

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA

č. j. Objednatele:
SZR-3404-2/Ř-2017





k Rámcové dohodě na Zajištění podpory systémů elektronické spisové služby resortu MV ze dne 12. září 2017, č. j. Objednatele: MV-44087-33/VZ-2017, MV-106559-59/SIK6-2016. (dále jen „**Prováděcí smlouva**“)

1. SMLUVNÍ STRANY

- 1.1 **Česká republika – Správa základních registrů**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 - Žižkov
IČO: 72054506
DIČ: CZ72054506
Bankovní spojení: Česká národní banka
Číslo účtu: 5600881/0710
Zástupce: 
Telefon: 
Fax: 
e-mail: 
datová schránka: jjqjqih

-dále označovaný též jako „**Objednatel**“-

a

- 1.2 **GORDIC spol. s r.o.**
se sídlem v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně
IČO: 47903783
DIČ: CZ47903783
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu: 21409-681/0100
Zástupce: 
Telefon: 
Fax: 
e-mail: 
datová schránka: sxk8tap

-dále označovaný též jako „**Poskytovatel**“-

(**Objednatel** a **Poskytovatel** označování společně dále též jako „**Smluvní strany**“)

2. PREAMBULE

Tato smlouva je Prováděcí smlouvou k Rámcové dohodě na Zajištění podpory systémů elektronické spisové služby resortu MV č.j. Objednatele: MV-44087-33/VZ-2017, MV-106559-59/SIK6-2016, ze dne 12. září 2017, a je uzavřena v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem (dále jen „občanský zákoník“).

3. DEFINICE POJMŮ

- 3.1 Smluvní strany se dohodly, že pro účely Prováděcí smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	Význam pojmu pro účely Prováděcí smlouvy
eSSL	Systémem eSSL se rozumí systém elektronické spisové služby Správy základních registrů.
Objednatel	Subjekt definovaný v odstavci 1.1 této Prováděcí smlouvy.
Oprávněná osoba	Osoba oprávněná pro podpis Akceptačního protokolu, Výkazu prací, nebo Servisního protokolu, souhrnné akceptační zprávy dále oprávněná k vznesení požadavku a jeho řešení.
Patch	Opravný balíček SW, který řeší dílčí problém (problémy).
Poskytovatel	Subjekt, který bude na základě Prováděcí smlouvy poskytovat plnění.
Produkty	Veškerá zařízení, software, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály.
Služby	Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli.
SW	Všechny jednotlivé aplikační programové produkty/moduly spisové služby specifikované v Příloze č. 1 Prováděcí smlouvy.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

- 4.1 Předmětem plnění této Prováděcí smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli služby zabezpečení maintenance a podpory systémů elektronické spisové služby (dále jen „eSSL“) v souladu s touto Prováděcí smlouvou.

Předmět plnění Prováděcí smlouvy činí:

4.1.1 Předmět plnění Prováděcí smlouvy v rámci paušálních poplatků

(viz Příloha č. 2 Prováděcí smlouvy, II. SPECIFIKACE SLUŽEB, bod B. Průběžné poskytování následujících služeb):

Správa systému eSSL včetně maintenance (viz definice v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy), která mimo jiné zahrnuje poskytování upgrade a update zajišťující především legislativní rozvoj systému.

Legislativním rozvojem systému se rozumí, že předmět díla eSSL bude po celou dobu trvání Prováděcí smlouvy v souladu s nařízeními, směrnicemi a rozhodnutími Evropské unie, která jsou závazná pro Českou republiku, a dále se závaznými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k předmětu plnění, a provádět všechny své závazky z Prováděcí smlouvy tak, aby nenarušil a zajistil řádný provoz systému.

Jednotlivými položkami předmětu plnění v rámci paušálních poplatků jsou:

1. Správa systému eSSL Ginis
- 1.1. Standardní správa/administrace eSSL
- 1.2. Incident management
- 1.3. Údržba systému
- 1.3.1. Standardní údržba
- 1.3.2. Software maintenance
2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

4.1.2 Předmět plnění Prováděcí smlouvy, poskytnutý **za samostatnou cenu Poskytovatelem pouze v případě zaslání požadavku Objednatelem** (viz Příloha č. 2 Prováděcí smlouvy, II. SPECIFIKACE SLUŽEB, body A.1)

Detailní popis předmětu je v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy.

