

Servisní smlouva

evidovaná u Zhotovitele pod č. 253/07

evidovaná u Objednatele pod č.

Dnešního dne uzavřely

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Křížová 25, 225 08 Praha 5

bankovní spojení: ČNB pob. Praha, číslo účtu: 10016-127001/0710
zastoupená: Ing. Vladimírem Fantou,
vrchním ředitelem úseku informačních a komunikačních technologií
(dále jen „Objednatel“)

a

MONET+, a. s.

se sídlem Zlín-Štípa, Za Dvorem 505, PSČ 763 14,

IČ 26217783, DIČ CZ26217783,

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 3351,

bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Zlín, číslo účtu: 1547260257/0100,

zastoupená [redacted] předsedou představenstva

a [redacted] prokuristou

(dále jen „Zhotovitel“)

tuto

Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“).

1. Smluvní strany

- 1.1. Objednatel prohlašuje, že je orgánem státní správy, který zajišťuje výkon činností v oblasti sociálního zabezpečení a byl zřízen zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů ČR v sociálním zabezpečení, v platném znění, a jako takový má právo tuto Smlouvu uzavřít.
- 1.2. Zhotovitel prohlašuje, že je společností řádně založenou a existující v souladu s právním řádem České republiky, a jako takový má právo tuto Smlouvu uzavřít.

2. Preambule

- 2.1. Tato Smlouva definuje způsob poskytování služeb podpory provozu PKI systému, který byl implementován Zhotovitelem u Objednatele a stanoví oboustranně závazné organizační postupy či dispozice k zajištění servisních služeb pro jeho bezproblémový chod.

3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem plnění této Smlouvy je zajištění servisních služeb na SW komponenty, které byly implementovány v rámci PKI systému ČSSZ (dále jen Systém). Pro účely této smlouvy je Systém rozdělen na dvě části:
 - Klientská část,
 - Moduly pro podporu PKI ČSSZ.
- 3.2. **Klientská část.** Klientskou část tvoří PKI řešení na čipové kartě - CryptoPlus ProID, které je pro účely této smlouvy definována níže uvedenými částmi:
 - 3.2.1. Hybridní karty:
 - a) Hybridní karta zaměstnance GemTwin (GemXpresso PRO E64 PK/GemEasy8000 – Mifare), applet CPXG, personalizovaná dle kastomizačního protokolu pro zaměstnance ČSSZ,
 - b) Hybridní karta operátora RA GemTwin (GemXpresso PRO E64 PK/GemEasy8000 – Mifare), applet CPXG, personalizovaná dle kastomizačního protokolu pro operátora RA ČSSZ,
 - c) Hybridní karta administrátora GemTwin (GemXpresso PRO E64 PK/GemEasy8000 – Mifare), applet CPXG, personalizovaná dle kastomizačního protokolu pro administrátora ČSSZ,
 - d) Hybridní karta pro Key recovery GemTwin (GemXpresso PRO E64 PK/GemEasy8000 – Mifare), applet CPXG, personalizovaná dle kastomizačního protokolu pro Key recovery ČSSZ,
 - 3.2.2. SW CryptoPlus ProID (CSP, PKCS#11, Správce karty),
 - 3.2.3. Podporované čtečky čipových karet:
 - a) Produktová řada Gemplus: GemPC Twin USB, GemPC Twin Serial, GemPC Key, GemPC Card, GemPC USB-SL, GemPC Serial-SL,
 - b) Produktová řada Omnikey: CardMan 3821, CardMan 4040, CardMan 3121,
 - c) Další čtečky, které splňují standardy pro PC/SC komunikaci – bez garance bezchybné funkčnosti.

Podporované operační systémy:

- a) Windows 2000,
- b) Windows XP,
- c) Windows 2000 Server,
- d) Windows 2003 Server.
- e) Nástupci uvedených systémů Windows.

