

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ PODPORY A ÚDRŽBY EMC DOCUMENTUM

uzavřená mezi stranami:

Česká republika - Státní ústav pro kontrolu léčiv, organizační složka státu

IČ: 00023817

se sídlem: Šrobárova 48, PSČ: 100 41, Praha 10

zastoupena: PharmDr. Zdeňkem Blahutou, ředitelem

bankovní spojení: č.ú. 623101/0710

(dále jen "**Objednatel**")

a

itelligence, a.s.

IČ: 26718537

DIČ: CZ26718537

se sídlem: Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno-město, PSČ 603 00

zastoupen: Ing. Rajmund Pavla, předseda představenstva

bankovní spojení: č.ú.: 35-4690530217/0100

(dále jen "**Poskytovatel**")

(Objednatel a Poskytovatel dále společně také jen jako "**smluvní strany**")

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely smluvní strany tuto smlouvu o poskytování technické podpory a údržby (dále také jen jako "**Smlouva**"):

Preambule

Objednatel vyhlásil jako zadavatel veřejné zakázky výběrové řízení ZMR08/2016 „Servisní podpora EMC Documentum“, v němž byla nabídka podaná Poskytovatelem vyhodnocena jako nejvýhodnější a proto Objednatel s Poskytovatelem jako vybraným uchazečem uzavírá tuto smlouvu o poskytování služeb technické podpory a údržby softwarového produktu EMC Documentum.

Článek 1.

Předmět a účel Smlouvy

1.01 Objednatel je uživatelem softwarového produktu uvedeného v odst. 1.03 tohoto článku, a to na základě smlouvy o dílo „Dodávka SW pro správu sdílené dokumentace SŘJ, smluv“ ze dne 19. 9. 2008 (ev. č. SUKL 74-08). Touto Smlouvou se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu a údržbu pro softwarový produkt uvedený v odstavci 1.03, a to po dobu 12 měsíců od data účinnosti této Smlouvy (toto plnění je dále ve Smlouvě označováno také jako „**Služba**“ či „**Služby**“). Služby technické podpory a údržby budou poskytovány v následujícím rozsahu:

- a) poskytování reaktivní podpory Systému,
- b) poskytování proaktivní podpory Systému,
- c) řešení změnových a rozvojových požadavků Systému,
- d) další služby.

Bližší specifikace jednotlivých Služeb a režimu jejich poskytování je obsažena v čl. 2 a v Příloze č. 1 této Smlouvy, která je její nedílnou součástí.

- 1.02 Objednatel se zavazuje za Služby poskytované v souladu s touto Smlouvou zaplatit Poskytovateli sjednanou cenu.
- 1.03 Poskytování Služby se týká softwarového produktu EMC Documentum specifikovaného v Příloze č. 2.
- 1.04 Účelem této Smlouvy je zajištění spolehlivého a bezvadného provozu softwarového produktu EMC Documentum.

Článek 2.

Režim a doba poskytování služeb

- 2.01 Služby dle odst. 1.01 písm. a) až d) budou poskytovány po celou dobu účinnosti této Smlouvy ve dvou režimech dle níže uvedené tabulky, tj. část Služeb bude poskytována nepřetržitě v režimu 7x24 (označena jako „N“) a část Služeb bude poskytována v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin (označena jako „P“):

Označení	Název služby	Režim poskytování	Rozsah čerpání služby
REAKTIVNÍ PODPORA			
SP-1	Servisní požadavky typu kritická vada	N	A
SP-2	Servisní požadavky typu závažná vada	N	A
SP-3	Servisní požadavky typu ostatní vada	P	A
RP-1	Provozní podpora	P	A
PROAKTIVNÍ PODPORA			
PM-1	Proaktivní monitoring	N	A
ZMĚNOVÉ A ROZVOJOVÉ POŽADAVKY			
RZ-1	Identifikace a specifikace změny	P	B
RZ-2	Realizace změnových požadavků menšího rozsahu	P	B
RZ-3	Realizace rozvojových požadavků	P	C
DALŠÍ SLUŽBY			
PP-1	Provoz helpdeskového systému	N	A
PP-2	Vedení dokumentace	P	A

- 2.02 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „A“, není v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen.
- 2.03 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „B“, je v rámci měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a) časově omezen a to na 2 člověkodny (dále jen „ČD“) za kalendářní měsíc. Nevýčerpanou část ČD v rámci kalendářního měsíce lze převádět a kumulovat v rámci 12 měsíců, tj. po dobu platnosti této Smlouvy.

- 2.04 Rozsah čerpání vybraných Služeb dle odstavce 2.01, označených jako „C“, není součástí měsíční paušální platby dle odst. 5.01 písm. a). Tyto služby v maximálním rozsahu 20 ČD za celou dobu platnosti této Smlouvy budou realizovány na základě samostatných objednávek za pevnou sazbu za 1 člověkohodinu uvedenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy.
- 2.05 Čerpání ČD neobsahuje projektové řízení a realizace schůzek. Tyto služby jsou vedeny jako implicitní součást poskytovaných Služeb.
- 2.06 Jeden ČD je 8 člověkohodin, tj. 8 hodin práce jednoho člověka (dále jen „člověkohodin“).
- 2.07 Jednotlivé požadavky na Služby s rozsahem čerpání označené v odst. 2.01 jako „B“ nebo „C“ budou realizovány na základě dílčích objednávek Objednatele, potvrzených Poskytovatelem. Jednotlivé objednávky Objednatele budou zaslány písemně emailem z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických. Poskytovatel následně stanoví a zašle z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických na emailovou adresu oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických předpokládaný rozsah Služeb dle objednávky v člověkohodinách a termín jejich poskytnutí (předání). Objednatel poté emailem, zaslaným z emailové adresy jeho oprávněné osoby ve věcech technických na emailovou adresu oprávněné osoby Poskytovatele ve věcech technických, potvrdí Služby v rámci dané objednávky, jejich rozsah v člověkohodinách a termín jejich poskytnutí (předání). Tímto okamžikem je povinnost realizace objednávky pro obě strany závazná. Výsledek realizace každé objednávky lze nasadit do produkčního prostředí až po souhlasu oprávněné osoby Objednatele ve věcech technických.
- 2.08 Veškeré výsledky realizace každé objednávky na Služby s rozsahem čerpání označené v odst. 2.01 jako „C“ musí být předloženy Poskytovatelem Objednateli k akceptaci. O této skutečnosti bude vyhotoven písemný akceptační protokol podepsaný oprávněnými osobami obou stran ve věcech technických, kterým bude stvrzena akceptace výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.

Článek 3.

Práva a povinnosti Poskytovatele

- 3.01 Poskytovatel bude poskytovat Služby dle této Smlouvy na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální a lidské prvky tak, aby byl naplněn účel této Smlouvy.
- 3.02 Po celou dobu poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat tyto Služby a činnosti v nejvyšší kvalitě, zavazuje se postupovat s odbornou péčí a s přihlédnutím k zájmům Objednatele.
- 3.03 Poskytovatel se zavazuje dbát pokynů Objednatele. Poskytovatel je povinen bezodkladně oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti dle této Smlouvy, a které mohou mít vliv na poskytování Služeb dle této Smlouvy nebo na vydání pokynů Objednatele či jejich změnu. Poskytovatel vždy upozorní Objednatele na případnou nevhodnost jeho pokynů; v případě, že Objednatel přes upozornění Poskytovatele na splnění svých pokynů trvá, je Poskytovatel v odpovídajícím rozsahu zproštěn odpovědnosti za případné vady plnění vzniklé prokazatelně v důsledku provedení takových nevhodných pokynů.

