**RÁMCOVÁ SMLOUVA**

číslo: **20170509**

 uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2. a násl. zákona
 č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „občanský zákoník“)

**mezi těmito smluvními stranami:**

##### **Česká republika - Správa státních hmotných rezerv**

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85

právně jednající: Ing. Miroslav Basel, ředitel Odboru zakázek

IČO: 48133990

DIČ: CZ48133990

bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha

č. účtu: 85508881/0710

kontaktní osoba: Mgr. Petr Kačenka, CISA, CISM, ředitel Odboru informatiky

telefon: 244 095 412

fax: 244 095 508

e-mail: pkacenka@sshr.cz

datová schránka: 4iqaa3x

(dále též **„objednatel“**)

a

**Obchodní firma** **T-SOFT a.s.**

se sídlem: U zásobní zahrady 2552/1a, Žižkov, 130 00 Praha 3

spisová značka: B 15233 vedená u Městského soudu v Praze

zastoupena: Ing. Michalem Vaněčkem, Ph.D. MBA, místopředsedou představenstva

IČO: 40766314

DIČ: CZ40766314

bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

číslo účtu: 1010251000/2700

kontaktní osoba: Ing. Josef Pánek, projektový manažer

telefon: 603 879 685

fax: 261 710 563

e-mail: panek@tsoft.cz

datová schránka: vrugr8f

 (dále též **„poskytovatel“**)

(dále také společně **„smluvní strany“**)

**Účel Rámcové smlouvy**

Touto Rámcovou smlouvou (dále jen „smlouva“) se realizuje veřejná zakázka, kterou objednatel zadal ve výběrovém řízení pod č. j.: 10870/17-SSHR s názvem „17-188 Argis – Provozní podpora a rozvoj na r. 2018 - 2021“.

**Předmět smlouvy**

1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí služeb nutných pro zabezpečení provozu a nezbytného technologického rozvoje informačního systému Argis (dále jen „IS Argis“) v roce 2018 – 2021 (dále jen „služba“), zejména:
* Služby ServiceDesk
* Služby řešení požadavků objednatele
* Služby podpory provozu a správy
* Technologické úpravy IS Argis a jeho drobné změny na základě legislativních změn

Požadovaný rozsah služby je uvedený v **Příloze č. 1** - **Technické podmínky předmětu smlouvy**, která je nedílnou součástí této smlouvy.

1. Smluvní strany si dohodly, že služba prováděná nad rámec paušální platby dle této smlouvy bude realizována na základě jednotlivých objednávek. Za dobu smluvního vztahu je možné nad rámec paušálu objednat a poskytnout službu v celkovém rozsahu **maximálně 616 člověkohodin**.

**Vzor objednávky** na poskytování služby je **Přílohou č. 2** této smlouvy.

1. Specifikace věci:

Kód NIPEZ: 72261000-2 Podpora programového vybavení

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat předmět smlouvy za podmínek uvedených v této smlouvě
a v konkrétní objednávce, objednatel se zavazuje zaplatit sjednanou cenu za provedené služby
v souladu s touto smlouvou a s objednávkou.
2. V rámci plnění předmětu smlouvy je osobou jednající za objednatele kontaktní osoba uvedená v záhlaví smlouvy.

Kontaktní osoba objednatele je oprávněna k plnění povinnosti objednatele dle této smlouvy písemně pověřit jiného zaměstnance objednatele. O tomto pověření je kontaktní osoba objednatele povinna informovat (i e-mailem) kontaktní osobu poskytovatele.

**Cena za předmět smlouvy, platební a fakturační podmínky**

1. Cena za předmět smlouvy bez DPH je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona
č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, je cenou maximální a nepřekročitelnou. K této částce bude připočtena platná sazba DPH v době vzniku zdanitelného plnění.