3.3. **Moduly pro podporu PKI ČSSZ.** Tyto moduly byly implementovány do prostředí informačních systémů ČSSZ za účelem rozšíření a zefektivnění funkcionality (Smart)PKI na ČSSZ. Jedná se o moduly:

- a) Aplikace pro rychlou obnovu funkcí MS CA (SARS),
- b) Aplikace registrační autority (RAAPP),
- c) Zálohování soukromých šifrovacích klíčů (S*Key),
- d) Aplikace registrační autority s dávkovým vydáváním (RABATCH),
- e) Aplikace pro evidenci karet (RACM),
- f) Aplikace webových statistik (WEBREP),
- g) Aplikace notifikačních e-mailových zpráv (NTFMAIL),
- h) Aplikace pro správu profilů RA (RACONF),
- i) Aplikace na změnu PIN (PINCHG),
- j) Aplikace pro reinicializaci karty (REWIZ),
- k) Aplikace pro automatickou obnovu certifikátů,
- l) Certifikační autorita CA Users,
- m) Certifikační autorita CA Services,
- n) CRL Distribution Point (CDP).

4. Struktura poskytované podpory

4.1. Podpora provozu PKI se skládá ze tří částí, z nichž dodavatel v rámci plnění této smlouvy poskytuje dvě:

4.1.1. Support - úroveň 2 (dále jen **Support2**): je předmětem této Smlouvy a zajišťují ho specializované pracoviště Zhotovitele nebo implementační partner Zhotovitele pro řešení problémů, které nebyly úspěšně vyřešeny na Support1. Servisní činnosti pracoviště Support2 budou zajišťovány prostřednictvím implementačního partnera – společnosti Fujitsu Siemens Computers IT Product Services s.r.o., pokud nebude dodatkem Smlouvy stanoveno jinak.

Tato služba zahrnuje:

- Řešení problémů spojených s provozem dodaných modulů pro podporu PKI systému, které nebyly vyřešeny v rámci předchozí úrovně podpory.
- Řešení problémů spojených s provozem SW middleware klientských stanic včetně komunikace s čipovými kartami, které nebyly vyřešeny pracovištěm Support1. Problémy klientských stanic budou řešeny vzdálenou formou.
- Pravidelné profylaktické prohlídky systému implementovaného na ústředí ČSSZ v rozsahu 0,5 dne týdně.

- Asistence při vydávání a obnově certifikátů, zálohování klíčů a dalších činnostech spojených s provozem PKI systému.
 - Asistence při konfiguraci HSM.
 - Asistence při vlastní instalaci aktualizací nebo změně nastavení Windows 2003 Server,
 - Konzultace při vyhodnocování auditních záznamů.
 - Asistence při obnově serverů CA ze zálohy a při reinstalaci serverů certifikačních autorit
 - Poskytnutí potřebných informací pro řešení problémů spojených s provozem PKI systému a trvalý přenos know-how na pracovníky podpory pracoviště Support1.
 - Vypracování výkazů o poskytovaných servisních činnostech.
- 4.1.2. Support - úroveň 3 (dále jen **Support3**): je předmětem této Smlouvy a zajišťuje ho specializované pracoviště Zhotovitele pro řešení specifických problémů, které nebyly úspěšně vyřešeny na Support2, součástí je i podpora při aktualizaci systémového SW. Tato služba zahrnuje:

- Řešení problémů spojených s provozem dodaných modulů pro podporu PKI systému, které nebyly vyřešeny v rámci předchozí úrovně podpory.
- Řešení problémů spojených s provozem SW middleware klientských stanic včetně komunikace s čipovými kartami, které nebyly vyřešeny v rámci předchozí úrovně podpory. Problémy klientských stanic budou řešeny vzdálenou formou.
- Konzultace k funkčnosti a provozu PKI systému, řešení nestandardních stavů.
- Simulace a testování nestandardních situací pro poskytnutí kvalifikované podpory PKI systému v simulovaném prostředí ČSSZ.
- Update dodaných SW modulů jako reakce na případně vzniklé problémové stavy.
- Testování funkčností dodaných SW modulů v souvislosti s instalací aktualizací (Service pack) nebo změně nastavení Windows 2003 Server.
- Podpora při obnově certifikátů, zálohování klíčů a dalších provozních činnostech Systému.
- Poskytnutí potřebných informací pro řešení problémů spojených s provozem PKI systému a trvalý přenos know-how na pracovníky druhé úrovně podpory.
- Předávání potřebné dokumentace k provádění místní a vzdálené podpory,
- Předávání diagnostických nástrojů pro zjištění aktuálního stavu a lokalizace problému.