- 3.04 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli bez zbytečného odkladu po uzavření této Smlouvy seznam osob, které se budou podílet na poskytování Služeb dle této Smlouvy. Seznam bude vyhotoven, pro účely zajištění přístupu do objektu Objednatele V seznamu budou osoby označeny jménem a příjmením a bude u nich uvedeno označení jejich zaměstnavatele (popř. kontraktora, pokud se nejedná o pracovněprávní vztah). Poskytovatel je povinen předat tento seznam osob Objednateli s výslovným písemným souhlasem těchto osob se zpracováním jejich osobních údajů Objednatelem pro účely zajištění jejich přístupu do objektu Objednatele a pro zajištění přístupu k příslušným částem informačního systému Objednatele. Při porušení této povinnosti nese Poskytovatel plnou odpovědnost dle zákona o ochraně osobních údajů. Objednatel se zavazuje, že bude zpracovávat tyto osobní údaje pouze pro potřeby realizace Služeb a v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění jeho pozdějších změn (dále také jen „ZOOÚ“), a to až do odvolání souhlasu písemnou formou. Určení konkrétní pracovní doby a doby pohybu osob poskytujících Služby dle této Smlouvy v místech Objednatele je Poskytovatel povinen předem domluvit s Objednatelem, o čemž bude pořízen zápis stvrzený podpisy oprávněných osob. Seznam osob je Poskytovatel povinen v případech jakýchkoliv personálních změn neprodleně aktualizovaný předat Objednateli.
- 3.05 Poskytovatel je povinen účastnit se jednání svolaných Objednatelem, která se týkají poskytování Služeb dle této Smlouvy. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za Poskytovatele takového jednání vždy zástupci ve věcech technických.
- 3.06 Poskytovatel se zavazuje při plnění dle této Smlouvy spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které určí Objednatel, tak aby bylo dosaženo účelu této Smlouvy.
- 3.07 Poskytovatel potvrzuje, že ke dni podpisu této Smlouvy má uzavřenu pojistnou smlouvu na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu své podnikatelské činnosti na minimální částku 1.000.000 Kč (slovy jeden milion korun českých) se spoluúčastí nejvýše 10 %, a že tuto pojistnou smlouvu bude udržovat účinnou po dobu trvání této Smlouvy a dále nejméně 6 měsíců po ukončení činnosti podle této Smlouvy. Na žádost Objednatele je Poskytovatel povinen předložit pojistnou smlouvu či pojistný certifikát příslušné pojišťovny.
- 3.08 Poskytovatel je povinen na výzvu Objednatele umožnit jemu pověřeným zaměstnancům provedení auditu plnění požadavků vyhlášky č. 316/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů, tedy zjištění náležitostí plnění ustanovení této Smlouvy a požadavků legislativy spojené s kybernetickou bezpečností. Oznámení o provedení Auditů bude Poskytovateli doručeno nejméně 10 kalendářních dnů před termínem zahájení auditu.

Článek 4.

Práva a povinnosti Objednatele

- 4.01 Objednatel je povinen předat včas Poskytovateli úplné, pravdivé a přehledné informace, jež jsou nezbytně nutné k poskytování Služeb dle této Smlouvy, pokud z jejich povahy nevyplývá, že je má zajistit Poskytovatel sám v rámci plnění předmětu této Smlouvy.

- 4.02 Objednatel je povinen vytvořit řádné podmínky pro poskytování Služeb dle této Smlouvy Poskytovatelem a poskytovat mu po dobu trvání této Smlouvy nezbytnou součinnost, pokud si tuto součinnost Poskytovatel důvodně vyžádá. Jedná se zejména o předání dokumentů a jiných informací nezbytně nutných k poskytování Služeb, umožnění přístupu do prostor Objednatele. Požadavek Poskytovatele na poskytnutí součinnosti musí být písemný, adresovaný zástupci Objednatele ve věcech technických. Požadavek musí být předložen v takovém předstihu, aby bylo, vzhledem k provozní době Objednatele a rozsahu požadované součinnosti (např. rozsahu požadované dokumentace nebo činnosti), možné poskytnutí požadované součinnosti v daném čase vůbec rozumně/reálně očekávat.
- 4.03 Objednatel je oprávněn stanovit dobu poskytování Služeb v jeho prostorách dle svých potřeb.
- 4.04 Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce Poskytovatele a Poskytovatel se zavazuje zajistit účast takového zástupce na jednání.

Článek 5.

Cena Služeb

- 5.01 Smluvní strany se dohodly, že cena Služeb dle čl. 1 a 2 této Smlouvy poskytnutých řádně a včas v souladu s podmínkami této Smlouvy, činí:
- (a) 57.401,6 Kč bez DPH, tj. 69.455,94 Kč vč. DPH za každý kalendářní měsíc poskytování Služeb dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy, a
 - (b) 598 Kč bez DPH, tj. 723,58 Kč vč. DPH za každou člověkohodinu poskytování objednaných Služeb dle odst. 2.04 této Smlouvy.
- 5.02 Cena dle odst. 5.01 této Smlouvy je maximálně přípustná, nepřekročitelná a zahrnuje rovněž veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb v rozsahu dle čl. 1 a 2 této Smlouvy. Cena uvedená v odst. 5.01 písm. a) je stanovena jako paušální.
- 5.03 Nebudou-li Služby dle odst. 2.02 této Smlouvy poskytovány po celou dobu trvání kalendářního měsíce, je Poskytovatel oprávněn za daný kalendářní měsíc fakturovat pouze poměrnou část ceny Služeb, odpovídající počtu dní v kalendářním měsíci, v nichž byly Služby poskytovány.
- 5.04 Pro případ, že v době platnosti této Smlouvy (tj. po jejím uzavření) dojde ke změně sazby DPH (tj. ke zvýšení či jejímu snížení), je Poskytovatel povinen tuto změnu zohlednit při vyúčtování (fakturaci) ceny Služeb, tj. cenu snížit či zvýšit o výši změny DPH.

Článek 6.

Fakturace a platební podmínky

- 6.01 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. a) této Smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem. Služby dle odst. 2.02 a 2.03 této Smlouvy budou fakturovány měsíčně, vždy k 15. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, za který je poskytování Služeb fakturováno. Přílohou faktury musí být seznam Služeb poskytnutých Poskytovatelem ve fakturovaném kalendářním měsíci, včetně uvedení počtu člověkohodin, vyčerpaných ve fakturovaném kalendářním měsíci v rámci Služeb dle odst. 2.03.