Cena za předmět smlouvy je dána nabídkou poskytovatele ze dne 18. 09. 2017, a to Krycím listem - **Příloha č. 3**. a je členěna následovně:

* 1. Cena za poskytovanou službu v rámci paušální platby:
1. cena celkem za 1 člověkohodinu **bez DPH** ve výši **1 950** Kč

(slovy: jeden tisíc devět set padesát korun českých)

1. DPH ve výši celkem 409,50 Kč

(slovy: čtyři sta devět korun českých padesát haléřů)

1. cena celkem za 1 člověkohodinu **včetně DPH** ve výši **2 359,50** Kč

(slovy: dva tisíce tři sta padesát devět korun českých padesát haléřů)

* 1. Cena za službu poskytovanou nad rámec paušální platby – úkolová platba:
1. cena za 1 člověkohodinu **bez DPH** ve výši **1 950** Kč

(slovy: jeden tisíc devět set padesát korun českých)

1. DPH ve výši celkem 409,50 Kč

(slovy: čtyři sta devět korun českých padesát haléřů)

1. cena za 1 člověkohodinu **včetně DPH** ve výši **2 359,50** Kč

(slovy: dva tisíce tři sta padesát devět korun českých padesát haléřů)

1. Cena za předmět smlouvy je ujednána pevnou částkou. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si služby vyžádaly jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
2. Cena za předmět smlouvy již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením, včetně všech nákladů poskytovatele na dopravu do míst plnění.
3. Na předmět smlouvy realizovaný v rámci zakázky dle čl. I. má objednatel stanoven finanční limit ve výši **2 000 000 Kč bez DPH**. Smluvní strany souhlasí s tím, že uvedená finanční částka nemusí být v průběhu platnosti a účinnosti této smlouvy vyčerpána.
4. Platba záloh se nepřipouští.
5. Právo na zaplacení ceny vzniká poskytovateli tehdy, jsou-li služby řádně provedeny a předány dle podmínek sjednaných v této smlouvě a dle jednotlivých objednávek.
6. Cena za služby bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
7. vyúčtování paušální platby bude realizováno měsíčně po podpisu protokolu dle čl. IV.
odst. 5.
8. vyúčtování platby za službu provedenou na základě objednávky nad rámec paušálních plateb bude realizováno po provedení služby na základě faktury vystavené poskytovatelem do
10 pracovních dnů po dokončení prací, k faktuře bude připojen protokol dle čl. IV. odst. 5.
9. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu úhrady faktury za služby na účet poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury).
10. Lhůta splatnosti faktury je 21 kalendářních dnů od doručení faktury objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet poskytovatele.
11. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje objednatel a toto číslo je uvedeno
v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit poskytovateli s tím, že poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením nové faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
12. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

**Doba, místo a podmínky plnění**

1. Doba plnění předmětu smlouvy je stanovena na **48 měsíců** ode dne nabytí účinnosti smlouvy. Smlouva zaniká uplynutím této doby **nebo vyčerpáním finančního limitu** stanoveného v čl. III. odst. 4., rozhodující je, která skutečnost nastane dříve.
2. Doba plnění služby realizované na základě požadavku objednatele je stanovena v Příloze č. 1, bod 2.3.
3. Místem plnění služby je pracoviště objednatele na adrese:

Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4

V případě plnění veřejné zakázky pomocí vzdáleného přístupu je místem plnění pracoviště poskytovatele.

1. Poskytnutí služby se uskuteční na základě podmínek uvedených v této smlouvě, případně v souladu s objednávkou.
2. Předání a převzetí služby poskytnuté v rámci paušálu bude potvrzeno **Protokolem
o poskytnutých službách** (dále jen „protokol“)**,** který podepíše kontaktní osoba objednatele uvedená v záhlaví smlouvy nebo osoba jednající za objednatele dle čl. II. odst. 5. této smlouvy
a kontaktní osoba poskytovatele uvedená v záhlaví smlouvy.

Protokol bude obsahovat zejména:

* Identifikační údaje o poskytnutých službách nebo o realizovaných úpravách služeb
* Popis realizované služby a celková doba poskytnuté služby
* Prohlášení poskytovatele, že služby poskytl v řádné kvalitě, úplné, způsobilé k užívání a že dodržel veškeré platné právní předpisy
* Soupis příloh
1. V případě úpravy služeb na základě požadavku objednatele provede poskytovatel i nezbytnou úpravu uživatelské dokumentace.
2. Neposkytnutí služby za podmínek uvedených v této smlouvě a dle podmínek stanovených v konkrétní objednávce se považuje za podstatné porušení smlouvy a objednatel má právo od této smlouvy odstoupit. Poskytovatel nebude oprávněn požadovat od objednatele úhradu nákladů souvisejících s plněním služby dle objednávky, u které došlo k porušení povinností poskytovatele s následkem odstoupení od této smlouvy.
3. Pro účely plnění služby ServiceDesk sjednávají smluvní strany následující komunikační kanály

