po jejich podepsání oběma smluvními stranami stanou nedílnou součástí této Smlouvy.
7. Smlouva je vyhotovena ve 2 vyhotoveních s platností originálu, přičemž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení. V případě elektronicky podepsané

smlouvy je smlouva vyhotovena v jednom originále s platnými elektronickými podpisy obou smluvních stran.

8. Práva a povinnosti z této Smlouvy vyplývající přecházejí na právní nástupce obou Smluvních stran. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu Objednatele postoupit práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu.
9. Smluvní strany se případné spory mezi sebou pokusí řešit nejdříve smírnou cestou a teprve po marném pokusu je každá smluvní strana oprávněna, obrátit se na příslušný soud.
10. Smluvní strany se dohodly, že tato Smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
11. Smlouva nabývá účinnosti okamžikem jejího uveřejnění v registru smluv, které zajistí bez zbytečného odkladu po jejím uzavření Objednatel.
12. Seznam příloh, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy:

Příloha č. 1 Katalog služeb, kvalita služeb, typ služeb, režim služeb

Příloha č. 2 Metodika práce se systémem Helpdesk

Příloha č. 3 Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořících Systém

Příloha č. 5 Klasifikace vad a intervaly – upřesnění kvality služeb

Příloha č. 6 Paušální měsíční částky a ceník služeb na vyžádání

Příloha č. 7 Předmět podpory IT platformy

Příloha č. 8 Upřesnění služeb v souvislosti s IT platformou při uplatnění „Vymezení rozsahu dodávek“ nebo ukončení smlouvy

V Ostravě dne dle elektronického podpisu

V Brně dne dle elektronického podpisu

Příloha č. 1 Katalog služeb, kvalita služeb, typ služeb, režim služeb

Režim služeb

Definuje, v jakých časových úsecích a dle jakého harmonogramu jsou služby poskytovány.

Označení	Období	Část dne	OD	DO
WDIN	Pracovní dny	Pracovní doba	7:00	19:00
WDOUT	Pracovní dny, Víkendy svátky	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN	Mimo režim WDIN

TYP služeb

Definuje, jak je služba účtována a jakým způsobem jsou služby poskytovány z pohledu omezení jejich kapacitního rozsahu, nebo jakými pravidly se řídí.

Označení	Popis
TYP 1	Činnosti, které jsou zahrnuty v paušální měsíční částce dle Přílohy č. 6 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a nejsou časově, kapacitně ani jinak omezeny
TYP 2	Činnosti, které jsou zahrnuty v paušální měsíční částce dle Přílohy č. 6 a jsou poskytovány v uvedeném režimu a jsou časově omezeny
TYP 3	Činnosti, které nejsou zahrnuty v paušální měsíční částce dle Přílohy č. 6, ale jsou poskytovány dle skutečného čerpání služeb podle ceníku dle Přílohy č. 6 a jsou poskytovány v uvedeném režimu
TYP 4	Služby a Činnosti, které jsou zahrnuty v paušální měsíční částce dle Přílohy č. 6 a jsou poskytovány pro Systém v uvedeném režimu, který definuje výrobce software nebo hardware. Zpravidla se jedná o služby typu Maintenance.

Kvalita služeb

Definuje, jakým způsobem je měřena poskytovaná služba.

Označení	Popis
Q0	Akceptace (ano/ne) realizované služby <ul style="list-style-type: none">- na základě požadavku ze strany Objednatele na její realizaci (např. poradenství)- nebo na základě vzniku podmínek, v důsledku kterých lze ověřit její realizaci (např. existuje nová verze řešení od výrobce, neproběhl update a došlo k incidentu)
Q1	Navíc k Q0 se eviduje doba, po kterou služba případně není realizována (např. nedostupnost)
Q2	Navíc k Q0 se eviduje doba, po kterou nejsou plněny požadované parametry realizované služby

Přesný popis doby, po kterou není služba realizována, a parametrů jednotlivých služeb je součástí Přílohy č. 5.