- 6.02 Objednatel uhradí Poskytovateli cenu stanovenou v odst. 5.01 písm. b) této Smlouvy na základě faktury vystavené Poskytovatelem po realizaci Služeb provedených na základě konkrétní objednávky Objednatele. Faktura bude vystavena vždy po dokončení a předání výsledku realizace každé objednávky, tj. po akceptaci výsledku realizace každé objednávky bez výhrad akceptačním protokolem. Přílohou faktury musí být kopie oboustranně podepsaného akceptačního protokolu, osvědčujícího akceptaci výsledku realizace příslušné objednávky bez výhrad.
- 6.03 Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového a účetního dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění jejich pozdějších změn. V případě, že předložená faktura neobsahuje náležitosti předepsané zákonem a touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli s uvedením důvodu jejího vrácení. V takovém případě začíná běžet nová splatnost faktury od okamžiku opětovného doručení opravené faktury Objednateli.
- 6.04 Splatnost faktury činí 30 dní. Splatnost faktury začíná běžet ode dne prokazatelného doručení bezvadné faktury Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že závazek k úhradě faktury je splněn dnem, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.05 Objednatel si tímto vyhrazuje právo omezit rozsah předmětu Smlouvy anebo právo nerealizovat celý předmět plnění Smlouvy. Objednatel provede výše vyhrazené právo písemným úkonem adresovaným Poskytovateli. Poskytovatel se zavazuje toto omezení respektovat. Poskytovateli takovéto omezení rozsahu předmětu Smlouvy nezakládá Poskytovateli nárok na náhradu škody ani ušlého zisku.
- 6.06 Poskytovatel si je vědom vlastních finančních nákladů spojených realizací služeb a nebude žádat jakékoliv finanční plnění v průběhu poskytování Služeb nad rámec sjednaných podmínek úhrady ceny.
- 6.07 Je-li Objednatel v prodlení s úhradou plateb podle této Smlouvy, je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky ve výši stanovené příslušnými právními předpisy.

Článek 7.

Místo plnění

- 7.01 Smluvní strany se dohodly, že místem poskytování Služeb a činností dle této Smlouvy je pracoviště Objednatele na adrese Praha, Šrobárova 48, 100 41 Praha 10 a sídlo Poskytovatele.
- 7.02 Služby a činnosti dle této Smlouvy mohou být poskytovány i vzdáleně prostřednictvím sítí elektronických komunikací (ve smyslu zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích), pokud to povaha poskytovaného plnění umožňuje.

Článek 8.

Autorská práva

- 8.01 Smluvní strany prohlašují, že výsledkem činnosti a plnění dle této Smlouvy mohou být i hmotně zachycené výsledky (dílo) v podobě software, včetně počítačového programu, který je jeho součástí (dále jen „software“). Tento software nově vzniklý v důsledku činnosti a plnění dle této Smlouvy podléhá ochraně dle zákona č. č.121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AutZ“) a jedná se o dílo vytvořené na základě objednávky. Poskytovatel prohlašuje, že je v takových případech oprávněn k výkonu majetkových práv k softwaru (tj. veškerým jeho částem) (§ 12 ve vztahu k §§ 58 a 59 AutZ) minimálně v rozsahu, v jakém tato práva poskytuje Objednateli dle této Smlouvy. Oprávnění k výkonu majetkových práv se Poskytovatel zavazuje k výzvě Objednatele prokázat předložením příslušných dokumentů (zejména smluv).
- 8.02 Tímto článkem 8 Smlouvy Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění k užití software, a to v rozsahu dle tohoto článku, včetně oprávnění sdílet tento software pro neomezený počet uživatelů (multilicenci), a to dnem předání nebo jeho instalace do informačního systému Objednatele podle podmínek této Smlouvy (podle toho, která skutečnost nastane dříve) (dále jen „licence“). Tato licence opravňuje Objednatele ke všem známým způsobům užití daného software v rozsahu neomezeném co do množství a k užití i jakýmkoliv jiným způsobem a v jakémkoliv rozsahu potřebném ke splnění a dosažení účelu tohoto díla, zejména pro provozování systému EMC Documentum včetně případné související databáze. Dále zahrnuje oprávnění provádět údržbu, aktualizaci, změny a úpravy (včetně např. rozšiřování funkcionalit softwaru dle potřeb Objednatele nebo požadavků legislativy) Objednatelem či třetí osobou. Tato Objednateli udělená licence k software či jeho části je nevýhradní, časově neomezená (tj. trvá po celou dobu trvání autorskoprávní ochrany díla), a je nevypověditelná. Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli veškeré zdrojové kódy k software vytvořenému v rámci plnění této Smlouvy, a to do 3 dnů od obdržení výzvy Objednatele. Objednatel je oprávněn software užit i v jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem.
- 8.03 Objednatel není povinen tuto licenci využívat.
- 8.04 Pro případ, že by nedošlo k poskytnutí úplné Služby či činnosti dle této Smlouvy, ale pouze k její části a součástí této části bude software nebo jeho část, poskytuje Poskytovatel Objednateli obdobnou licenci (viz odst. 8.2 výše) i k té části software, a to dnem jejího předání nebo její instalace do (informačního) systému Objednatele podle podmínek této Smlouvy (podle toho, která skutečnost nastane dříve).
- 8.05 Objednatel bere na vědomí, že jeho oprávnění poskytnout případně tuto licenci třetím osobám je omezeno rozsahem smluvních podmínek licenčního ujednání stanovených tímto článkem Smlouvy.
- 8.06 Poskytovatel se zavazuje, že v případě, kdy jakákoliv osoba odlišná od Objednatele, včetně případných zaměstnanců Poskytovatele, uplatní nárok proti Objednateli z titulu porušení práv duševního vlastnictví v souvislosti s poskytnutými Službami/činnostmi nebo jejich částí, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli účinnou pomoc a součinnost a uhradit mu náklady, které mu v souvislosti se sporem s takovou osobou vzniknou, a dále se zavazuje uhradit Objednateli veškerou škodu, která mu vznikne v důsledku uplatnění autorskoprávního nároku vůči Objednateli v souvislosti s užíváním takové Služby/činnosti (autorského díla).
- 8.07 Odměna za poskytnutí licence dle tohoto článku je zahrnuta v ceně Služeb dle odst. 5.01 této Smlouvy.
- 8.08 Tento článek 8 nabývá účinnosti vždy až k okamžiku vzniku příslušného díla, podléhajícímu ochraně dle autorského zákona.

Článek 9.

Vyloučení subdodávek Poskytovatele

9.01 Poskytovatel je povinen provádět veškeré plnění podle této Smlouvy výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců.

Článek 10.

Ochrana důvěrných informací

10.01 Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví při plnění této Smlouvy, a které nejsou právním předpisem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známy. Poskytovatel se také zavazuje neumožnit žádné osobě, aby mohla zpřístupnit důvěrné informace neoprávněným třetím osobám, pokud tato Smlouva nestanoví jinak. S informacemi poskytnutými Objednatelem Poskytovateli popř. získanými Poskytovatelem v souvislosti s plněním jeho závazků dle této Smlouvy je povinen Poskytovatel nakládat jako s důvěrnými informacemi.

10.02 Za důvěrné informace se pro účely této Smlouvy nepovažují:

- (a) informace, které se staly veřejně přístupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění Poskytovatelem;
- (b) informace, které Poskytovatel získá z jiného zdroje než od Objednatele, které jsou jejich poskytovatelem označeny za veřejné.

