

Objednatel		Poskytovatel			
Název	Česká republika – Ministerstvo vnitra	Název	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.		
Sídlo	Nad Štolou 936/3, 170 34 Praha 7	Sídlo	Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00 Praha 3		
IČO	000 07 064	IČO	036 30 919		
DIČ	CZ00007064	DIČ	CZ03630919		
Vystavil		Rámcová smlouva	SML2025140		
Na základě	Na základě Nabídky č. NAB_2025_4	Nabídka	Nabídka č. NAB_2025_4 na základě Výzvy č. MV-107674-17/OSR-2025		
Kontaktní os.		Kontaktní os.			
Telefon		Telefon			
E-mail		E-mail			
Název plnění		Metodická podpora IS eSeL v úrovni L2 a L3			
Objednatel objednává od Poskytovatele následující položky:					
P. č.	Popis	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena za jednotku v Kč včetně DPH
1	Provozní služby – paušální měsíční platba	--	měsíc	dle odst. 5 Přílohy č. 1 této Objednávky	
Podrobná specifikace požadovaných Cloudových služeb/Provozních služeb		Viz příloha č. 1 této Objednávky.			
Požadovaný termín zahájení		od účinnosti Objednávky, nejdříve však od 1. 1. 2026			
Požadovaný termín ukončení		do 31. 3. 2026			
Místo plnění		Dle odst. 4.2 a 4.3 Rámcové smlouvy			
Poznámka		---			
Přílohy		Příloha č. 1 – Specifikace Provozních služeb			
Za Objednatele		Za Poskytovatele			
Jméno, příjmení	Ing. Mgr. David Sláma	Jméno, příjmení			
Datum a podpis		Datum a podpis			
Upozorňujeme, že plnit Objednávku lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany Poskytovatele s tím, že následně bude potvrzená Objednávka Poskytovatelem zveřejněna v Registru smluv v souladu s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.					

KL	Metodická podpora IS eSeL v úrovni L2 a L3
-----------	---

Obsahem katalogového listu je popis parametrů a podmínek poskytování Provozních služeb Metodické podpory IS e-Sbírka a e-Legislativa (dále jen „eSeL“) (v rámci tohoto KL dále jen „**Služba**“).

1 REŽIM POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba bude poskytována v následujícím režimu:

Služba	Provozní doba
Metodická podpora L2	8 hodin x 5 (8:00 – 16:00 v pracovních dnech)
Metodická podpora L3	8 hodin x 5 (8:00 – 16:00 v pracovních dnech)

1.1 Termín zahájení poskytování služby

Služba je poskytována od účinnosti Objednávky, nejdříve však od 1. 1. 2026.

1.2 Termín ukončení poskytování služby

Služba je poskytována do 31. 3. 2026 včetně.

2 POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Obsahem Služby je zajištění Provozních služeb Metodické legislativní podpory spočívající v řešení požadavků a incidentů identifikovaných koncovými uživateli eSeL v části e-Legislativy, které jsou eskalovány ze strany podpory L1, technické či aplikační podpory L2, a které se netýkají aplikační či technické podpory.

2.1 Poskytování Provozních služeb

Provozní služby jsou tvořeny následujícími činnostmi:

1. Poskytování metodické legislativní podpory v úrovni L2:

Pracovníci metodické legislativní podpory poskytují podporu v oblasti znalosti legislativního procesu včetně dotčených právních předpisů a jiných aktů souvisejících s tvorbou a procesem projednávání právních předpisů, znalosti používání eSeL zejména části týkající se e-Legislativy a SD, který slouží k podpoře koncovým uživatelům systému.

Činnosti metodické podpory v úrovni L2 jsou:

- posouzení požadavků a incidentů zadaných koncovými uživateli systému e-Legislativa eskalovaných ze strany podpory L1 či technické a aplikační podpory v úrovni L2,

- příprava návrhu řešení a samotné řešení u požadavků a incidentů, u nichž disponují znalostní bází v oblasti legislativních procesů souvisejících s eSeL,
- komunikace s koncovými uživateli systému probíhá písemně prostřednictvím elektronické komunikace, telefonicky a online prostřednictvím videokonference.

Činnosti metodické podpory v úrovni L2 jsou poskytovány v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hod.

2. Poskytování metodické legislativní podpory v úrovni L3:

Pracovníci metodické legislativní podpory poskytují podporu v oblasti znalosti tvorby a procesu právních předpisů ČR v kontextu používání systému e-Legislativa na pokročilé expertní úrovni, a SD, který slouží k podpoře koncovým uživatelům systému.