Katalog služeb

Definuje služby, které jsou předmětem SS:

KÓD	Popis činnosti	TYP 1	TYP 2	TYP 3	TYP 4	Kvalita služeb	REŽIM SLUŽBY
MAIN	Poskytnutí Maintenance výrobce Systému				A	Q0	WDIN, WDOUT a dle doporučení vydaných release výrobce software
SLA1	Zajištění Podpory: dostupnost Helpdesk a dostupnost Hot-Line, dohled a profylaxe IT platformy dle definice a kontrola jejích parametrů	A				Q1	WDIN , WDOUT v případě nedostupnosti Helpdesk musí být dostupná Hot-Line, dohled a profylaxe musí zabránit zaplnění úložných prostor IT platformy
SLA2	Zajištění Podpory: realizace zásahů, asistenční služba, odstraňování vad a havárií a aktualizace k jejich odstranění vč. verzí k odstranění vad nebo plnění legislativy nebo zajištění bezpečnosti	A				Q2	WDIN upřesnění v Příloze č. 5
SLA3	Poskytování vzdáleného poradenství		A			Q0	WDIN , max. 1 člověko-hodina měsíčně
ROZ	Rozvoj systému a poskytování s tím spojených nových verzí			A		Q1	WDIN , garantovaná kapacita Poskytovatele min. 30 člověko-dnů ročně ale bez nutnosti čerpání ze strany Objednatele

1 člověko-den = 8 člověko-hodin.

Příloha č. 2 Metodika práce se systémem Helpdesk

METODIKA PRÁCE SE SYSTÉMEM HELPDESK

1. Základním účelem aplikace HelpDesk je elektronická registrace požadavků zákazníka, záznamu průběhu řešení a systém účtování provedených prací. Základním nástrojem pro přístup do evidence požadavků (incidentů) ze strany zákazníka (zadavatele) a ho technika (řešitele) je webovské rozhraní systému.
2. Zákazník – zadavatel požadavků
 - 2.1 Zadavateli požadavků je evidence přístupná prostřednictvím webového prohlížeče na internetové adrese společnosti Poskytovatele v sekci HELPDESK. Pro přístup do evidence je nutné zadání uživatelského jména a hesla. V ojedinělých případech, kdy není možné využít HelpDesk systém je k dispozici číslo ho Centra v režimu 24/7. Požadavky takto sdělené je zpravidla nutné potvrdit ještě faxem nebo emailem na dohodnutou adresu se zodpovědnou osobou v Helpdeskovém centru.
Číslo centrálního telefonu: [REDAKCE]
3. Vytvoření nového incidentu
 - 3.1 Pro zadání nového požadavku je nutné, po přihlášení do výše jmenovaného webového rozhraní, zvolit položku „Založení nového incidentu“. Následně je zobrazen webový formulář pro vyplnění důležitých parametrů požadavku, především pak kontaktní údaje a popis požadavku. Je dobrá vhodná volba stručné a jednoznačné specifikaci incidentu (položka „Subjekt“), tato potom usnadňuje rychlou orientaci v cetkových přehledech.
 - 3.2 K nově zadávanému požadavku může být též připojen externí soubor (např. dokument aplikace Word, Excel atd.). Toto lze provést pomocí tlačítka „Přidat přílohu“.
 - 3.3 Po stisku tlačítka „Ok“ je požadavek zaregistrován v centrální databázi.
4. Kontrola stavu incidentu
 - 4.1 Požadavky zavedené do systému mohou nabývat několika stavů v závislosti na fázi řešení, ve které se právě nachází. Jsou to tyto:
 - a. Nový – požadavek byl zaveden do systému,
 - b. Přijato – požadavek byl přijat ke zpracování, byl přidělen řešitel problému,
 - c. Vyřešeno – požadavek byl vyřešen,
 - d. Zrušeno – požadavek zrušen,
 - e. Reklamace / Upraveno
 - 4.2 O změně stavu požadavku je zadavatel informován prostřednictvím e-mailu zaslaného na kontaktní e-mailovou adresu zadanou v průběhu zavádění požadavku.
5. Kromě informací zasílaných elektronickou poštou má zadavatel možnost sledovat průběh řešení a stav jednotlivých požadavků v odkazu „Přehled požadavků“, která se nachází na výchozí stránce zobrazené bezprostředně po přihlášení uživatele do webového rozhraní. Po její volbě je zobrazen seznam všech požadavků, rozdělený do třech kategorií „Aktuální incidenty“, „Vyřízené incidenty“ a „Uzavřené požadavky“. Každý požadavek obsahuje celou historii průběhu svého řešení včetně časových údajů jednotlivých událostí.
Pro uživatele s přístupem k přehledům na Helpdesk je umožněna manažerská kontrola všech požadavků za účelem akceptace plnění SLA.
6. Podmínky řešení incidentu

