

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu O poskytování odborných poradenských a vývojových služeb

(dále jen „Smlouva“).

1. Preambule

1. Objednatel je státním podnikem, právnickou osobou zřízenou a pověřenou Českou republikou — ministerstvem dopravy mj. i k zajištění prostředků pro provoz vybraných informačních systémů a jeho činnost se řídí zákonem č. 77/1997 Sb., o státním podniku ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o státním podniku“).
2. Tato smlouva se uzavírá na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem **„Poskytování L2/L3 podpory a dále konzultačních a programátorských služeb v rámci provozu a rozvoje aplikace eTesty, 2024-26“** vypsané Objednatelem mimo režim zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „Zákon“).
3. Zadávací dokumentace Veřejné zakázky tvoří přílohu č. 1 této Smlouvy (dále také jen „Příloha 1“)
4. Nabídka Dodavatele na plnění Veřejné zakázky (bez dokumentů k prokázání kvalifikace Dodavatele a dokumentů obsahujících osobní či důvěrné údaje; včetně vysvětlení či doplnění na základě dotazů Objednatele (zadavatele)) tvoří přílohu č. 2 této Smlouvy (dále také jen „Příloha 2“).
5. Ustanovení této Smlouvy je třeba v případě nejasností vykládat v souladu se zadávacími podmínkami stanovenými v zadávací dokumentaci včetně příloh na plnění Veřejné zakázky.

2. Předmět Smlouvy

1. Předmět plnění dle této Smlouvy bude poskytováno zejména formou:
 - a. služby L2/L3 podpory;
 - b. telefonických a ústních konzultací;
 - c. služby projektové podpory;
 - d. služby rozvoje aplikace eTesty (analýza, vývoj);
 - e. účasti na jednáních organizovaných k řešeným problémům.
2. Plnění se dle své povahy pro účely této Smlouvy rozlišuje na:
 - a. jednorázové plnění, které bude probíhat dle stanoveného harmonogramu a které bude ukončeno akceptací závěrečného výstupu požadovaného Objednatelem;
 - b. opakující se plnění, které bude Dodavatelem reportováno prostřednictvím jednotlivých měsíčních výkazů schvalovaných Objednatelem, jež jsou podkladem pro fakturaci.

3. Objednatel se zavazuje poskytovat Dodavateli nezbytnou součinnost při poskytování Předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou, zejména její Přílohou č. 1.
4. Dodavatel se zavazuje alokovat na poskytování Předmětu plnění kapacity člena realizačního týmu Dodavatele (poradce) a poskytovat Předmět plnění za účasti člena realizačního týmu (poradce) uvedeného v Příloze č. 2 této Smlouvy, jimž Dodavatel prokázal svou kvalifikaci v zadávacím řízení Veřejné zakázky a jehož zkušenosti byly v zadávacím řízení hodnoceny.
5. Alokací kapacity se rozumí dostupnost člena realizačního týmu (poradce)
6. Jakákoliv dodatečná změna člena realizačního týmu musí být předem projednána a písemně schválena Objednatelem, přičemž toto bude Objednatelem schváleno pouze v závažných a odůvodněných případech.
7. Dodavatel se v takovém případě zavazuje nahradit osobu realizačního týmu takovou osobou, která splňuje minimálně takové parametry kvality (tj. dosáhla by stejného bodového hodnocení za praxi a zkušenosti), kterými disponovala ta osoba, která byla hodnocena v zadávacím řízení Veřejné zakázky a která je nahrazována.
8. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy vlastními silami, tedy bez použití poddodavatelů.
9. V případě, že Objednatel kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy zjistí, že jakýkoliv výstup Dodavatele poskytnutý Objednateli obsahuje vady, nesprávnosti či jiné nedostatky, které nebylo možné zjistit při akceptaci, je Dodavatel povinen bezplatně tento výstup na písemnou žádost Objednatele opravit, a to ve lhůtě stanovené Objednatelem podle charakteru plnění.
10. Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté plnění uhradit Dodavateli níže stanovenou cenu.