10.03 Poskytovatel se zavazuje použít důvěrné informace výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude Poskytovatelem seznámena s důvěrnými informacemi v souladu s touto Smlouvou, je nezpřístupní žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- (a) jde o zpřístupnění důvěrných informací osobám, pro které je přístup k těmto informacím nezbytný za účelem splnění závazků Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy (subdodavatelům);
- (b) jde o zpřístupnění důvěrných informací s předchozím písemným souhlasem Objednatele;
- (c) tak stanoví obecně závazný právní předpis nebo je dána taková povinnost pravomocným a zákonným rozhodnutím příslušného orgánu vydaným na základě jeho zákonného zmocnění. Takovou skutečnost je Poskytovatel povinen na výzvu Objednateli bez zbytečného odkladu prokázat.

10.04 Poskytovatel se dále zavazuje zajistit i ochranu důvěrných informací proti jejich neoprávněnému získání třetími osobami. V případě, že Poskytovatel bude mít důvodné podezření, že došlo k neoprávněnému zpřístupnění (získání) důvěrných materiálů, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat Objednatele.

10.05 Poskytovatel je povinen předat bez zbytečného odkladu Objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po ukončení této Smlouvy. Důvěrné informace uložené v elektronické podobě je Poskytovatel povinen odstranit, a to nejpozději po uplynutí doby jejich povinné archivace, pokud se na něj tato zákonná povinnost vztahuje.

10.06 Závazek ochrany důvěrných informací zůstává v platnosti i po ukončení této Smlouvy.

10.07 Poskytovatel se zavazuje zavázat touto povinností mlčenlivosti bez zbytečného odkladu i všechny své pracovníky a subdodavatele podílející se se souhlasem Objednatele na poskytování Služeb pro Objednatele.

10.08 Objednatel je oprávněn kdykoliv po dobu účinnosti této Smlouvy i po skončení její účinnosti, uveřejnit tuto Smlouvu nebo její část i informace vztahující se k jejímu plnění, což Poskytovatel bere na vědomí, resp. s tím souhlasí.

Článek 11.

Smluvní pokuty

11.01 Pokud Poskytovatel poruší povinnost stanovenou v čl. 8 této Smlouvy, je povinen uhradit za každý takový případ Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč.

11.02 Pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany důvěrných informací, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.

11.03 V případě porušení kvalitativních parametrů Služeb, stanovených Přílohou č. 1 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši stanovené v následující tabulce:

Kategorie	Sankce
Nedodržení termínu potvrzení pro přijetí hlášení	1.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro předání měsíčního reportu dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu aktualizace dokumentace dle Služby PP-2	1.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-2	2.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na zahájení řešení resp. odstranění chyby dle Služby SP-3	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení rychlého a nutného administrativního zásahu do systému v rozsahu do 2 člověkohodin (kategorie A) v rámci Služby RP-1	3.000,- Kč za každou započatou hodinu nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu na provedení složitějšího administrativního zásahu do systému v rozsahu do 1 MD (kategorie B) v rámci Služby RP-1	4.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny dle Služby RZ-1	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1
Nedodržení termínu pro realizaci požadavku dle harmonogramu, stanoveného v rámci služby RZ-2 nebo RZ3	2.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

Nedodržení úrovně dostupnosti systému dle této Smlouvy	10.000,- Kč za každou započatou desetinu procenta nad smluvní úroveň dostupnosti systému dle Přílohy č. 1
Neodevzdání technických prostředků pro vzdálený přístup	500,- Kč za každý započatý kalendářní den po termínu odevzdání za každý takový případ.
Neumožnění provedení auditu dle odst. 3.09 Smlouvy	10.000,- Kč za každý takový případ.
Neoznámení bezpečnostního incidentu dle služby PM-1	3.000,- Kč za každý započatý den nad stanovený limit dle Přílohy č. 1

11.04 Pokud Poskytovatel poruší některou z jiných povinností uložených mu v této Smlouvě nebo souvisejících s plněním dle této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každé jednotlivé porušení, nestanoví-li tato Smlouva jinak.

11.05 Pokud Poskytovatel v průběhu smluvního vztahu přestane plnit předmět této Smlouvy, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši odpovídající poměrné části ceny za poskytování Služeb dle článku 5. této Smlouvy za každý den prodlení s plněním předmětu této Smlouvy. Takové prodlení je porušením povinností Poskytovatele podstatným způsobem.

11.06 Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti poskytnout Objednateli sjednané plnění ze Smlouvy ani povinnosti nahradit případnou vzniklou škodu, a to i ve výši přesahující výši smluvní pokuty.

Článek 12.

Trvání Smlouvy

12.01 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od 20. 3. 2016 do 19. 3. 2017.

12.02 Smluvní strany si sjednaly možnost ukončit platnost Smlouvy i před uplynutím doby podle předchozího odstavce z těchto důvodů:

- Výpovědi popř. odstoupením od Smlouvy.
- Ztrátou oprávnění Poskytovatele k výkonu činnosti, které je zapotřebí pro poskytování Služeb.
- Písemnou dohodou smluvních stran.

12.03 V případě ukončení Smlouvy zůstávají i po jejím skončení v platnosti a účinnosti veškerá ujednání smluvních stran ohledně odpovědnosti Poskytovatele za škodu, nároku na smluvní pokutu a ochrany důvěrných informací.

Článek 13.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

- 13.01 Kterákoli ze smluvních stran může Smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu. Výpověď musí být písemná a musí být prokazatelně doručena druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta při výpovědi ze strany Objednatele činí 1 měsíc, ze strany Poskytovatele činí 2 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce bezprostředně následujícího po měsíci prokazatelného doručení výpovědi druhé smluvní straně. Za řádné doručení výpovědi se považuje její doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.02 Po obdržení výpovědi uvedené v předchozím odstavci je Poskytovatel povinen pokračovat v činnosti dle této Smlouvy až do uplynutí výpovědní doby, pokud neobdrží jiný pokyn Objednatele. Zároveň je povinen Objednatele upozornit na opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody bezprostředně hrozící Objednateli nedokončením určité činnosti.
- 13.03 Výpovědí Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody. V případě, že dojde k ukončení Smlouvy výpovědí má Poskytovatel nárok na úhradu skutečně a prokazatelně vynaložených nákladů spojených s dosavadní realizací Služeb, pokud není dohodnuto jinak. V případě výpovědi Smlouvy ze strany Objednatele má Poskytovatel nárok na poměrnou příslušnou část ceny služby dle rozsahu jeho splnění, pokud není dohodnuto jinak. Objednatel je oprávněn převzít a Poskytovatel v takovém případě předá Objednateli dosud provedené práce i rozpracované a nedokončené služby do 15-ti dnů ode dne ukončení Smlouvy. O takovém předání a převzetí bude mezi oběma smluvními stranami sepsán protokol o předání a převzetí. K datu vyhotovení tohoto protokolu předá Poskytovatel Objednateli dokumenty a informace týkající se nedokončených služeb.
- 13.04 Smluvní strany se dohodly, že odstoupit od této Smlouvy je možné v případech uvedených v této Smlouvě, a dále v případě, že druhá strana podstatně porušila své povinnosti podle této Smlouvy. Takové podstatné porušení nastává v případech stanových právními předpisy nebo touto Smlouvou. Podstatným porušením bude rovněž případ, kdy smluvní strana nesplní svůj závazek ani v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené v písemné výzvě ke splnění této povinnosti nebo pokud bude na smluvní stranu prohlášen konkurz nebo bude-li insolvenční řízení proti ní zamítnuto pro nedostatek majetku.
- 13.05 Za porušení smluvních povinností Objednatele podstatným způsobem, které opravňují Poskytovatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, je-li Objednatel v prodlení se zaplacením Poskytovatelem oprávněně vyúčtované ceny dle odstavce 5.01, a to o dobu delší než 60 dní.
- 13.06 Za porušení smluvních povinností Poskytovatele podstatným způsobem, které opravňují Objednatele k odstoupení od této Smlouvy, se považuje, poruší-li Poskytovatel jakoukoli povinnost spojenou s povinností mlčenlivosti, jak je upravena touto Smlouvou, nebo poruší-li povinnost stanovenou v čl. 9 této Smlouvy.