elektronická pošta – hotline@tsoft.cz, 24 hodin denně

telefon (mobilní), pouze v pracovní době od 8:00 do 16:00 hod - +420 603 879 685

**Práva z vadného plnění**

1. Poskytování služby je vadné, jestliže je poskytovatelem poskytována jiná služba než ta, která je stanovena touto smlouvou a požadavky objednatele na provedení služby zaslanými objednávkou poskytovateli.
2. Vady poskytování služby je objednatel povinen uplatnit u poskytovatele bez zbytečného odkladu po jejich zjištění, a to písemným sdělením v souladu s čl. XI. odst. 5. této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje odstranit uplatněné vady při reklamaci služby ve lhůtě stanovené objednatelem.
3. Uplatní-li objednatel právo z vadného plnění, potvrdí mu poskytovatel písemně, kdy toto právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Nepotvrzení uplatnění práva z vadného plnění poskytovatelem do 3 pracovních dnů ode dne sdělení uplatnění vad je důvodem pro odstoupení objednatele od této smlouvy.

**Záruka za jakost**

1. Zárukou za jakost se poskytovatel zavazuje, že poskytne objednateli záruku za jakost smluvené služby v délce 24 měsíců od převzetí služby (záruční doba).
2. Záruční opravy musí poskytovatel provádět bezplatně, anebo zajistit jejich bezplatné provádění po celou dobu záruční doby se všemi souvisejícími náklady, a to do 7 kalendářních dnů od jejich písemného uplatnění objednatelem.
3. Záruční doba běží ode dne odevzdání služby bez vad objednateli a prodlužuje se o dobu, po kterou bude věc v záručním plnění.

**Smluvní pokuta**

1. V případě, že bude poskytovatel v prodlení s termínem provedení služby stanoveným touto smlouvou a objednávkou, uhradí poskytovatel smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý den prodlení.
2. V případě prodlení poskytovatele s odstraňováním vad v záruční době vznikne objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý den prodlení.
3. Smluvní pokuta je splatná 14. den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k její úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
4. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
5. Smluvní strany výslovně sjednávají, že úhradou smluvní pokuty nebude dotčeno právo objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.

**Odstoupení od smlouvy**

1. Kromě důvodů pro odstoupení od smlouvy objednatelem uvedených v jiných ustanoveních této smlouvy nebo v občanském zákoníku je objednatel oprávněn od této smlouvy odstoupit v případě prodlení s plněním služby delším než 10 pracovních dnů oproti lhůtám stanoveným v Příloze č. 1 (Technické podmínky předmětu smlouvy), případně lhůtám stanoveným v objednávce.
2. Objednatel je též oprávněn odstoupit od smlouvy z důvodu probíhajícího insolvenčního řízení vůči poskytovateli.
3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i v případě porušení povinnosti poskytovatele dle
čl. III. odst. 11.
4. Smluvní strany se dohodly, že při prodlení objednatele se zaplacením ceny za provedení služby má poskytovatel právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemným sdělením v souladu s čl. XI. odst. 5. této smlouvy. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Odstoupení od této smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, ani práva na náhradu škody.
7. V případě odstoupení od smlouvy se odstoupení nevztahuje na smluvními stranami již poskytnuté vzájemné plnění.

**Ostatní ujednání**

1. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem plnění předmětu smlouvy a zavazuje se ve smluveném rozsahu a lhůtách dle podmínek stanovených v objednávkách jej splnit.
2. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
3. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

**Práva k duševnímu vlastnictví**

1. Poskytovatel zabezpečí, že služba dle této smlouvy nebude zatížena právy třetích osob, ze kterých by pro objednatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran. V opačném případě poskytovatel ponese veškeré důsledky takovéhoto porušení práva třetích osob, včetně úhrady všech takto vzniklých škod, a to bez ohledu na zavinění.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli právo k nevýlučnému a neomezenému využití jím poskytovaných služeb podle této smlouvy, ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví. Stejně tak poskytovatel poskytne právo, respektive nijak neomezí možnost servisu, úprav a rozvoje služby objednatelem či jím pověřenou třetí stranou. Tato práva poskytovatel poskytuje bez jakékoli úhrady nad rámec sjednané ceny dle čl. IV. této smlouvy, jestliže jsou takové služby součástí plnění poskytovatele nebo budou vytvořeny za účelem plnění předmětu smlouvy, případně v průběhu plnění předmětu smlouvy.