- 6.1 K pořadí vyřizování požadavků je přístupováno s ohledem na smluvní podmínky mezi Zákazníkem a společností Poskytovatele a dále s ohledem na jejich závažnost a případný možný vliv na rozsah omezení činnosti zákazníka.
7. V případě nedostupnosti služby Helpdesk je Poskytovatel povinen zajistit dostupnost náhradní služby typu Hot-Line dle služby SLA1 v katalogu služeb v Příloze č. 1 a parametry případného neplnění dle definice kvality služeb Q1 Přílohy č. 5.

Příloha č. 3 Seznam zařízení, aplikací a jiných komponent tvořících Systém

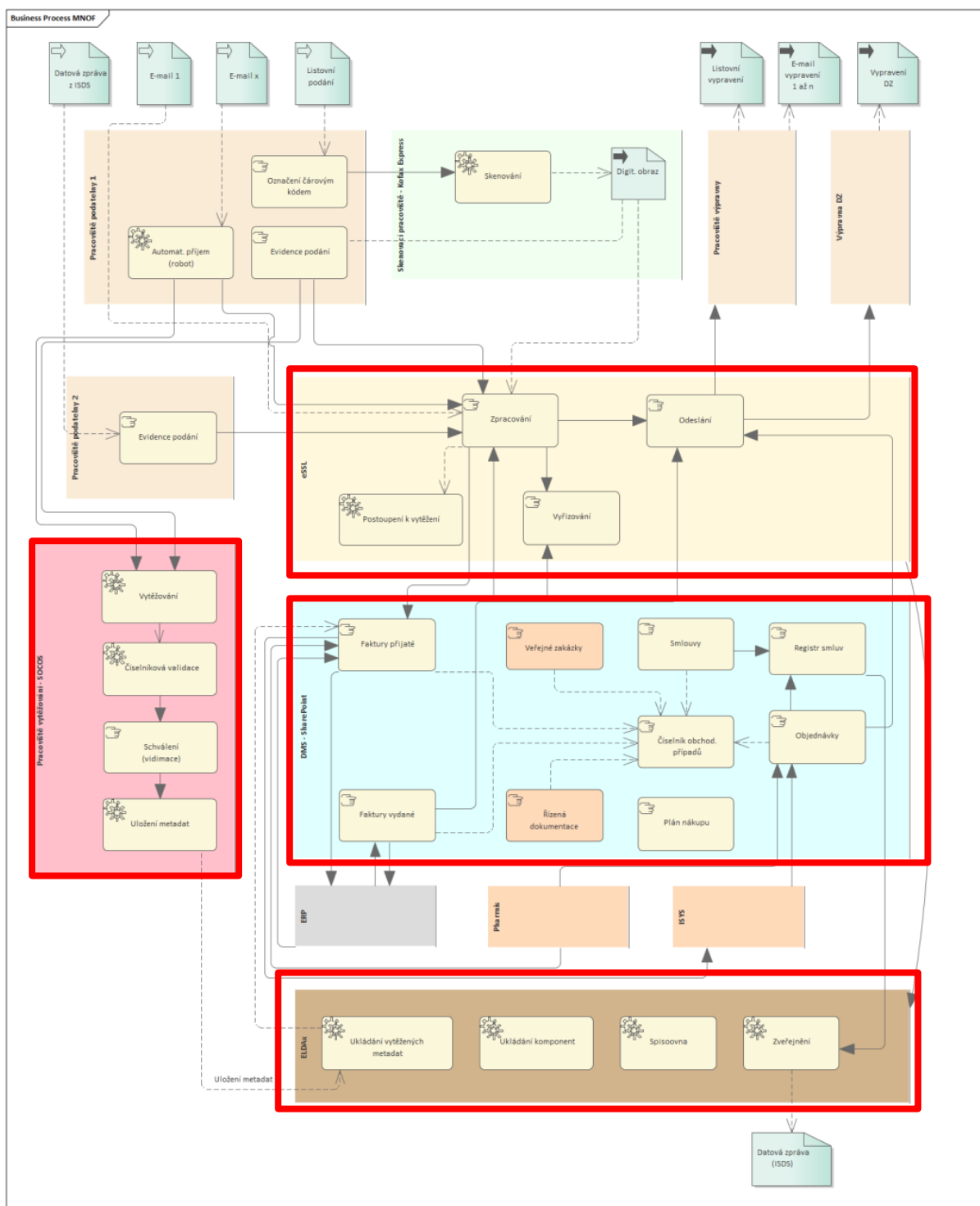
Negativní vymezení:

Požadavek na úhradu podpory za prostředí MS SharePoint, MS SQL Server, MS Windows Server není součástí SS.

Definice rozsahu podporovaných aplikací a rozhraní na okolní informační systémy:

Definice rozhraní dodaných a spravovaných systémů a aplikací (eSSL, ELDAx, DMS a OCR DOCU-X), na které se služby servisní podpory vztahují, uvádí obrázek níže, který současně popisuje integrační vazby na okolní IS. Červeně jsou ohraničená rozhraní aplikací, které jsou součástí servisní podpory. Rozhraní aplikace spisové služby eSSL se řídí národním standardem NSeSSS, na které se integrují ostatní IS. Vytěžovací nástroj OCR DOCU-X je integrovaný na podatelně, vytěžená metadata se ukládají do důvěryhodného úložiště ELDAx. Aplikace DMS je integrovaná na eSSL a následně na ostatní systémy.

Požadovaná odpovědnost za rozhraní vybraných servisovaných systémů obsahuje i příjem nebo odeslání z rozhraní eSSL, DMS, ELDAx a OCR komunikačních zpráv. Poskytovatel se zavazuje v této oblasti k součinnosti s dodavateli systémů třetích stran, za které nese zodpovědnost Objednatel.



Shrnutí:

Seznam aplikací a komponent tvořících Systém:

- o aplikace eSSL
- o aplikace ELDAX
- o aplikace DMS na prostředí MS SharePoint
- o komunikační rozhraní dle obrazové dokumentace výše

Seznam aplikací a komponent zahrnutých ve službě TYP4

- o OCR řešení DOCU-X

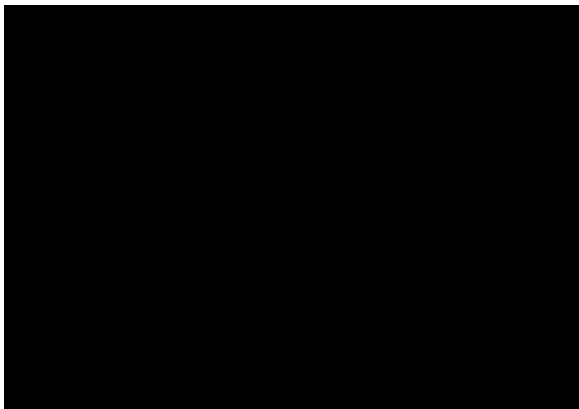
**IT platforma pro provoz výše uvedených aplikací (VMware, OS, DB, SharePoint)
dle definice v Příloze č. 7**

- o IT platforma je součástí služby SLA1.