- 13.07 Pokud jedna smluvní strana odstoupí od Smlouvy, potom je dle této Smlouvy povinna tuto skutečnost sdělit druhé smluvní straně písemně. Toto sdělení musí označovat okolnost resp. důvod, pro nějž smluvní strana odstoupí od Smlouvy a přesná citace ustanovení Smlouvy nebo právního předpisu, který jí k odstoupení opravňuje. Bez těchto náležitostí je odstoupení neplatné mimo případů, kdy právo odstoupit od Smlouvy vyplývá přímo ze zákona. Sdělení o odstoupení od Smlouvy může obsahovat prohlášení, že smluvní strana odstoupí od Smlouvy až okamžikem marného uplynutí lhůty stanovené k odstranění porušení, které je důvodem odstoupení, je-li to vzhledem k povaze porušené povinnosti možné.
- 13.08 V případě odstoupení od Smlouvy je toto odstoupení účinné doručením písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně, pokud z obsahu odstoupení nevyplývá pozdější účinek odstoupení. Za řádné doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy se považuje jeho doručení prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb, kurýra, nebo její doručení do datové schránky druhé smluvní strany.
- 13.09 Odstoupením od Smlouvy nezaniká nárok oprávněné strany na zaplacení smluvní pokuty a na náhradu vzniklé škody.
- 13.10 Objednatel je rovněž oprávněn odstoupit od Smlouvy bez uplatnění jakýchkoliv finančních nároků ze strany Poskytovatele je-li zřejmé, že sjednané Služby nebo činnosti nebudou poskytnuty řádně nebo v termínu (termínech) stanoveném v této Smlouvě nebo na základě této Smlouvy.

Článek 14.

Vyšší moc

- 14.01 Smluvní strany nejsou odpovědné za částečné nebo úplné neplnění smluvních závazků následkem vyšší moci. Za vyšší moc se považují okolnosti, vzniklé po podepsání této Smlouvy jako následek nevyhnutelných událostí mimořádné povahy, které mají přímý vliv na plnění předmětu Smlouvy a které smluvní strana uplatňující existenci vlivu (působení) vyšší moci, nemohla předpokládat před uzavřením této Smlouvy, a které nemůže tato dotčená smluvní strana ovlivnit při vynaložení veškerého svého úsilí.
- 14.02 Vyskytne-li se působení vyšší moci, lhůty ke splnění smluvních závazků se prodlouží o dobu jejího působení.
- 14.03 Smluvní strana postižená vyšší mocí je povinna druhou smluvní stranu uvědomit písemně o počátku a ukončení působení vyšší moci neprodleně nejpozději však do patnácti (15) dnů. Pokud by tak neučinila, nemůže se smluvní strana účinně dovolávat působení vyšší moci.

Článek 15.

Salvatorní ustanovení

Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné, neúčinné či nevymahatelné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného, neúčinného nebo nevymahatelného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného či nevymahatelného. Pokud bude v této Smlouvě chybět jakékoli ustanovení, jež by jinak bylo přiměřené z hlediska úplnosti úpravy práv a povinností, vynaloží Strany maximální úsilí k doplnění takového ustanovení do této Smlouvy.

Článek 16.

Závěrečná ujednání

16.01 Oprávněnými osobami smluvních stran jsou tyto osoby:

Za Objednatele

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

PharmDr. Zdeněk Blahuta, tel. 272 185 199, email: zdenek.blahuta@sukl.cz

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

Pavel Pastyřík, tel. 272185642, email: pavel.pastyrik@sukl.cz

Za Poskytovatele:

Jednání ve věcech smluvních - podepisování smlouvy, příloh a dodatků

Ing. Rajmund Pavla, tel. [REDACTED] email: [REDACTED]

Jednání ve věcech technických - podepisování všech ostatních dokumentů

[REDACTED], tel. [REDACTED], email: [REDACTED]

Telefonní číslo Poskytovatele pro hlášení závad: +420 539 038 038

Email Poskytovatele pro hlášení závad: help@itelligence.cz

16.02 Nedílnou součástí této Smlouvy je:

Příloha č. 1 - Specifikace Služeb

Příloha č. 2 - Specifikace systému EMC Documentum v SÚKL

16.03 Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemným, číslovaným a oboustranně potvrzeným ujednáním, výslovně nazvaným dodatek ke smlouvě. Jiné zápisy, protokoly apod. se za změnu smlouvy nepovažují.

16.04 Nastanou-li u některé ze stran skutečnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy, je povinna to neprodleně bez zbytečného odkladu oznámit druhé straně.

16.05 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá smluvní strana obdrží po 1 vyhotovení.

16.06 Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu pozorně přečetly a že je jim její obsah jasný a srozumitelný. Prohlašují, že tato Smlouva nebyla sjednána ani v tísni, ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

16.07 Ve všech případech, které neřeší ujednání obsažené v této Smlouvě, platí příslušná ustanovení Občanského zákoníku, případně dalších předpisů platného práva České republiky.

16.08 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dne 20. 3. 2016.

Na důkaz toho, že celý obsah Smlouvy je projevem jejich pravé, vážné a svobodné vůle, připojují osoby oprávněné za smluvní strany uzavírat tuto Smlouvu své vlastnoruční podpisy.

V Praze dne 16.3.2016

V Brně dne 29.2.2016

Objednatel:

Poskytovatel:


PharmDr. Zdeněk Blahuta
ředitel


Ing. Rajmund Pavla
předseda představenstva

Státní ústav pro kontrolu léčiv
Šrobárova 48
100 41 Praha 10
(100)

itelligence
a.s.
Hlinky 505/118, 603 00 Brno
IČ: 267 18 537
DIČ: CZ26718537 

Specifikace služeb podpory EMC

Documentum – katalogové listy



PP-1 Provoz helpdeskového systému

Popis služby

Poskytovatel zajišťuje provoz a aktualizaci helpdeskového systému pro vedení evidence hlášení o chybách, námětech, změnách nebo rozšíření funkcí servisovaného systému, včetně stavu jejich řešení.

Helpdeskový systém musí být provozován formou webové aplikace nebo s webovým rozhraním. Poskytovatel zajistí přístup do systému pro oprávněné osoby Objednatele a případně třetích stran určených Objednatelem.

Standardně se hlášení provádí zápisem do helpdeskového systému prostřednictvím webového formuláře. V případě nedostupnosti internetového připojení nebo helpdeskového systému Poskytovatele lze požadavky hlásit rovněž telefonicky na stanovené telefonní číslo nebo emailem a požadavek do helpdeskového systému zaeviduje Poskytovatel. Tento způsob lze použít i v případě jiné krizové situace.