5. Místo plnění

Plnění zakázky bude probíhat na pracovištích ČSSZ v rámci České republiky. Zhotovitel bere na vědomí, že po dobu platnosti smlouvy může dojít ke změně sídla či rozšíření počtu uvedených pracovišť (vždy v rámci České republiky), které může být spojeno s jejich případným stěhováním. Tyto skutečnosti nejsou důvodem pro zvýšení ceny za poskytované plnění.

6. Plnění služeb

- 6.1. Podmínky plnění služeb:
- 6.1.1. Úroveň a rozsah poskytovaných služeb jsou uvedeny v čl. 3 a 4 této Smlouvy.
- 6.1.2. Při každém plnění, které nebylo řešeno vzdálenou formou (telefon, e-mail, atd.) a bylo tedy řešeno na místě u Objednatele, musí Zhotovitel vyplnit Servisní výkaz (viz. příloha č. 1 této Smlouvy). Po ukončení plnění potvrdí zástupce Objednatele uskutečnění plnění svým podpisem, případně doplní výkaz o námitky k obsahu výkazu.
- 6.2. Požadavky na poskytnutí služeb budou Zhotoviteli prioritně předkládány prostřednictvím strukturovaných e-mailových zpráv a to současně na adresy: [redacted] a [redacted] nebo telefonicky na telefonní číslo: [redacted]
- 6.3. Zhotovitel se zavazuje plnit požadavky na dostupnost služeb:
- 6.3.1. U kritických centrálních modulů (v případě výpadku celého systému) reakce do jedné hodiny a vyřešení problémů (i náhradní cestou) do 4 hodin od nahlášení v rámci pracovní doby Support centra (6 – 18 hod v pracovní dny). Za kritické centrální moduly se považují: SARS, RAAPP, S*Key, RABATCH, RACM, CDP, CA Services, CA Users implementované na ústředí ČSSZ.
- 6.3.2. V ostatních případech reakce do jednoho pracovního dne a vyřešení problémů (i náhradní cestou) do dvou pracovních dnů od nahlášení (v případě výpadku celého systému).
- 6.3.3. Objednatel se zavazuje poskytnout součinnost uvedenou v článku 10 této Smlouvy. Pokud tato součinnost není v požadovaném rozsahu poskytnuta, Zhotovitel není odpovědný za nedodržení termínů plnění služeb dle této Smlouvy.

7. Smluvní cena

- 7.1. Úhrada za provedení služeb dle článku 3 a 4 této Smlouvy bude provedena formou pravidelných měsíčních paušálních plateb.
- 7.2. V následující tabulce je uvedena cena za poskytované služby dle článku 3 a 4 této Smlouvy v požadované struktuře v rámci pracoviště Support2 (dle článku 4 odst. 4.1.1) a v rámci pracoviště Support 3 (dle článku 4 odst. 4.1.2).

Typ podpory	Cena měsíčně [Kč bez DPH]	Cena měsíčně [Kč včetně DPH]
Druhá úroveň podpory (Support2)	81.200,-	96.628,-
Třetí úroveň podpory (Support3)	84.600,-	100.674,-
Celkem	165.800,-	197.302,-

- 7.3. Uvedené ceny obsahují veškeré náklady na splnění požadovaných služeb dle článku 3 a 4 této Smlouvy, včetně vedlejších nákladů na plnění služeb v různých místech plnění (čl. 5 Smlouvy).
- 7.4. Doba, po kterou jsou Zhotovitelem uvedené služby Objednateli účtovány, se rozumí celá doba platnosti této Smlouvy a doba řádného a včasného plnění smluvních závazků Zhotovitelem.

- 7.5. Zhotovitel si vyhrazuje právo vždy na začátku kalendářního roku po dohodě s Objednatelům upravovat smluvní ceny služeb a podpory o roční míru inflace vyhlášenou Českým statistickým úřadem s tím, že veškeré podklady pro takovou úpravu vždy doloží písemnou formou.
- 7.6. Změna smluvní ceny za služby dle Smlouvy je možná jen na základě dohody mezi oběma smluvními stranami.