Příloha č. 4 Kontaktní osoby

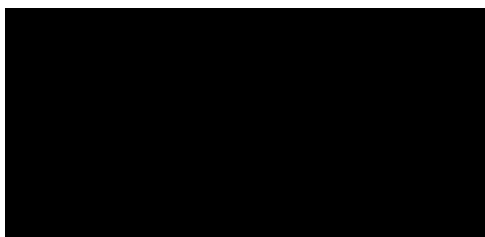
Seznam odpovědných osob:

Za Objednatele:



álení požadavků IT a všech ostatních, přístup k
chválení požadavků IT a všech ostatních, přístup k
schválení požadavků IT a všech ostatních, přístup
adavků v oblasti aplikací DMS a DOCU-X
ožadavků v oblasti eSSL
davků v oblasti ELDAx

Za Poskytovatele:



ý ředitel
cí servisního střediska
cký specialista

Příloha č. 5 Klasifikace vad a intervaly – upřesnění kvality služeb

Vady, jejich klasifikace a časové intervaly jsou parametry upřesňující kvalitu plnění Poskytovatele v rámci služby **SLA1**, **SLA2** a **ROZ** pro případ nestabilního stavu Systému, současné nedostupnosti Helpdesk a Hot-Line nebo dodání nekvalitních (neotestovaných) modulů a funkcí.

Definice vyřešení, doba vyřešení a reakční doba

A. Řešení problému: Za řešení problému se považuje taková aktivita Poskytovatele, kterou Poskytovatel řeší problém v Systému Objednatele a odstraňuje vadu.

B. Reakční dobou je lhůta (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu), která začíná běžet od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli a během níž je Poskytovatel povinen zahájit činnost (Řešení problému) směřující k Vyřešení problému.

C. Za lhůtu k Vyřešení problému se považuje doba (v hodinách plnění SLA bez ohledu na pracovní dobu) od okamžiku oznámení vady Objednatelem Poskytovateli do okamžiku, kdy Poskytovatel provede Vyřešení problému („**Doba vyřešení**“).

D. Vyřešením problému se rozumí uvedení Systému do stabilního a plně funkčního stavu, jaký byl před vznikem, výskytem problému nebo identifikací problému.

Nejedná se v žádném případě o jakoukoliv změnu, navýšení nebo omezení funkcionalit, které nebylo předmětem SS, SLA či jiné dodávky Poskytovatele. Takováto situace s ohledem na její charakter bude řešena formou požadavku na změnu.

Definice kvality služeb Q1

DOBY A SANKCE PRO JEDNOTLIVÉ VADY DLE PŘÍSLUŠNÝCH SLUŽEB			
Kód	Vada	Popis	Sankce za neplnění v rámci režimu poskytování dané služby
SLA1	Současná nedostupnost Helpdesk a Hot-line	Nepřijetí požadavku (neumožnění zápisu požadavku do Helpdesk a současně nepřijetí telefonátu na Hot-Line do 15 minut)	200 Kč bez DPH za každou započatou hod. do zprovoznění jedné ze služeb
SLA1	Neplnění profylaxe a dohledu na IT platformě Systému	Incident s dopadem na Systém typu A a B dle příslušné klasifikace vad (viz definice parametrů kvalita služeb Q2) jako důsledek neplnění profylaxe a dohledu (např. výpadek z důvodu zaplnění prostor na diskovém uložišti v důsledku nečištění logů apod.)	500 Kč bez DPH za každou započatou hod. do odstranění vady
ROZ	Nedodání požadované verze v oboustranně odsouhlaseném termínu	Požadavek na novou funkcionalitu včetně Poskytovatelem navržené pracnosti a termínu dodání je objednán ze strany Objednatele, ale Poskytovatel řešení nedodá ve stanoveném termínu.	2000 Kč bez DPH za každý započatý pracovní den do doby dodání