**Závěrečná ujednání**

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách objednatele. Údaje ve smyslu § 218 odst. 3. zákona č. 134/2016 Sb.,
o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů). Smlouva se vkládá do registru smluv vedeného podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění smlouvy zajišťuje objednatel.
3. Poskytovatel souhlasí, aby objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy (včetně změn v záhlaví smlouvy: bankovního spojení, sídla, zastoupení atd.) jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány
a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nemůže jít k tíži smluvní strany, které nebyl v souladu s touto smlouvou zaslán dodatek ohledně změny údajů v záhlaví smlouvy, že i nadále užívá při komunikaci s druhou smluvní stranou údaje původně uvedené. Jiná ujednání jsou neplatná.
5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě do datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. Pro případ uvedený v čl. II. odst. 5. a v čl. II. odst. 2. sjednávají smluvní strany komunikaci prostřednictvím e-mailových adres kontaktních osob uvedených v záhlaví smlouvy.
6. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 1 obdrží poskytovatel
a 3 objednatel.
7. Tato smlouva nabude platnosti a účinnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která
ji podepisuje jako druhá v pořadí.
8. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily
a na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
9. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1: Technické podmínky předmětu smlouvy

Příloha č. 2: Vzor objednávky

Příloha č. 3: Krycí list

V Praze dne:12.10.2017 V Praze dne:10.10.2017

Za objednatele: Za poskytovatele:

**Česká republika – T-SOFT a.s.**

**Správa státních hmotných rezerv**

………………………………………….…… ………………………………………….

**Ing. Miroslav Basel Ing. Michal Vaněček, Ph.D. MBA**

ředitel Odboru zakázek místopředseda představenstva

**Příloha č. 1: Technické podmínky předmětu smlouvy**

**Specifikace služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Argis**

1. **Vymezení předmětu plnění**
	1. Poskytování služeb, nezbytných pro zabezpečení provozu a technologického rozvoje Informačního systému Argis v r. 2018 - 2021 (dále jen IS Argis) podle podmínek, potřeb
	a požadavků zadavatele.
	2. Poskytovatel se zavazuje na základě objednávky zadavatele provést úpravy díla spojené s legislativními změnami, s nastavením technologií a s opatřeními z oblasti kybernetické bezpečnosti.
	3. Současně se poskytovatel zavazuje provést i další činnosti spojené s provozem IS Argis, s činností jeho uživatelů, které nejsou přesně specifikované v technických podmínkách smlouvy na základě potřeb a požadavků zadavatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků zadavatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Technologické úpravy IS Argis a drobné změny díla na základě legislativních změn
5. **Společná ustanovení pro poskytování služeb**
	1. **Podpora – kategorizace**
* Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a cvičného prostředí IS Argis (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků zadavatele; je realizována na základě požadavků zadavatele.
* Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
* **podružná**: závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Argis, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
* **běžná**: závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení,
* **kritická**: závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
	1. **Podpora – základní principy**

Požadavek zadavatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

* informace o žadateli tj. uživateli IS Argis (organizace, kontaktní osoba, spojení),
* druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
* popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
* případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat poskytovateli),
* požadavek zadavatele s výše uvedenými atributy může být poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesk (zde zadavatel předpokládá využití interní aplikace zadavatele).

Požadavek zadavatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem zadavatele nebo s jeho souhlasem.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo cvičného prostředí IS Argis podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

Činnost poskytovatele se vykazuje na „Protokolu o poskytnutých službách“. Protokol o poskytnutých službách (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je zadavatel povinen zajistit následující podmínky:

* přístup servisního technika/ů poskytovatele k zařízení provozního nebo cvičného prostředí IS Argis, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
* přítomnost oprávněné osoby zadavatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika/ů poskytovatele, uvedená povinnost zadavatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.
	1. **Termíny řešení požadavků zadavatele:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Typ požadavku** | **Kategorie** | **Termín zahájenířešení do:**(od přijetí požadavku) | **Termín dokončení řešení do:**(od zahájení) |
| Zásah | podružný | 5 dnů | 60 dnů |
| běžný | 2 dnů | 10 dnů |
| kritický | 2 hodin | 5 dnů |

1. **Specifikace plnění**

**Požadovaná služba - rozsah plnění**

|  |  |
| --- | --- |
| **Služba** | **Rozsah** |
| ServiceDesk (přijetí hlášení) | 7x24 |
| Řešení požadavků Zadavatele | 5x8 |
| Podpora provozu, správy a řešení uživatelských požadavků | 8 hodin/měsíc |

* 1. **ServiceDesk**

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod u poskytovatele pro hlášení všech požadavků, řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého komunikačního kanálu v režimu 7x24, a to prostřednictvím:

* elektronické pošty,
* telefonu (mobilního), pouze v pracovní době .