3. Poddodavatelé

1. Dodavatel není oprávněn použít při plnění této Smlouvy poddodavatele.

4. Cena za předmět plnění

1. Cena za plnění této Smlouvy činí za:
 - a. Služby L2/L3 podpory 20.000,- Kč/měsíc bez DPH;
 - b. Služby senior konzultanta 7.600,- Kč/člověkoden bez DPH;
 - c. Služby senior vývojáře 6.800,- Kč/člověkoden bez DPH.
2. Detailní specifikace ceny je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy — nabídce Dodavatele na plnění Veřejné zakázky.
3. Cena za plnění této Smlouvy byla stanovena na základě nabídky Dodavatele předložené do zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, jsou v ní započteny veškeré poplatky a veškeré další náklady související s plněním předmětu Smlouvy, je cenou nejvýše přípustnou a nepřekročitelnou.
4. Cenu je možno překročit pouze v případě dohody Smluvních stran.
5. DPH bude účtováno v zákonné výši podle platných a účinných právních předpisů.

5. Platební podmínky

1. Cena za jednorázová plnění podle této Smlouvy bude Objednatelem Dodavateli hrazena po dokončení plnění (podpisu akceptačního protokolu) na základě daňového dokladu faktury (dále jen „faktura“) vystavené Dodavatelem po řádně poskytnutém plnění dle čl. 2 odst. 2.a.
2. Přílohou faktury musí být příslušný akceptační protokol podepsaný oprávněnou osobou Objednatele, jinak nezakládá povinnost Objednatele platit,
3. Cena za opakované plnění dle čl. 2 odst. 2.b bude hrazena na základě schváleného měsíčního výkazu.
4. Celková nepřekročitelná cena všech plnění je 1.999.500,- Kč bez DPH.
5. Celková nepřekročitelná cena všech plnění dle čl. 4 odst. 1.b a 1.c nesmí překročit rozdíl mezi celkovou nepřekročitelnou cenou všech plnění dle předchozího odstavce a cenou všech plnění dle čl. 4 odst. 1.a za celé období platnosti Smlouvy.
6. Splatnost faktury je 30 dnů ode dne jejího doručení Objednateli na e-mailovou adresu: [REDAKCE]. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení. Faktura musí dále obsahovat odkaz na tuto smlouvu.
7. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet celá znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu,
8. Cena za plnění této Smlouvy bude Objednatelem Dodavateli uhrazena bezhotovostním převodem na účet Dodavatele uvedený na titulní stránce této smlouvy, popřípadě na účet sdělený na faktuře.
9. Objednatel neposkytuje zálohy.
10. V případě, že Dodavatel bude v okamžiku plnění předmětu této smlouvy uveden správcem daně jako „nespolehlivý plátcem“ dle § 106a zákona 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“) nebo že účet Dodavatele, který Dodavatel uvedl na jím vystaveném daňovém dokladu, nebude zveřejněn správcem daně podle 98 písm. d) zákona o DPH, nebo že účet Dodavatele, který Dodavatel uvedl na jím vystaveném daňovém dokladu, bude účtem vedeným poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko (ČR), bude plnění dle této smlouvy považováno za uhrazené i tak, že Objednatel uhradí Dodavateli pouze cenu bez DPH a DPH uhradí přímo na účet příslušného finančního úřadu.

6. Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu od 15. 5. 2024 do 30. 6. 2026.
2. Místo plnění je sídlo a detašovaná pracoviště Objednatele v České republice.

7. Práva a povinnosti Smluvních stran při plnění smlouvy

1. Dodavatel se podpisem této Smlouvy zavazuje:

- a. zachovat mlčenlivosti o všech skutečnostech, které se dozví při plnění Veřejné zakázky nebo v souvislosti s ním;
 - b. nepostoupit jeho práva či povinnosti jakékoliv třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele;
 - c. zajistit maximální flexibilitu při plnění předmětu Veřejné zakázky, zejména při řešení odůvodněných potřeb Objednatele, které vyplynou v průběhu plnění smlouvy;
 - d. zajistit ochranu osobních údajů v souladu s právními předpisy.
2. Objednatel se podpisem této Smlouvy zavazuje:
- a. poskytnout Dodavateli součinnost při plnění předmětu této Smlouvy;
 - b. umožnit přístup Dodavateli k datům a informacím, potřebným k plnění předmětu této Smlouvy;
 - c. zajistit přístup Dodavateli na jednání s relevantními zájmovými stranami projektů a zakázek Objednatele.