8. Platební podmínky

- 8.1. Úhrada ceny za poskytování podpory bude prováděna měsíčně zpětně na základě jednoho daňového dokladu. Den zdanitelného plnění je poslední kalendářní den daného měsíce. Daňový doklad bude vystaven na základě měsíčního výkazu vystaveného Zhotovitelem, který bude přílohou daňového dokladu. Měsíční výkaz bude obsahovat rozsah skutečně poskytnuté podpory a bude podepsán oprávněným zástupcem Objednatelē nejpozději do 10. kalendářního dne následujícího měsíce.
- 8.2. Každá faktura bude obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004, o dani z přidané hodnoty, v platném znění a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění. V případě, že tyto náležitosti mít nebude, je Objednatel oprávněn zaslat fakturu ve lhůtě splatnosti zpět Zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s platbou. Lhůta splatnosti začíná běžet znovu ode dne doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli. Splatnost faktur je 21 dnů od jejího doručení Objednateli. Platba se považuje za uhrazenou dnem odepsání odpovídající částky z účtu Objednatelē. Faktury budou zasílány na adresu sídla Objednatelē uvedenou v záhlaví Smlouvy.

9. Platnost smlouvy

- 9.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti a účinnosti prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k podpisu Smlouvy oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.2. Objednatel má právo vypovědět smlouvu bez uvedení důvodu s jednoměsíční výpovědní lhůtou počínající běžet první den měsíce následujícího po dni doručení takovéto výpovědi Zhotoviteli. Zhotovitel není oprávněn vůči druhé smluvní straně uplatnit jakékoli sankce z důvodu, že využila svého práva vypovědět smlouvu podle tohoto ustanovení.
- 9.3. Zhotovitel je oprávněn vypovědět tuto Smlouvu i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta činí jeden měsíc a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení takovéto výpovědi Objednateli. Objednatel není oprávněn vůči druhé smluvní straně uplatnit jakékoli sankce z důvodu, že využila svého práva vypovědět smlouvu podle tohoto ustanovení.
- 9.4. Objednatel má právo odstoupit od smlouvy z důvodu podstatného porušení smluvní povinnosti ze strany Zhotovitelē. Takovým podstatným porušením povinnosti se rozumí opakované porušení povinnosti, jejíž splnění je ve smlouvě sankčně zajištěno, přičemž za opakované porušení se považuje alespoň trojnásobné porušení jedné povinnosti nebo současné porušení alespoň tří povinností v jednom měsíci. Dále je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy v případech stanovených v čl. 11 odst. 11.4.1. Smlouvy. Zhotovitel není oprávněn vůči druhé smluvní straně uplatnit jakékoli sankce z důvodu, že využila svého práva ukončit smlouvu odstoupením podle tohoto ustanovení. Dále se takovýmto podstatným porušením Smlouvy rozumí poškození

dobrého jména Objednatele či Zhotovitele, jednání v neprospěch druhé smluvní strany a jednání v rozporu se zásadami poctivého obchodního styku. Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení Zhotoviteli, resp. Objednateli.

- 9.5. Účinností výpovědi není dotčen nárok kterékoli ze smluvních stran na náhradu případné škody vzniklé porušením Smlouvy druhou smluvní stranou.
- 9.6. Smluvní strany mohou Smlouvu ukončit dohodou. Dohoda musí být písemná, jinak je neplatná.

10. Součinnost Objednatele

10.1. V rámci součinnosti poskytuje Objednatel následující činnosti:

10.1.1. Support - úroveň 1 (dále jen **Support1**): na centrálním pracovišti Objednatele, na něž se obrací uživatel Systému s žádostí o poskytnutí podpory pro provozování Systému. Vlastní provoz pracoviště není předmětem plnění této Smlouvy a zajišťuje ho Objednatel.

Tento Support 1 zahrnuje:

- První kontakt zaměstnanců ČSSZ.
- Řešení jednoduchých problémů spojených s:
 - Vydáváním certifikátu
 - Obnovováním certifikátu
 - Ztrátou/poškozením čipové karty
 - Odvoláním certifikátu
 - Problémy s přihlašováním do sítě Windows 2003
 - Využitím certifikátu v Internet Exploreru
 - Využitím certifikátu v MS Outlook
 - Využitím certifikátu v aplikacích ČSSZ
- Kontakt na pracoviště Support 2.