Činnosti metodické podpory v úrovni L2 jsou:

- posuzování a revize návrhů řešení eskalovaných pracovníky metodické legislativní podpory L2,
- posuzování, zda se v konkrétním případě jedná a omezenou funkčnost, nefunkčnost nebo vadu eSeL nebo námět na rozvojový požadavek; za tímto účelem tyto pracovníci komunikují s aplikační podporou L3,
- zpracovávají návrhy na rozvojové požadavky případně provádějí testování funkcionality.

Činnosti metodické podpory v úrovni L3 jsou poskytovány v pracovních dnech na základě vyžádání od podpory L1 a L2 nebo od aplikační a technologické podpory L3.

Činnosti metodické legislativní podpory nad výše uvedený rámec může Poskytovatel poskytovat formou Konzultací, zejména specifickou legislativně-právní odbornou činností na explicitní dodatečné vyžádání Objednatelem.

3 ZAJIŠTĚNÍ METODICKÉ LEGISLATIVNÍ PODPORY

Komunikačním kanálem pro hlášení požadavků uživateli Objednatele je Service Desk Poskytovatele (dále jako „Service Desk“). Service Desk je dostupný v režimu 24x7.

ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od uživatelů Objednatele zadáním požadavku v aplikaci, telefonicky nebo e-mailem:

- aplikace: <https://sd-esel.spcss.cz>
- telefon: + 420 225 515 900
- e-mail: esel@spcss.cz

4 KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

4.1 Řešení požadavků

Lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

Lhůta pro řešení požadavků	
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 – 16:00
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Doba zásahu - garantovaný čas zahájení prací řešení požadavku od předání z nižší úrovně podpory	1 hodina
Doba zásahu - garantovaný čas zahájení prací na řešení Incidentu (od převzetí Incidentu)	2 hodiny nebo - pro kritický Incident 2 hodiny v plné provozní době, - pro nekritický Incident 12 hodin v plné provozní době, - pro provozní/operativní událost 24 hodin v plné provozní době, - pro datový Incident 24 hodin v plné provozní době.
Doba opravy - garantovaný čas vyřešení Incidentu (od zahájení prací na řešení)	- pro kritický Incident 6 hodin v plné provozní době, - pro nekritický Incident 48 hodin v plné provozní době, - pro provozní/operativní událost 480 hodin v plné provozní době, - pro datový Incident 120 hodin v plné provozní době.
Doba zásahu - garantovaný čas zahájení prací na řešení Požadavku (od převzetí požadavku)	4 hodiny v plné provozní době pro standardní požadavek 4 hodiny v plné provozní době pro požadavek na informaci

Doba opravy - garantovaný čas vyřešení Požadavku (od zahájení prací na řešení)	1. 30 hodiny v plné provozní době pro standardní požadavek 2. 10 hodiny v plné provozní době pro požadavek na informaci
---	--

*) Termín vyřešení se odvíjí od výsledku analýzy požadavku

Měl-li by moment nahlášení požadavku vycházet na čas mimo provozní dobu, považuje se za moment nahlášení požadavku bezprostředně následující časový úsek provozní doby.

4.2 Dopady nesplnění parametrů Služby a smluvní sankce

Za porušení kvalitativních parametrů, tzn. za nedodržení požadovaných lhůt pro zahájení řešení dle odst. 4.1, je Objednatel oprávněn postupovat vůči Poskytovateli následujícím způsobem:

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru oblasti Služby v % z celkové měsíční ceny oblasti Služby bez DPH	Max. výše smluvní pokuty v % z měsíční ceny oblasti Služby v Kč bez DPH	Způsob výpočtu
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku (od převzetí požadavku z nižší úrovně podpory)	0,1	10	Za každou započatou hodinu nad garantovaný čas zahájení řešení požadavku (od převzetí z nižší úrovně podpory)

Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametr Služby, pokud:

- Objednatel prokazatelně neposkytne nezbytnou součinnost;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

Pro období podpory provozu stávajícího řešení eSeL od 1. 1. 2026 do 31. 1. 2026 a pro období ověřovacího provozu o migraci Objednateli právo na smluvní pokutu dle tohoto odstavce nevzniká.

4.3 Vykazování úrovně Služby

Měření úrovně poskytovaných Služeb a vyhodnocování jejich úrovně je prováděno na základě informací, obsažených v Systému Service Desk a na základě reportů a hlášení, které Poskytovatel předkládá Objednateli.

5 MĚSÍČNÍ CENA ZA SLUŽBU

Uvedená měsíční cena za Provozní služby odpovídá rozsahu 4 x 0,5 FTE dle specifikace v tomto katalogovém listu, konkrétně dle tabulky níže.

Název Služby	Měsíční cena v Kč bez DPH	DPH	Měsíční cena v Kč vč. DPH
Metodická podpora IS eSeL v úrovni L2 a L3	625 800,00	131 418,00	757 218,00