8. Vlastnické právo a úprava práv vyplývajících z duševního vlastnictví

1. V případě, že při poskytování plnění Dodavatelem na základě této Smlouvy vznikne či bude poskytnuto dílo, které je chráněno předpisy o duševním vlastnictví, a jehož autorem či majitelem práv je Dodavatel, vzniká okamžikem vzniku či poskytnutí takového díla Objednateli právo toto dílo užívat v rozsahu nezbytném pro naplnění účelu, pro který je příslušná dodávka poskytována, a to po dobu neomezenou (i po ukončení trvání smlouvy).
2. Odměna za uvedenou licenci je součástí ceny za plnění této Smlouvy.

9. Zákaz konkurence

1. Vzhledem k tomu, že předmět činnosti Objednatele i Dodavatele mohou být podobné, Smluvní strany se dohodly na vzájemném zákazu konkurence vůči existujícím klientům jedné nebo druhé Smluvní strany.
2. Obchodní jednání s klienty o předmětu plnění totožným s předmětem této Smlouvy, na které má druhá Smluvní strana v době podpisu této Smlouvy účinnou smlouvu, může Smluvní strana vést pouze se souhlasem druhé Smluvní strany.
3. Porušení zákazu konkurence se považuje za závažné porušení této Smlouvy.

10. Service Level Agreements (SLA)

1. Dodavatel je povinen v rámci poskytování Služeb nebo jejich částí (podslužeb), pro které je sjednáno ve Specifikaci služeb samostatné SLA (dále jen „SLA služby“), udržovat vlastní technické prostředky a aplikační vybavení, jež slouží k poskytování SLA služeb, ve stavu umožňujícím zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných SLA služeb v souladu s tímto článkem Smlouvy.

2. Dodavatel je povinen poskytovat SLA služby minimálně ve sjednané kvalitě a úrovních poskytovaných SLA služeb.
3. Jednotlivá SLA musí obsahovat měřené parametry pro jednotlivé SLA služby poskytované Objednateli.
4. V případě, že Dodavatel nebude poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s příslušným SLA, je Dodavatel povinen:
 - a. poskytnout Objednateli slevu z ceny způsobem uvedeným v této Smlouvě;
 - b. zaplatit smluvní pokutu dle této Smlouvy;
 - c. bez zbytečného odkladu zajistit na své náklady další zdroje nebo kapacity s cílem poskytovat Objednateli SLA služby v souladu s SLA;
 - d. odstranit takový závadný stav v nejkratší možné době.
5. Dodavatel se zavazuje v souladu s principy Incident a Change Managementu upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na možné rozšíření či změny Služeb za účelem lepšího využívání SLA služeb.
6. Výklad a chápání všech odborných termínů užívaných v příslušných SLA musí odpovídat obecně platným definicím ICT služeb. V případě rozporu je rozhodující definice uznaná Objednatelem.
7. Parametry SLA se vztahují pouze na předmět plnění Dodavatele dle čl. 2 odst. 1 písmeno e) této smlouvy. Doba nedodržení povinností Objednatele, a doba nefunkčnosti Technické infrastruktury se do parametru SLA nezapočítává.

11. Odpovědnost

1. Každá ze Smluvních stran této Smlouvy nese odpovědnost za prodlení, za vady a způsobenou škodu, Podmínky a následky odpovědnosti vyplývají z této Smlouvy a z obecně závazných právních předpisů, zejména občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze Smluvních stran této Smlouvy není odpovědná za škodu způsobenou v důsledku okolností vylučujících odpovědnost ve smyslu občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění smlouvy a zavazují se k maximálnímu úsilí k jejich odvrácení a překonání.

12. Smluvní pokuta, úrok z prodlení, sleva z ceny

1. Pro období řádného provozu Služeb jsou stanoveny slevy z ceny:
2. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č.3 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:

- a. Priorita 1 – 3% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 4 hodiny trvání každého takového porušení Služby.
 - b. Priorita 2 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
 - c. Priorita 3 – 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každé započaté 3 pracovní dny trvání každého takového porušení Služby.
3. V případě, že Dodavatel nesplní SLA parametr „Doba zahájení práce na odstranění incidentu“ nebo „Doba vyřešení“ stanovený v části „SLA parametry“ (viz „SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí“ v Detailním popisu služby uvedených v Příloze č. 3 Smlouvy), je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny a ve stejné výši zaplatit smluvní pokutu ve výši dle příslušné priority takto:
- a. Priorita 1 – 1,5% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každý započatý pracovní den trvání každého takového porušení Služby.
 - b. Priorita 2, 3 – 0,75% z měsíční ceny (bez DPH) Služby za každých započatých 5 pracovních dnů trvání každého takového porušení Služby.
4. Smluvní strana je v prodlení s plněním svého závazku, který pro smluvní stranu vyplývá z této Smlouvy a/nebo platných právních předpisů, jestliže jej nesplní řádně a včas.