Definice parametrů kvality služeb Q2

KLASIFIKACE VAD	POPIS
Požadavek typu A	Systém je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.
Požadavek typu B	Hlavní funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav znemožňuje plné využívání Systému uživateli, nebo je významně omezuje (není možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o více než 50 %) a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem zákazníka. Lze takto označit problém, kdy se vyskytují chyby v Systému a není je možno nahradit jiným mimořádným postupem nebo jinými funkcemi Systému (obejití). Pro příklad DMS jde o stav, kdy je možné s obtížemi ze Systému pracovat s daty.
Požadavek typu C	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání Systému uživateli. Je možné pracovat se Systémem, protože se prodloužila doba odezvy nebo pracnost o méně než o 50 %. Může se jednat o problém ve funkčnosti, které lze dočasně náhradním uspokojivým způsobem obejít.
Požadavek typu D	Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání Systému uživateli (může se jednat o drobné vady, nijak neomezující běžné používání SW, překlepy, nesprávné formátování textu v dokumentaci, apod.).

INTERVALY A SANKCE PRO JEDNOTLIVÉ KLASIFIKACE VAD

Klasifikace	Doba přijetí požadavku	Reakční doba	Doba vyřešení	Sankce za neplnění doby
Požadavek typu A	15 min	do 1 hod	4 hod	500 Kč bez DPH za každou započatou hod. prodlení
Požadavek typu B	15 min	do 1 hod	24 hod	200 Kč bez DPH za každou započatou hod. prodlení
Požadavek typu C	15 min	do 1 hod	48 hod	100 Kč bez DPH za každou započatou hod. prodlení
Požadavek typu D	15 min	do 1 hod	do 5 prac. dnů	200 Kč bez DPH za každý započatý prac. den prodlení

Dodání aktualizované provozní administrátorské dokumentace

V případě nedodání příslušné dokumentace k provozování aplikací na IT platformě specifikované v příloze č. 8 při uplatnění „Vymezení rozsahu dodávek“ nebo ukončení smlouvy náleží Objednateli za každý započatý den smluvní pokuta ve výši 2000 Kč.

Příloha č. 6 Paušální měsíční částky a ceník služeb na vyžádání

Paušální měsíční částky – ceny činností servisní podpory (uvedené částky budou k doplnění Poskytovatelem)

ID.	Položka	Jedn.	Cena za jedn. v Kč bez DPH
1	Cena za měsíční podporu DMS v současném rozsahu	měsíc	47 000,-
2	Cena za měsíční podporu eSSL v současném rozsahu	měsíc	14 500,-
3	Cena za měsíční podporu ELDAX v současném rozsahu	měsíc	14 500,-
4	Cena za měsíční podporu DOCU X v současném rozsahu	měsíc	5 000,-
5	Servisní podpora – údržba IT platformy	měsíc	23 000,-
Celkem	Paušální cena za měsíc servisní podpory	měsíc	104 000,-

Ceník služeb poskytovaných na vyžádání ze strany Objednatele

TYP ČINNOSTI	ROZSAH	JEDNOTKA	CENA V KČ BEZ DPH
Analytické/konzultační/programátorské práce	1	člověko-den	12 000,-
Doprava	1	km	11,-

Příloha č. 7 Předmět podpory IT platformy

Předmět podpory

- Instance OS virtuálních serverů aplikací ELDAx, DMS a eSSL (produkční i testovací prostředí)
- Databáze prostředí MS-SQL a MariaDB aplikací ELDAx, DMS a eSSL (produkční i testovací prostředí)

HW infrastruktura:

Databázový a aplikační server

- Fujitsu Primergy RX2530 M4
- VMware vSphere STD for 1 CPU w/o SP 5yr

Archivační server

- Fujitsu Primergy RX2530 M4
- VMware vSphere STD for 1 CPU w/o SP 5yr

Diskové pole

- Fujitsu ETERNUS DX200 S4 (archivační, databázový + aplikační server)

SW:

OS serverů

- MS Windows Server 2016 Standard
- CentOS 7

Databázový server

- MS SQL Server 2017
- MariaDB

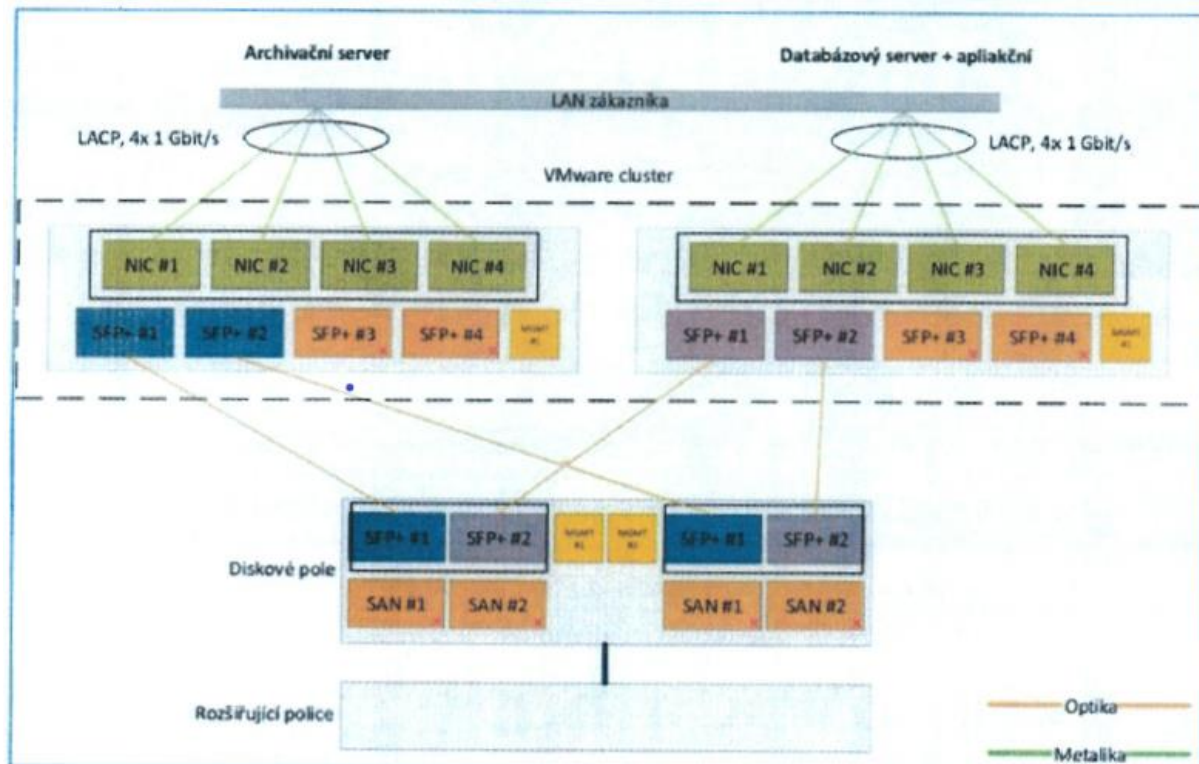
Aplikační platforma

- MS SharePoint 2016

Virtualizační platforma

- VMware vSphere ESX 6.7

Schéma HW Infrastruktury:



Úroveň podpory

Dle parametrů podpory aplikační části dle Přílohy č.2 a Přílohy č.5.

Služby zahrnují zejména následující činnosti:

- Proaktivní údržba – Jedná se o opakující se činnosti realizované Poskytovatelem bez nutnosti zavedení požadavku ze strany Objednatele. Jejím účelem jsou preventivní činnosti mající za cíl zajistit trvalý provoz zařízení s minimalizací výpadků služeb poskytovaných technickým vybavením, nebo výrazné zhoršení funkčních parametrů v důsledku neočekávaných chyb a poruch. Konkrétně se jedná o: pravidelná kontrola logů SharePoint, pravidelná kontrola logů eSSL, pravidelná kontrola logů ELDAx, pravidelná kontrola logů DOCU-X, kontrola systémových prostředků OS Centos a MS Windows Server, pravidelná kontrola DB serverů (MS SQL Server a MariaDB), kontrola dostupnosti 24/7.
Tato údržba probíhá přednostně mimo režim SLA definovaný jako DWIN v Příloze č. 1. Pokud pravidelná údržba bude znamenat omezení práce Objednatele, je Poskytovatel povinen termín pravidelné údržby oznámit Objednateli, formou záznamu v rámci systému Helpdesk, notifikovanou e-mailovou zprávou na e-mailovou adresu zástupce Objednatele. Oznámení termínu pravidelné údržby musí být provedeno minimálně 3 dny před plánovaným termínem realizace předmětné pravidelné údržby Poskytovatelem. Objednatelem je povinen se do 24 hodin k termínu vyjádřit.
- Reaktivní údržba – zabezpečuje činnosti servisu realizované na základě definovaných událostí, jakými jsou např. výskyt chybového stavu notifikovaný automaticky

monitoringem, identifikovaném v rámci pravidelných činností proaktivní údržby nebo požadavkem zavedeným ze strany uživatelů

- Konzultační činnosti – jedná se o podporu zákazníka v oblasti zajištění odborných konzultačních služeb v oblasti informačních technologií
- Helpdesk – představuje část služby zajišťující dostupnost poskytovaných služeb odpovídajícím rozsahu a kvalitě specifikované v rámci SLA. V rámci této komponenty je řešena registrace a vedení záznamů o realizaci servisní činnosti, eskalaci požadavků, vyhodnocování činnosti, reporting o úrovni a kvalitě poskytovaných služeb. Z pohledu Objednatele je systém Helpdesk primárním komunikačním rozhraním pro předávání závazných požadavků na služby poskytované v rámci této servisní smlouvy. Informace a podklady evidované v rámci systému Helpdesk, jsou závazným podkladem pro vyhodnocování a účtování poskytovaných služeb. Webové rozhraní systému Helpdesk je veřejně dostupnou prostřednictvím sítě internet.
- Servisní pohotovost – Poskytovatel disponuje potřebným množstvím techniků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě poruchy nebo požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty.

Příloha č. 8 Upřesnění služeb v souvislosti s IT platformou při uplatnění „Vymezení rozsahu dodávek“ nebo ukončení smlouvy

Součástí plnění je dodávka aktualizované provozní administrátorské dokumentace k aplikacím DMS (na platformě MS SharePoint), ELDAx a eSSL včetně integračních modulů, a to nejpozději k ukončení smlouvy nebo v rámci zúžení rozsahu poskytovaných služeb o podporu IT platformy, na které běží aplikace DMS, eSSL, ELDAx, OCR DOCU-X vč. rozhraní na okolní systémy, a to v případě převedení IT platformy do renovovaného datového centra Zadavatele. Na této změně se Objednatel a dodavatel dohodli v rámci uplatnění „Vymezení změny rozsahu dodávek, služeb nebo stavebních prací VZ“. Předmětem plnění je soubor popisu parametrů a postupů, pomocí kterých provozní IT oddělení Zadavatele zajistí základní servisní úkony nezbytné pro provoz aplikací na dané IT platformě, zejména se jedná o:

1. Minimální parametry serverů/databází pro jednotlivé aplikace (eSSL, DOCU-X, DMS, ELDAx).
2. Integrační vazby mezi jednotlivými aplikacemi – rozhraní, distribuční a komunikační prostory/adresáře, související serverové služby.
3. Umístění jednotlivých aplikací – server, databázové prostředí, sharepoint prostředí, úložiště, přístupové údaje pro administraci běhového prostředí.
4. Postup pro spouštění celého systému a jednotlivých aplikací, postup pro vypnutí celého systému a jednotlivých aplikací, postup pro ověření běhu všech nezbytných komponent systému.
5. Co a jak často je nutné kontrolovat pro zabránění výpadku aplikace nebo celého systému, které logy, prostory na úložišti, spuštěné služby atd. jsou součástí profylaxe.