Popis životního cyklu hlášení

Nejčastěji využívaný scénář:

Aktivita	Role
Zápis hlášení	Objednatel
1.1 Kategorizace	Objednatel
1.2 Prioritizace	Objednatel
Notifikace o založení	Systém
Analýza hlášení	Poskytovatel
Přiřazení řešitele	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Řešení požadavku/incidentu	Poskytovatel
Aktualizace stavu řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Popis řešení	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Požadavek na akceptaci	Poskytovatel
Notifikace o změně	Systém
Akceptace	Objednatel
Uzavření hlášení	Systém

Ostatní alternativní scénáře:

- Objednatel musí mít možnost kdykoliv ukončit zpracování tiketu (požadavku nebo incidentu).
- Objednatel musí mít možnost kdykoliv přidat k hlášení další řešitele, a to jak interní, tak externí.

- Objednatel musí mít možnost předat řízení hlášení jinému zástupci Objednatele (změna vlastníka hlášení).

Vstupy

Požadavek uživatele

Výstup služby PM-1 Proaktivní monitoring

SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Popis SLA	Doba plnění
Převzetí požadavku	Do 30 minut od přijetí požadavku

Výstupy

Zaevidované hlášení včetně celého životního cyklu

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

PP-2 Vedení dokumentace

Popis služby

Účelem služby je vedení dokumentace, její aktualizace a zpřístupnění Objednateli. Obsah dokumentace bude odpovídat požadavkům vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy).

Dokumentace bude předána do vlastnictví Objednatele, který může dokumentaci neomezeně využívat pro svou potřebu nebo ji předat třetí osobě.

Dokumentace musí být verzována, jednotlivé změny v každé verzi musí být zřetelně označeny. Dokumentace bude dostupná ve formátu MS Office.

Součástí dokumentace bude i průběžně vedený strukturovaný dokument, který bude obsahovat popis provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů s popisem jejich dopadu do vlastního i navazujících systémů, musí být neustále přístupný pracovníkům Objednatele.

Poskytovatel je povinen vyhotovovat a poskytovat Objednateli report za předcházející kalendářní měsíc, který bude mj. obsahovat:

- měsíční souhrnný report zahrnující seznam provedených úkonů v rámci administrace a údržby systémů,
- souhrnné statistiky o odpracovaných hodinách pro jednotlivé kategorie služeb,
- seznam vyřešených požadavků (včetně incidentů) a stav řešení nevyřešených požadavků,
- statistika plnění požadovaných SLA.

Vstupy

Změny systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Poskytnutí měsíčního reportu	Do 10. pracovního dne následujícího měsíce.
Aktualizace dokumentace	Do 14 kalendářních dnů od provedení změny v systému či aplikaci na produkčním prostředí

Výstupy

Měsíční report

Dokumentace systému

Dokumentace integrační vazeb

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby (vedení dokumentace) je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-1 Servisní požadavky typu kritická vada

Popis služby

Kritickou vadou se rozumí nefunkčnost systému jako celku či jejích klíčových částí, nebo nefunkčnost bezpečnostních, identifikačních a komunikačních komponent systému nebo vada systému, ohrožující bezpečnost systému a bezpečný chod systému nebo některé/jakékoliv jiné aplikace/systému Objednatele. Jedná se např. o výpadek aplikačního serveru, autentizačních komponent, přerušení procesu, chybu aplikační logiky, nedostupnost klíčových WS, nebo neúměrně dlouhé odezvy klíčových služeb. Dále se za kritickou vadu považuje stav, kdy uživatelská funkcionality systému generuje výstupy a zpracovává data odchylně od požadovaného zadání nebo z hlediska významu dotčeného úkolu Objednatele a jeho obsahu (zejména s ohledem na oprávněné zájmy třetích osob dotčených činností Objednatele). Systém např. vrací jiná data či atributy, než jsou akceptované v návrhu řešení.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění kritické vady nebo změnu její kvalifikace na vadu závažnou (SP-2) nebo na vadu ostatní (SP-3).

Po vyřešení každé kritické chyby je Poskytovatel povinen předložit Objednateli podrobnou analýzu příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 min od nahlášení
Zahájení prací na odstranění kritické vady	do 2 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) kritické vady	do 8 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému, podrobná analýza příčin vzniku kritické vady a návrh opatření, jak této vadě předcházet.

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-2 Servisní požadavky typu závažná vada

Závažnou vadou se rozumí stav znamenající nefunkčnost části systému, která nespadá pod kategorii kritické vady, nicméně jedná se o komponenty systému zajišťující trvalou dostupnost celého systému. Jedná se především o dostupnost a odezvu WS a procesů zajišťující méně důležité funkcionality systému. Za tento typ vady se považuje i taková vada, která významně omezuje práci uživatele nebo pokud funkcionality je možná pouze s využitím náhradních procesů nebo zvláště kvalifikované podpory uživatele.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění závažné vady nebo změnu její kvalifikace na vadu ostatní (SP-3).

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění závažné vady	do 12 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) závažné vady	do 24 hodin od nahlášení

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

SP-3 Servisní požadavky typu ostatní vada

Ostatní vadou se rozumí nefunkčnost části systému, která nespadá pod kategorii vady kritické nebo vady závažné. Jedná se o služby, které nemají přímý dopad na uživatelské funkcionality služeb systému.

Tato služba zajišťuje všechny nezbytné kroky, které zajistí odstranění vady.

Vstupy

Záznam v systému helpdesk

Hlášení monitorovacího systému

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí incidentu	do 30 minut od nahlášení
Zahájení prací na odstranění ostatní vady	do 48 hodin od nahlášení
Odstranění (fixace) ostatní vady	do 96 hodin od nahlášení. Tento termín může být s ohledem na charakter vady prodloužen na základě písemné dohody mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Termín plnění se automaticky posouvá o dobu činností, které je prokazatelně potřeba pro odstranění chyby provést a nejsou v rozsahu předmětu Smlouvy (např. obnova systému ze zálohy, apod.).

Stejně tak se termín plnění posouvá o dobu, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy.

Výstupy

Záznam v helpdeskovém systému

Odstraněná vada

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RP-1 Provozní podpora

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění servisní podpory, odhalování a diagnostika chybových stavů systému.

Součástí služby jsou činnosti:

- administrace a údržba systému, instalace opravných balíčků,
- konzultace k fungování systému a aplikačních řešení,
- poskytování informací o nových nebo stávajících produktech nebo technologiích souvisejících s provozem instalované technologie.

Servisní činnosti systémů v testovacím prostředí budou prováděny formou *best effort*, bez garantované doby nástupu k řešení incidentu.

SLA

Požadovaná dostupnost DMS a BPM systému včetně integračních a aplikačních řešení je 99%.

Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Jednotlivé administrační požadavky musí být poskytovány podle následujících pravidel.

Kategorie	Dokončení realizace požadavku	Příklad	Náročnost
A	do 8 hodin od převzetí	Rychlé a nutné administrační zásahy do systémů	< 2 ČH (člověkohodin)
B	do 3 pracovních dnů	Složitě administrační zákroky	< 1 ČD

Převzetí požadavku proběhne nejpozději do 30 minut od nahlášení.

V případech zjištění nedostupnosti systému musí být tato skutečnost bezodkladně zaznamenána do helpdeskového systému a současně musí být telefonicky informován pověřený zástupce objednatele.