13. Náhrada škody, smluvní sankce a odstoupení od smlouvy

1. Náhrada škody vzniklé jedné ze Smluvních stran druhou Smluvní stranou se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
2. Bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením jakékoliv faktury řádně vystavené na základě této smlouvy Dodavatelem k datu její splatnosti, má Dodavatel právo na úrok z prodlení ve výši 0,1 % z nezaplacené částky za každý započatý den prodlení platby. Dodavatel je oprávněn odstoupit od této smlouvy, pokud bude Objednatel v prodlení se zaplacením kupní ceny (její části) delším než 30 dní.
3. Obě Smluvní strany mají právo odstoupit od této Smlouvy v případě opakovaného prodlení druhé smluvní strany s plněním jakékoliv povinnosti podle této Smlouvy, Nárok na náhradu škody a smluvní pokutu do dne odstoupení od smlouvy (výpovědi) zůstane nedotčen (škoda může spočívat mimo jiné i v nákladech vynaložených Objednatel na realizaci nového výběrového/zadávacího řízení).
4. V případě porušení povinností ze strany Dodavatele, vyplývajících z této Smlouvy, které v konečném důsledku znamenají hmotnou škodu způsobenou klientovi, postupují Smluvní strany v souladu s §2913 a §2955 občanského zákoníku.
5. Žádným ujednáním o smluvní pokutě, ani jejím skutečným zaplacením, nebude dotčen nárok smluvních stran na náhradu škody.
6. Jakákoliv ze Smluvních stran této smlouvy může za podmínek v této Smlouvě uvedených odstoupit pouze od části smlouvy, pokud to není vyloučeno povahou plnění.
7. Účinky odstoupení od smlouvy (resp. výpovědi) nastanou okamžikem doručení písemného projevu vůle vyjadřujícího odstoupení od smlouvy (výpověď) druhé Smluvní straně.

14. Závěrečná ustanovení

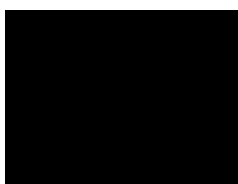
1. Smluvní strany budou vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků.
2. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které budou, jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
3. Smluvní strany se budou navzájem informovat o každé organizační změně (např. změna tel. čísel, změna adresy, bankovního spojení atd.) bez zbytečného odkladu.
4. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo ke zbytečnému prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
5. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se budou vztahovat ke smlouvě, nebo která mají být učiněna na základě smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a prokazatelně doručena druhé smluvní straně na adresu uvedenou ve smlouvě, nebude-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak.
6. Dodavatel podpisem této smlouvy bere na vědomí a souhlasí s tím, že:
 - a. se podpisem smlouvy stává v souladu s s 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly;
 - b. obsah této Smlouvy bude v plném znění včetně příloh uveřejněn v informačním systému registru smluv podle §2 odst. 1 písm. k) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“); zveřejnění obsahu Smlouvy v registru smluv zajistí Objednatel;
 - c. dle § 5 odstavce 5 Zákona o registru smluv Objednatel vyplnění metadat jako je identifikace smluvních stran a vymezení předmětu smlouvy použije údaje uvedené v záhlaví této Smlouvy a datum podpisu této Smlouvy bude datum podpisu poslední Smluvní stranou; cena uvedená v době uveřejnění smlouvy bude uvedena v souladu s čl. 4;
 - d. poskytnuté osobní údaje uvedené v této Smlouvě jsou poskytnuty dobrovolně a Objednatel Je oprávněn zpracovávat poskytnuté osobní údaje uvedené v této Smlouvě za podmínek dle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a za podmínek dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR).
7. Závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí občanským zákoníkem.
8. Jestliže některé ustanovení smlouvy je neplatné nebo se stane neplatným, nebude tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Smluvní strany se zavazují neplatné ustanovení nahradit platným ustanovením, které se co možná nejvíce bude blížit hospodářskému účelu neplatného ustanovení. Jestliže smlouva bude mít mezeru, která by vyžadovala úpravu, odstraní Smluvní strany tuto mezeru doplňujícím ustanovením, které přihlíží k hospodářskému účelu smlouvy.

9. Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední ze Smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v informačním systému registru smluv.
10. V návaznosti na výše ujednané Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují ani za obchodní tajemství ani za důvěrné informace a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv omezení či podmínek.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva představuje dohodu o všech podstatných stávajících vzájemných právech a povinnostech a neexistují žádné vedlejší náležitosti či dohody, které by si Smluvní strany ujednaly,
12. Pro případ, že Smlouva není uzavírána za přítomnosti odpovědných zástupců obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji některý z účastníků podepíše s jakoukoli změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže druhá Smluvní strana takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
13. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky.
14. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sepsána podle jejich skutečné a svobodné vůle, smlouvu si přečetly, s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho připojují podpisy svých odpovědných zástupců.

Nedílnou součástí Smlouvy jsou její následující přílohy:

- Příloha č. 1: Zadávací dokumentace Veřejné zakázky
Příloha č. 2: Nabídka Dodavatele na plnění Veřejné zakázky
Příloha č. 3: Služba uživatelské a aplikační L2/L3 podpory aplikace eTesty

V Praze dne



Digitálně podepsal
Ing. Jan Paroubek
Datum: 2024.05.20
11:25:59 +02'00'

.....
Ing. Jan Paroubek,
pověřený řízením státního podniku

V Praze dne

Digitally signed by
Jiří Urban
Date: 2024.05.15
19:12:57 +02'00'

.....
Mgr. Jiří Urban,
jednatel

Příloha 3 – Služba uživatelské a aplikační L2/L3 podpory aplikace eTesty

Služba	
Služba	Služba uživatelské a aplikační podpory aplikace eTesty
Popis služby	<p>Služba bude zajišťovat činnosti týkající se podpory a běžné údržby aplikačního prostředí eTesty, a to pro centrální část provozovanou v infrastruktuře Objednatele i pro klientskou část provozovanou na celkem 206 obecních úřadech obcí s rozšířenou působností (ORP), krajských úřadech a Magistrátu hlavního města Prahy (KÚ+MHMP).</p> <p><u>Tato služba obsahuje následující činnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Služby L2 podpory aplikačního prostředí eTesty <ul style="list-style-type: none"> ○ Poskytování podpory provozu, výhradně ve smyslu zabezpečení funkčnosti/dostupnosti eTesty ○ Specifikace configuration managementu eTesty (IIS, SQL Server, SIS server) ○ Profylaktické činnosti eTesty (kontrola aplikačních/systémových/datových logů, kontrola logů auditu systému) ○ Zajištění pomoci při řešení případných technických obtíží spojených s rutinním užíváním provozního a vývojového systému v prostředí operačních systémů a DB společnosti Microsoft, a to: <ul style="list-style-type: none"> ▪ poskytování metodických, aplikačních a technických informací k eTesty, ▪ poskytování opravných balíčků (Patch management) aplikace, ▪ ladění výkonu systému z pohledu aplikace vůči aplikační infrastruktuře (která je ve správě Objednatele) – databáze, aplikační servery apod., ▪ vytvořit a udržovat, ve spolupráci s pracovníky Objednatele, „Disaster recovery plan“ pro řešení kritických situací ○ Plánování a řízení aktualizace eTesty včetně nasazení nových verzí ○ Řešení incidentů (jakéhokoliv neplánovaného přerušení služby nebo omezení její kvality) eTesty, tato činnost se řídí principy Incident managementu dle metodiky ITIL ○ Řešení problémů (příčin jednoho nebo více incidentů) eTesty, a to na úrovni centrální aplikace i lokálních