Jednotlivými položkami předmětu plnění, poskytnutými za samostatnou cenu, stanovenou na základě Poskytovatelem skutečně vynaložených a Objednatelem akceptovaných člověkohodin (viz Příloha č. 2 Prováděcí smlouvy, IV. CENY SLUŽEB), a to v případě požadavku Objednatele, jsou:

A.1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL

Rozhodne-li se Objednatel pro změnu systému elektronické spisové služby a tuto skutečnost Poskytovateli oznámí, zavazuje se Poskyvatel připravit data pro migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle podmínek této Prováděcí smlouvy.

Poskyvatel je povinen postupovat při poskytování předmětu plnění dle této Prováděcí smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností Poskytovatele, přičemž je při své činnosti v souvislosti s plněním dle této Prováděcí smlouvy povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.

Poskyvatel je povinen postupovat po celou dobu trvání této Prováděcí smlouvy podle nařízení, směrnic a rozhodnutí Evropské unie, které jsou závazné pro Českou republiku, podle závazných právních předpisů a technických norem vztahujících se k předmětu plnění, a provádět všechny své závazky ze smlouvy tak, aby nenarušil a zajistil řádný provoz systému.

- 4.2** Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí plnění od Poskytovatele v případě, že předávaná část plnění vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními.
- 4.3** Poskyvatel s Objednatelem se dohodli, že Poskyvatel plní povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 7.2. Prováděcí smlouvy ve vztahu ke všem verzím SW, ke kterým je hrazena SW maintenance.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1** Prováděcí smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to: od uzavření Prováděcí smlouvy do 31. 12. 2020, nebo do vyčerpání maximálního celkového finančního objemu plnění bez DPH dle čl. 6. Prováděcí smlouvy, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 5.2** Místem plnění je pracoviště Správa základních registrů, Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 - Žižkov.

6. CENA

- 6.1** Ceny za poskytování Služeb jsou specifikovány v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy – Specifikace služeb a jejich ceny. Cena bez DPH je stanovena vždy jako konečná a nejvýše přípustná. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s těmito službami. Nejsou přípustné žádné podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení ceny bez DPH. Zálohové platby nebude Objednatel poskytovat.
- 6.2** Celková nejvýše přípustná maximální cena v korunách českých (CZK) za dobu trvání Prováděcí smlouvy činí 1 092 000,00 Kč (slovy: jedenmiliondevadesátdvatisíckorunčeských) bez DPH. Celková maximální cena s DPH 21% je 1 321 320,00 Kč (slovy: jedenmiliontřistadvacetjednatísíctřistadvacetkorunčeských), z toho DPH 21% je 229 320,00 Kč (slovy: dvěštedvacetdevěttisíctřistadvacetkorunčeských). Výsledná fakturovaná částka s DPH bude matematicky zaokrouhlena na dvě platná desetinná místa, částky bez DPH a vypočtená výše DPH zaokrouhleny nebudou.
- Celková maximální cena se skládá z položek:
- 6.2.1 Z paušálního poplatku** v maximální výši 1 076 000,00 Kč (slovy: jedenmilionsedmdesátšesttisíckorunčeských) bez DPH, který je placen za poskytování služeb dle čl. 4.1.1. Prováděcí smlouvy.
- 6.2.2** Z poplatku samostatně hrazeného pouze v případě vyžádání služby Objednatelem, a to v hodnotě stanovené na základě Poskytovatelem skutečně vynaložených a Objednatelem akceptovaných člověkohodin (viz Příloha č. 2, IV. CENY SLUŽEB), za služby dle bodu 4.1.2. Prováděcí smlouvy.
- Tyto služby budou v případě vyžádání Objednatelem poskytnuty za cenu:
- A.1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL maximálně ve výši 16 000,00 Kč (slovy: šestnácttisíckorunčeských) bez DPH.
- 6.3** U licencí se platba za poskytnuté služby dle této Prováděcí smlouvy bude vztahovat pouze na služby dle této Prováděcí smlouvy poskytnuté ve vztahu k licencím užívaným v příslušném období (jedná se o nejvyšší počet naadministrovaných licencí v daném období v příslušné databázi), a to na základě výkazu zasláného Poskytovateli osobou Objednatele oprávněnou ke správě uživatelů nejpozději do 8 pracovních dnů od skončení daného období. V posledním období kalendářního roku bude výkaz Poskytovateli zaslán nejpozději do 27. listopadu.
- 6.4** Cena je splatná na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem. Faktura (daňový doklad) vystavená Poskytovatelem po vzniku práva fakturovat, tj. po schválení souhrnné akceptační zprávy Objednatelem, musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy, číslo jednací Prováděcí smlouvy a dále vyčíslení zvlášť ceny předmětu plnění bez DPH s dílčími cenami ve struktuře dle odstavce 6.2 Prováděcí smlouvy, zvlášť DPH a cenu předmětu plnění včetně DPH. Výsledná fakturovaná částka s DPH bude matematicky zaokrouhlena na dvě platná desetinná místa, částky bez DPH a vypočtená výše DPH zaokrouhleny nebudou. Kromě těchto náležitostí bude faktura obsahovat označení (faktura). Každá faktura bude vyhotovena ve 2 výtiscích (originál a 1 kopie).