Veškeré požadavky budou kategorizovány Objednatelem jako součást zadání požadavku. Vyřešením požadavku dle tohoto článku se rozumí stav, kdy dané řešení je Objednatelem považováno za vyhovující. Kategorie požadavku lze po věcném přehodnocení Poskytovatelem a schválení tohoto přehodnocení Objednatelem dodatečně přesunout do jiné kategorie.

Náročnost služby v ČD je pouze pro informativní účely. Během realizace služeb v kategorii RP-1 k čerpání ČD nedochází. 1 ČD je 8 člověkohodin (ČH).

Výstupy

Správně nakonfigurované systémy

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

PM-1 Proaktivní monitoring

Popis služby

Pomocí vzdáleného monitoringu bude Poskytovatel ověřovat správnou funkčnost systému. Monitoring je prováděn výhradně formou vzdáleného přístupu. Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaných parametrů bude kontaktován pověřený zástupce Objednatele (emailem nebo telefonicky) a zároveň bude problém evidován v helpdesku.

Poskytovatel není oprávněn za účelem zajišťování služby vzdáleného monitoringu přistupovat k datům, které jsou ve správě Objednatele, pokud o tuto službu není písemně nebo emailem požádán Objednatelem.

Objednatel je povinen informovat prostřednictvím služby helpdesku (telefonicky i emailem) Objednatele o významných bezpečnostních incidentech, a to do 24 hodin od odhalení incidentu.

Vstupy

Informace z monitorovaných částí systému.

SLA

Dostupnost této služby musí být 99% v kalendářním měsíci. Výpočet dostupnosti se řídí postupem popsáním v kapitole Výpočet dostupnosti.

Výstupy

Informace o nestandardních a potencionálně nebezpečných hodnotách monitorovaných parametrů (emailem, telefonicky).

V případě zjištění nestandardních stavů zápis do helpdesku (PP-1 Provoz helpdeskového systému).

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v režimu 24 hodin x 7 dní v týdnu.

Rozsah čerpání této služby není v rámci paušální platby časově omezen.

RZ-1 Identifikace a specifikace změny

Popis služby

Tato služba zajišťuje podrobné informace pro rozhodování Objednatele před realizací navržených změn systému ze strany Objednatele.

Poskytovatel analyzuje požadavek a výstupem této služby je písemné stanovisko. Stanovisko musí obsahovat zejména:

- popis požadavku,
- výsledek analýzy včetně posuzování a analýzy navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska provozu, architektury systému, bezpečnosti, designu a technologie,
- varianty řešení; jednotlivé varianty musí obsahovat informace zejména o finanční náročnosti (vyjádřeno v ČD), časové náročnosti, omezeních provozu při realizaci dané varianty, rizika při realizaci jednotlivých variant,
- doporučení pro Objednatele (včetně zdůvodnění) pro realizaci jedné z navržených variant, včetně návrhu způsobu testování, způsob nasazení, případně způsob integrace se stávajícími systémy.

V případě, že nebude Objednatelem požadována analýza, Poskytovatel předloží ze svého pohledu nejlepší návrh na realizaci, který obsahuje finanční náročnost v ČD, časovou náročnost, předpokládaný rozsah omezení provozu a případná rizika.

Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1).

SLA

Popis SLA	Termín plnění
Převzetí požadavku	do 30 minut od jeho nahlášení
Dokončení analýzy a předání návrhu postupu na realizaci změny	Termín dle dohody (bude uveden v systému helpdesk), nejpozději do 15 pracovních dnů od data přijetí požadavku

Výstupy

Zpracování písemného stanoviska a předávací protokol.

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 2 člověkodny za měsíc. Nevyčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti Smlouvy.

RZ-2 Realizace změnových požadavků menšího rozsahu

Popis služby

Obsahem této služby je zajištění vývojové podpory DMS a BPM systému v kategorii změn menšího rozsahu. Jedná se například o změny konfigurace GUI, logiky procesů, metadat, datové struktury databáze apod.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání n ČD	do $3 * n$ pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne do 30 minut od nahlášení do helpdeskového systému.

Výstupy

Akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Rozsah čerpání této služby je v rámci paušální platby časově omezen a to na 2 člověkodny za měsíc. Nevýčerpanou část ČD v rámci měsíce lze převádět a kumulovat po dobu platnosti Smlouvy.

RZ-3 Realizace rozvojových požadavků

Popis služby

Realizace rozvojových požadavků RZ-3 slouží především pro vývoj nových služeb, nebo realizaci většího množství změnových požadavků v rámci stávající služby. Změnové požadavky menšího rozsahu jsou popsány v sekci RZ-2.

Objednatel prostřednictvím systému helpdesk definuje požadavek na změnu s využitím služby RZ-1.

Současně s požadavkem Objednatel stanoví termín dokončení (na základě návrhu Poskytovatele), způsob testování, způsob nasazení případně způsob integrace se stávajícími systémy.

Poskytovatel požadavek realizuje, provede aplikační testování a po dokončení prací na tuto skutečnost upozorní Objednatele a vyzve jej k převzetí a akceptaci řešení.

Vstupy

Požadavek Objednatele v systému helpdesk (PP-1)

Odsouhlasená varianta požadavku na změnu, která bude zpracována na základě služby RZ-1

SLA

Realizace změnových požadavků proběhne dle dohodnutého harmonogramu, odsouhlaseného oběma stranami. V případě že nedojde k oboustranné dohodě na harmonogramu realizace prací, platí následující harmonogram:

Rozsah čerpání služby na jeden požadavek	Dokončení realizace požadavku
Čerpání n ČD	do $3 * n$ pracovních dnů od nahlášení požadavku

Převzetí požadavku proběhne do 30 minut od nahlášení do helpdeskového systému.

Výstupy

Akceptované funkční řešení

Doba poskytování a zařazení služby

Doba poskytování služby je v pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin.

Služba je realizována samostatnou objednávkou mimo rámec paušální platby.

Výpočet dostupnosti

Dostupnost systému je procentuální vyjádření doby, po kterou je systém dostupný. Časy jsou počítány v minutách a vychází z časů, uvedených v helpdeskovém systému. Je vykazována měsíčně a její výpočet je proveden na základě následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{T_{ok} - T_{err}}{T_{ok}} * 100$$

D_m je měsíční dostupnost aplikace v %,

T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období v minutách,

T_{ok} je celková doba, po kterou byla dostupnost sledována nebo též doba provozování služby (v minutách).

Sledovaným obdobím se rozumí čas, který je definován/požadován samostatně pro každou službu.

Aplikace se považuje za nedostupnou v případech, kdy vykazuje kritickou vadu (SP-1) či závažnou vadu (SP-2).

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od okamžiku prokazatelného zjištění závady Poskytovatelem, nebo od okamžiku prokazatelného nahlášení závady oprávněnou osobou Objednatelem způsobem stanoveným touto Smlouvou, do odstranění nedostupnosti.

Do doby nedostupnosti se nezapočítává nedostupnost aplikace způsobená závadou, která prokazatelně není v rozsahu předmětu Smlouvy (např. závada na hardware, síťové infrastruktuře, operačním systému, apod.).

Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba závady způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly odsouhlaseny Objednatelem. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy. Do doby nedostupnosti se nezapočítá doba plánovaných odstávek a doba od vznesení požadavku na nutnou součinnost Objednatele do doby jejího poskytnutí.