	<p>tlustých klientů; tato činnost se řídí principy Problem managementu dle metodiky ITIL</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služby L2 podpory pro prostředí technické infrastruktury <ul style="list-style-type: none"> ○ Spolupráce na Patch managementu OS a DB ○ Reakce na hlášení od centrálního dohledu a spolupráce s ním ○ Reinstalace aplikační části eTesty v případě nutnosti (např. hardwarová závada serveru, apod.) ○ Spolupráce na obnově dat ze záložních médií v případě potřeby ○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi eTesty a DB, údržba a ladění výkonu ○ Spolupráce při nastavení správných propojení mezi eTesty a SMTP serverem k odeslání notifikaci pomocí mailové komunikace ○ Spolupráce na zapojení eTesty do infrastruktury dohledového systému, a to zejména: <ul style="list-style-type: none"> ▪ napojení kanálů pro předávání požadavků na výstupní kanály dohledového systému pro efektivní předávání informací o stavu eTesty, ▪ definování dohledových pravidel platných pro eTesty a návazné softwarové platformy, ▪ reakce na výstupy a hlášení od kontaktní osoby Objednatele a centrálního dohledového systému • Součinnost se 3. stranami v záležitostech zajištění provozu, oprav, aktualizace eTesty a jejich rozhraní a řešení problémů • Komunikace s Objednatelem <ul style="list-style-type: none"> ○ Průběžná informovanost Objednatele o stavu vyřizování jimi hlášených incidentů, problémů a požadavků ○ Informování Objednatele a jeho uživatelů o plánovaných odstávkách eTesty, o připravovaných změnách a dopadu těchto změn a odstávek ○ Generování automatických hlášení prostřednictvím elektronické pošty na definované pracoviště Objednatele ○ Zajištění kvartálního vyhodnocení kvality poskytované služby Helpdesk. Služba bude realizována prostřednictvím elektronického dotazníku spokojenosti aktivních uživatelů systému a následného dodání statistiky spokojenosti objednateli.
Akceptace služby	Služby budou poskytovány průběžně a předávány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura je řešena monitorováním a reportováním sjednaných parametrů (SLA).

Kvalitativní ukazatele (SLA)	Viz tabulka. Na základě vzájemného odsouhlasení Dodavatele a Objednatele či případně dalších subjektů účastnících se na poskytování služby mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.
Sledované období	Kalendářní měsíc

SLA parametry – Incident management			
Parametr	Popis	Priorita	Doba
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<p>Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady.</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době čas předání incidentu v systému RT (Request Tracker) kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. V případě incidentu s Prioritou 1 je pak nutné telefonické oznámení kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.</p>	Priorita 1	do 8 pracovních hodin
		Priorita 2	do 2 pracovních dnů
		Priorita 3	do 5 pracovních dnů
Doba vyřešení	<p>Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do poskytnutí návrhu řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu.</p> <p>Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.</p>	Priorita 1	do 24 hodin
		Priorita 2	do 3 pracovních dnů
		Priorita 3	do 15 pracovních dnů
<p>Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.</p>			
SLA parametry – Incident management pro testovací (resp. školící) prostředí			
Parametr	Popis	Priorita	Doba
Doba zahájení práce na odstranění incidentu	<p>Dobou zahájení práce se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby zahájení prací na odstranění závady.</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v pracovní době čas předání incidentu v systému RT (Request Tracker) kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory.</p>	Priorita 1	do 2 pracovních dnů

	V případě incidentu s Prioritou 1 je pak nutné telefonické oznámení kontaktní osobě Poskytovatele technické podpory. Mimo pracovní dobu čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Termíny odstranění následků incidentu se vztahují k pracovním dnům, tj. prodlužují se o případné volné dny. Pracovní dobou jsou pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod.	Priorita 2, 3	do 10 pracovních dnů
Doba vyřešení	Dobou vyřešení se myslí čas, který uplyne od nahlášení závady (Incidentu) do doby odstranění závady nebo alespoň do poskytnutí návrhu řešení. Poskytovatel vyvine maximální úsilí k co nejrychlejšímu odstranění Incidentu. Do doby vyřešení není započítáván čas čekání na přímo související součinnost Objednatele.	Priorita 1	do 3 pracovních dnů
		Priorita 2, 3	do 21 pracovních dnů
Za každé jednotlivé překročení stanovené doby zahájení práce na odstranění incidentu, doby vyřešení nebo plnění parametrů dle priorit ze strany Dodavatele bude uplatněna sleva stanovená Smlouvou.			