- 6.5** Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu vždy za příslušné Objednatelem akceptované roční plnění, a to po doručení výkazu zasláného Poskytovateli osobou Objednatele oprávněnou ke správě uživatelů (viz výše dle bodu 6.3 této Prováděcí smlouvy), a prokazatelně doručit fakturu (daňový doklad) na adresu Objednatele. Fakturace musí být doručena nejpozději do 5. 12. příslušného roku.
- 6.6** Poskytovatel je oprávněn účtovat DPH ve výši stanovené právními předpisy v době vzniku práva fakturovat. Fakturované činnosti musí být ze strany Objednatele akceptovány. Nedílnou součástí faktury bude Objednatelem schválená souhrnná akceptační zpráva včetně povinných příloh podepsaná oprávněnými zástupci Poskytovatele a Objednatele.
- 6.7** Cena za přípravu dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této Prováděcí smlouvy je samostatnou položkou v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy. Příprava dat bude Poskytovatelem provedena jen v případě níže zmíněného zasláného oznámení Poskytovateli. Objednatel uhradí provedení přípravy dat k migraci za předpokladu, že Poskytovateli zaslal oznámení o svém rozhodnutí o migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby (viz Příloha č. 2 Prováděcí smlouvy, článek A.), dále že data k migraci byla Poskytovatelem připravena v požadované formě dle Objednatelem zasláné technické specifikace v souladu s Přílohou č. 1 NSESS (Export do jiné eRMS) a tato skutečnost bude potvrzena akceptačním protokolem potvrzeným oprávněnou osobou Objednatele i Poskytovatele. V případě vyžádání přípravy dat pro migraci bude platba za tuto přípravu hrazena samostatně po akceptaci a provedení migrace.
- 6.8** Faktury jsou splatné do 30-ti kalendářních dnů po jejich prokazatelném doručení na adresu Objednatele.
- 6.9** Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu s Prováděcí smlouvou, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté v Prováděcí smlouvě, s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.
- 6.10** Faktura je považována za proplacenou (zaplacenou) okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 6.11** Objednatel je oprávněn požadovat od Poskytovatele smluvní pokutu za nedodržení kterékoli lhůty související s odstraněním incidentu u eSSL, a obdobně i lhůty související s odstraněním vady, na kterou je poskytována záruka, uvedené v Příloze č. 2 Prováděcí smlouvy. V takovém případě je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše sankce není omezena.
- 6.12** Při nedodržení kterékoli lhůty reakce na incident/objednávku/požadavek služeb dle této Prováděcí smlouvy a při nedodržení kterékoli lhůty reakce na požadavek odstranění vady, na kterou je poskytována záruka, (dle podmínek v Příloze č. 2) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení. Výše sankce není omezena.
- 6.13** Při nedodržení lhůty zahájení poskytování standardní správy je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: jeden tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše sankce není omezena.
- 6.14** Nedodržení lhůt uvedených v bodech 6.11, 6. 12. a 6.13. musí být prokazatelné.