Příloha 2

Specifikace EMC Documentum v SÚKL

Základní charakteristika

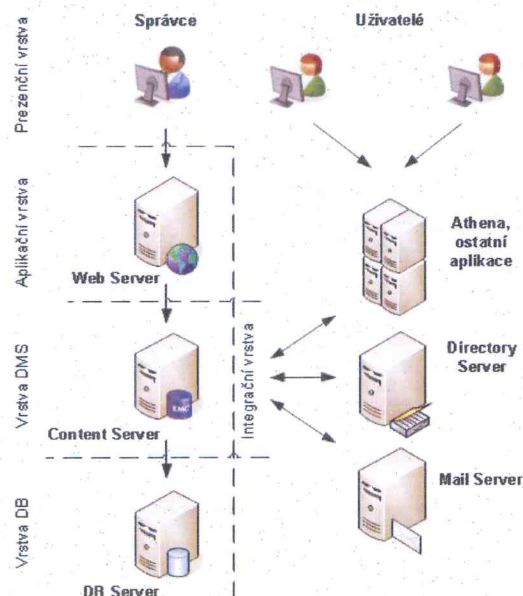
- EMC Documentum 7.0 funguje v SÚKL ve formě na pozadí běžící služby, která zajišťuje:
 - uložení dokumentů pro spisovou službu AthenA,
 - přenos dat ze skenovacího pracoviště do uložení Documentum a následného zpřístupnění skenovaných dokumentů prostřednictvím spisové služby AthenA.
- Systém je provozován v produkčním a testovacím prostředí.
- SÚKL nemá v současnosti pro systém zajištěnou maintenance od výrobce EMC.
- SÚKL nedisponuje zdrojovými kódy pro integraci AthenA – Documentum a přenos dat ze skenovací jednotky do spisové služby AthenA.
- Documentum je v rámci spisové služby AthenA využíváno až 450 uživateli. Správu systému vykonává 1 správce.

Produkční prostředí

Produkční řešení běží na třech serverech:

- Aplikační server (Documentum Administrator),
- Content server (Documentum Content Server),
- Databázový server (Oracle DB server).

Systém je provozován ve virtualizovaném serverovém prostředí na platformě VMWare ESXi server.



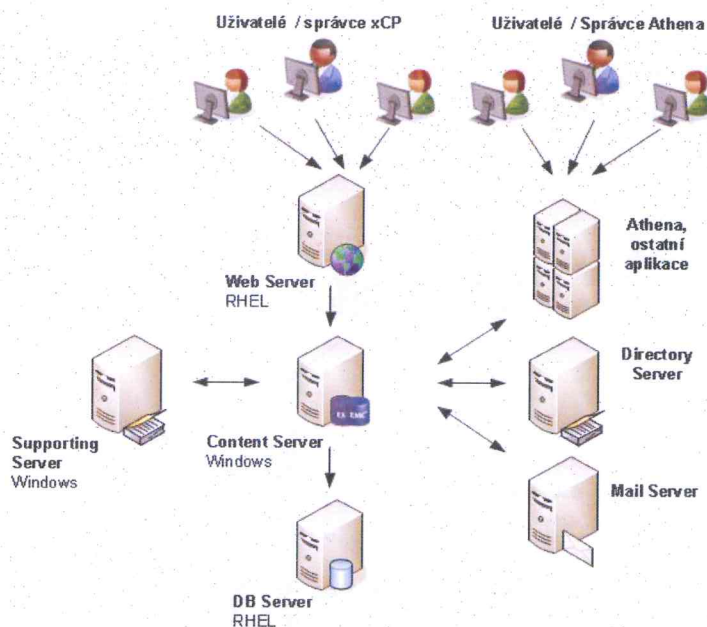
Instalované SW komponenty:

Server	SW komponenta	Verze	Poznámka
DB Server	Red Hat Enterprise Linux	6.3	x64
	Oracle DB Server	11g Release 2	11.2.0.3.0
Content Server	MS Windows Server	2008 R2 SP1	x64
	Oracle Client	11g Release 2	11.2.0.3.0
	Documentum Content Server	7.0 Patch 06	x64
Aplikační Server	Red Hat Enterprise Linux	6.4	x64
	Apache Tomcat	7.0.29	
	Documentum Administrator	7.0 Patch 06	

Testovací prostředí

Testovací prostředí se liší od produkčního tím, že původní instalace (shodná s produkční) byla rozšířena o instalaci EMC Documentum xCP 2.0. Testovací prostředí má 4 servery. Oproti produkčnímu prostředí obsahuje navíc Supporting server. Všechny servery jsou provozovány ve virtualizovaném serverovém prostředí na platformě VMWare ESXi server.

Komponenty Documentum xCP 2.0 nejsou v současné době využity. (SÚKL nevlastní potřebné licence).

**Instalované SW komponenty:**

Server	SW komponenta	Verze	Poznámka
DB Server	RHEL	6.4	x64
	Oracle DB Server	11g Release 2	11.2.0.3.0
Content Server	MS Windows Server Enterprise	2008 R2 SP1	x64
	Oracle Client	11g Release 2	11.2.0.3.0

	Documentum Content Server	7.0 Patch 06	x64
	Documentum Process Engine	2.0 Patch 16	
	Documentum Thumbnail Server	7.0	
Supporting Server	MS Windows Server Enterprise	2008 R2 SP1	x64
	Apache Tomcat	7.0.42	
	Documentum Content Transformation Services	7.0 Patch 03	
	Documentum Documentum Image Services	2.0	
	Documentum xCP Viewer Services	2.0 Patch 16	
	Documentum Content Intelligence Services	7.0 Patch 04	
	Documentum xPlore	1.3 Patch 13	
	Documentum Business Activity Monitor	2.0 Patch 16	
	Documentum Process Integrator	2.0 Patch 16	
	Documentum xMS Server	1.0 Patch 16	
	Documentum xMS Tools	1.0 Patch 16	
Aplikační Server	RHEL	6.4	x64
	Apache Tomcat	7.0.29	
	Documentum Administrator	7.0 Patch 06	

Repository

Repository	Popis	Prostředí
dmsprod	Repository pro spisovou službu AthenA.	produkce
dmstest	Ekvivalent repository dms v testovacím prostředí.	testovací
suklrdt	Repository pro aplikaci Řízená dokumentace, která je vyvinutá v xCP Documentum. Aplikace není využívána.	testovací

Integrace se SSL AthenA

Documentum slouží jako prosté úložiště dokumentů spravovaných spisovou službou AthenA. Integrace Documentum a spisové služby AthenA je řešena pomocí zákaznických webových služeb vystavených v Documentum.

Webová služba v Documentum poskytuje spisové službě AthenA funkce pro zápis a získání dokumentu.

Přenos dat ze skenovacího pracoviště

Documentum zajišťuje přenos dat ze skenovacího pracoviště do svého úložiště a následné zpřístupnění skenovaných dokumentů ve spisové službě AthenA.

Funkcionalita je zajištěna pravidelnou úlohou běžící na Documentum. Úloha naimportuje soubory dávky dokumentů ze sdílené složky do úložiště Documentum.

Po ukončení importu dávky, Documentum zavolá webové služby spisové služby AthenA a zapíše do příslušné písemnosti metadata o skenovaných dokumentech a tím je zpřístupní uživatelům AthenA.