10.1.2. Součinnost ze strany Objednatele pro Support 2 a 3 úrovně:

- přístup na místo, kde je Systém instalován
- přístup k Systému (odpovědný pracovník s příslušnými oprávněními, atd.)
- funkční hardware (v případě poruchy je třeba zajistit náhradní)
- funkční infrastrukturu sítě, Active Directory, DNS, DC atd.

11. Závěrečná ustanovení

- 11.1. Zhotovitel se zavazuje, že nezneužije informace získané v souvislosti s plněním této zakázky a sankčně zajistí splnění této povinnosti způsobem uvedeným v odst. 11.4.1. tohoto článku.
- 11.2. Zhotovitel nemá právo jakýmkoli způsobem vstupovat do jiných informačních systémů Objednatele než do těch, které jsou předmětem plnění této smlouvy nebo s ním bezprostředně souvisí, ani se o to nebude jakýmkoli způsobem pokoušet.
- 11.3. Zhotovitel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních realizovaných v rámci podporovaných systémů a prohlašuje, že si je vě-

dom toho, že porušení mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů podle § 15 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je přestupkem ve smyslu ustanovení § 44 odst. 1 cit. zákona č. 101/2000 Sb., v platném znění; dále se Zhotovitel zavazuje přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití osobních údajů, tato povinnost bude platit i po ukončení smluvního vztahu.

- 11.4. Sankční ujednání za porušení povinností ze smlouvy s následujícími podmínkami:
Je-li překročena lhůta vyřešení problému stanovená v čl.6. odst. 6.3.1. a 6.3.2. Smlouvy, má Objednatel právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 3,5% z pravidelné měsíční platby za poskytování služeb dané úrovně včetně DPH za každou i započatou hodinu prodlení;
- 11.4.1. Pokud je porušen závazek mlčenlivosti, zákazu zneužití informací získaných v souvislosti s plněním Smlouvy či zákazu přístupu do informačních systémů Objednatele ze strany Zhotovitele dle odst. 11.1.,11.2. a 11.3. tohoto článku, má Objednatel právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1 000 000,- Kč za každé jednotlivé porušení závazku. V tomto případě má také Objednatel právo okamžitě odstoupit od Smlouvy bez jakékoli další náhrady uplatňované Zhotovitelem vůči Objednateli.
- 11.4.2. V případě prodlení Objednatele se zaplacením oprávněně fakturované částky je Objednatel povinen zaplatit Zhotoviteli z nezaplacené částky úroky z prodlení určené předpisy práva občanského.
- 11.5. Tato Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech s platností originálu, z nichž Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení, Dodavatel obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 11.6. Pokud se některé z ustanovení této Smlouvy stane neplatným, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení ani platnost Smlouvy jakožto celku. V takovém případě bude neplatné ustanovení nahrazeno ustanovením jiným, jež bude svým obsahem a účinkem co nejbližší původnímu účelu neplatného ustanovení.
- 11.7. Otázky touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zákonem č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění..
- 11.8. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její přílohy:
Příloha č. 1 – Protokol o vykonání servisních činností u zákazníka – servisní výkaz.

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz dohody o všech článcích této Smlouvy připojují své podpisy.

Ve Zlíně, dne:

V Praze, dne:

Za Zhotovitele:

Za Objednatele:


předseda představenstva


Ing. Vladimír Fanta
vrchní ředitel úseku informačních
a komunikačních technologií



prokurista


7a Dvorská ul. 762 01 Zlín
IČ: 252 20 1234 27 23 783
M.  

Příloha č. 1 k Servisní smlouvě č. 253/07 evidované u zhotovitele

Protokol číslo:

ID Objednávky:

1.1 Protokol o vykonání servisní činnosti u zákazníka – servisní výkaz:

1.2 Česká správa sociálního zabezpečení

Monet+, a.s., Za Dvorem 505, Zlín - Štípa

Zastoupený p.

Na základě Servisní smlouvy Monet+, a.s., tento protokol jako doklad o provedení servisních činností.

Problém nahlášen dne:
Dohodnutý termín řešení:
Problém řešen dne:
Popis problému:
Problém vyřešen: ANO/NE
Zbývá dořešit:

Výkonové položky:	
Provedená práce (počet hodin):	
Čas strávený na cestě:	
Ujetá vzdálenost:	
Jiné:	

V dne:

.....
Monet+, a.s.

.....
ČSSZ