- 6.15** Poskytovatel je oprávněn požadovat od Objednatele úrok z prodlení za nedodržení termínu splatnosti faktury ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez daně z přidané hodnoty za každý i započatý den prodlení. Výše sankce není omezena.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 7.1 V rámci plnění předmětu Prováděcí smlouvy mají obě Smluvní strany zejména následující povinnosti:
- vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Prováděcí smlouvy;
 - neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Prováděcí smlouvy;
 - poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Prováděcí smlouvy.
- 7.2 V souvislosti s plněním předmětu Prováděcí smlouvy má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- pokud je součástí dodávky služeb poskytnutí uživatelských práv k volně šiřitelným (freeware) nebo OEM programům, které nejsou uvedeny v předmětu Prováděcí smlouvy, je Poskytovatel povinen zpracovat přehled těchto licencí a předložit ho jako součást dodacího listu (popř. předávacího/přejímacího protokolu). Poskytovatel garantuje, že poskytnutím uvedených uživatelských práv neporušuje práva třetích stran, jakož ani autorský zákon;
 - postupovat při plnění prováděcí smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu prováděcí smlouvy;
 - poskytovat Služby v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele, se kterými byl Poskytovatel prokazatelně seznámen;
 - zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování Služeb;
 - dodržovat bezpečnostní předpisy Objednatele, s nimiž byl seznámen;
 - poskytovat po dobu a v rozsahu dohodnuté záruky bezplatné odstranění vad servisního zásahu poskytnutého v rámci předmětu plnění podle této Prováděcí smlouvy a na základě ní uzavřených prováděcích smluv; záruční doba na servisní zásah činí 24 měsíců ode dne poskytnutí služby;
 - poskytovat po dobu a v rozsahu dohodnuté záruky bezplatné odstranění vad ostatních služeb poskytnutých v rámci předmětu plnění podle této Prováděcí smlouvy a na základě ní uzavřených prováděcích smluv; záruční doba na tyto služby činí (s výjimkou záruky na servisní zásah) 6 měsíců ode dne poskytnutí služby;
 - poskytnout jako součást dodávky příslušnou dokumentaci a instalační media;
 - nabídnout Objednateli poslední verze SW a to včetně dodávek patchů, upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů a updatů nezbytně nutných pro správný chod SW;
 - v průběhu smluvního vztahu poskytovat veškeré upgrade, update a patche SW Objednateli beze změny finančních nákladů na implementaci, softwarovou údržbu, údržbu a podporu SW beze změny licenčních podmínek.
- 7.3 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a jeho konečným uživatelům svolení k nevylučnému a neomezenému užití díla ve smyslu autorského zákona a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví, jestliže je takové dílo součástí plnění Poskytovatele, nebo bude vytvořeno za účelem plnění Prováděcí smlouvy, případně bude vytvořeno v průběhu plnění Prováděcí smlouvy.
- 7.4 Objednatel je oprávněn používat Služby a Produkty od data jejich převzetí.