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

* 1. **Řešení požadavků zadavatele**

Služby související s řešením požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x8 v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce v bodě 2.3.

* 1. **Podpora provozu a správy IS Argis zahrnuje především:**
		1. Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
		2. Údržbu interních databázi a logů.
		3. Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
		4. Instalaci nových verzí a softwarových oprav.
		5. Ověřování zálohovacích procedur.
		6. Návrhy na provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
		7. Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
		8. Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
		9. Požadavky na rozsah technické podpory a řešení uživatelských požadavků:
* celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně,
* požadavky zadává zástupce zadavatele (interní činnost poskytovatele spojená s požadavkem se nevykazuje), činnost se vykazuje vždy souhrnně za uplynulý měsíc,
* hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících; tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu,
* poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na protokolu o poskytnutých službách.
1. **Podmínky poskytování servisní podpory**
2. Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
* elektronickou poštou
* telefonicky
* vzdáleným přístupem.
1. Komunikace bude probíhat elektronickou poštou nebo telefonicky.
2. Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému podle reakční doby stanovené v tabulce čl. 2.3. V případě, že si to Zadavatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality Zadavatele.
3. O zahájení servisní podpory služby bude poskytovatel informovat Zadavatele elektronickou poštou.
4. Podpora provozu a správy (čl. 3.3) bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání Zadavatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě Zadavatele.
5. Zadavatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
* jméno osoby (popř. uživatelské jméno v IS Argis), která závadu nahlásila,
* kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
* popis závady, pokud to bude možné, tak i její simulaci v cvičném prostředí,
* místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
* znění chybových zpráv.
1. Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka bod 2.3.). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 16:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
2. Poskytovatel telefonicky a následně elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě Zadavatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Zadavatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.
3. **Úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb**

Zadavatel může zadat poskytovateli úkolové činnosti nezahrnuté do pevných plateb:

* k provedení změn informačního systému, databázového systému a systému zabezpečení,
* k úpravě uživatelských funkcionalit a k zabezpečení činnosti, které nejsou uvedeny v tomto věcném zadání,
* spadají sem i veškeré požadavky Zadavatele, jejichž plnění překročí součet 8 člověkohodin pro daný měsíc smluvního plnění a nevyčerpaných člověkohodin z předchozích měsíců plnění smlouvy.
1. **Technologické úpravy IS Argis a drobné změny na základě legislativních změn**

Poskytovatel na základě požadavku (také úkolové činnosti) zadavatele provede nezbytné úpravy IS Argis:

* vyvolané legislativními změnami,
* provede modernizaci vybraného modulu podle požadavku zadavatele,
* provede úpravy spojené se zvýšením nebo udržením stavu kybernetické bezpečnosti a dostupnosti aplikace v moderních prohlížečích.

**Po dobu platnosti smlouvy je možné objednat a poskytnout úkolové činnosti v celkové výši 616 člověkohodin.**

### Příloha č. 2: Vzor objednávky

|  |  |
| --- | --- |
| **OBJEDNÁVKA** | **č.: /2017/OI** |
| Odběratel:**Správa státních hmotných rezerv****Odbor informatiky****Šeříková 616/1****150 85 Praha 5**IČ: **48133990** DIČ: **CZ48133990**Banka: **ČNB Praha**Účet: **85508881/0710** | **Dodavatel:****IČ: DIČ:** **Banka:** **Účet:** |
| Kontaktní osoba:Jméno: Tel.: e-mail:  | Dodací podmínky:Datum vystavení: Požadovaný termín dodávky: Způsob dodání:  |
| Dodací adresa:**Správa státních hmotných rezerv** | Obchodní a platební podmínky:**Faktura se splatností 21 dnů ode dne převzetí služby.****Záruka 24 měsíců.** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Specifikace | Počet ks | Limitní cenas DPH |
|  |  |   |
| **C e l k o v é n á k l a d y****(Cena uvedena včetně DPH)**  |
| Zpráva pro dodavatele: **Nákup na fakturu: dohodnutá cena nesmí být překročena!** |

…………………………………. ……………………………….......

 razítko odběratele podpis oprávněné osoby