8. OCHRANA INFORMACÍ

- 8.1 Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích, které se týkají této Prováděcí smlouvy a jejího plnění, a dále informacích získaných v souvislosti s plněním této Prováděcí smlouvy. Za důvěrné informace se považují zejména informace organizační a obchodní povahy a informace o činnosti druhé Smluvní strany. Za důvěrné se rovněž považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Prováděcí smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na případy, kdy Objednatel či Poskytovatel oznámí potřebné informace třetím osobám, které se

podílejí na plnění předmětu Prováděcí smlouvy či poskytují konzultační služby Objednateli, a to v rozsahu potřebném k realizaci dodávky služeb. Stejně tak se povinnost mlčenlivosti nevztahuje na Objednatele při poskytování nezbytných informací svým zaměstnancům, a to jen v rozsahu nezbytném pro umožnění řádného plnění této Prováděcí smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na poskytnutí informací souhrnné finanční povahy třetím osobám ze strany Objednatele. Obě Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti v rámci platných právních předpisů.

- 8.2** Poskytovatel nesmí použít údaje obsažené v informačních systémech Objednatelů k účelům mimo rámec této Prováděcí smlouvy a nesmí je poskytnout ani třetím osobám. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Prováděcí smlouvy.
- 8.3** Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku ze strany jeho zaměstnanců a případných subdodavatelů.
- 8.4** Poskytovatel bere na vědomí, že Prováděcí smlouva bude zveřejněna v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv.

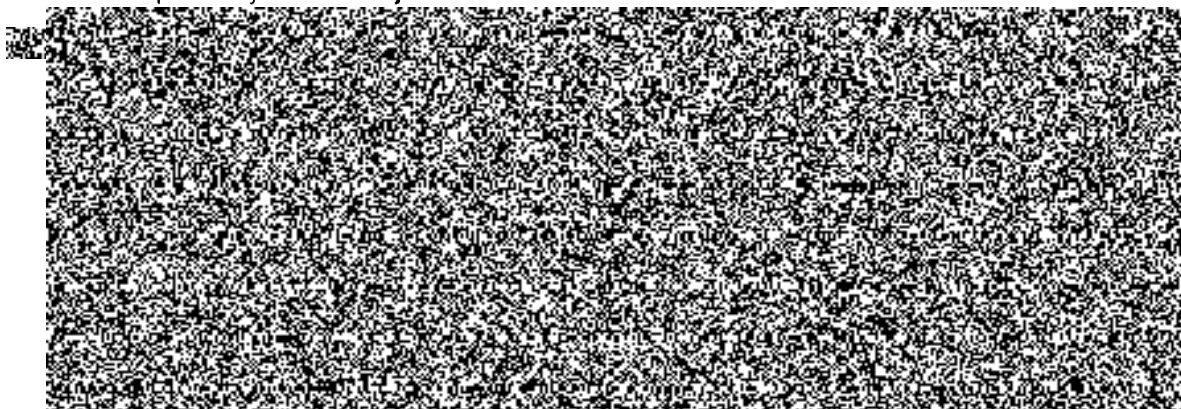
9. NÁHRADA ŠKODY

- 9.1** Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Prováděcí smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 9.2** Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za porušení smluvních povinností způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
- 9.3** Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními občanského zákoníku a ustanovením § 2950 občanského zákoníku. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- 9.4** Náhrada škody se platí v českých korunách.
- 9.5** Poskytovatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování, nebo z dalších jím zaviněných důvodů.

10. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

- 10.1** Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v čl. 1 této Prováděcí smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, nebo prostřednictvím svých Oprávněných osob.
- 10.2** Všechna právní jednání nebo závažná oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Prováděcí smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Prováděcí smlouvy, musí být učiněna v listinné nebo elektronické podobě.
- 10.3** Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tři) dnů.
- 10.4** Smluvní strany jsou oprávněny jimi jmenované Oprávněné osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny měnit nebo rušit tuto Smlouvu a její přílohy.

Jména Oprávněných osob **Objednatele:**



Jména Oprávněných osob **Poskytovatele:**



Kontakt pro poskytování služeb dle Přílohy č. 2 Prováděcí smlouvy:

Kontakty na technickou podporu (HelpDesk) budou předány po podpisu Prováděcí smlouvy.

11. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST

- 11.1 Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 11.2 Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Prováděcí smlouvy se za okolnost vylučující odpovědnost považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě v dané situaci požadovat, odvrátila nebo překonala, a dále, že by překážku v době jejího vzniku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 11.3 Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu.

12. UKONČENÍ A ZÁNİK PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

- 12.1 Prováděcí smlouva může být ukončena dohodou Smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky ukončení Prováděcí smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takovéto dohodě. Nebude-li takovýto okamžik stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni uzavření takovéto dohody.

- 12.2** Objednatel je oprávněn od Prováděcí smlouvy odstoupit v následujících případech:
- poskytovatel bude v prodlení se splněním své povinnosti, které bude podle zákona, Rámcové dohody nebo Prováděcí smlouvy znamenat podstatné porušení jeho smluvní povinnosti, a to i přesto, že na toto prodlení bude Objednatelem písemně upozorněn a nezjedná nápravu ani v dodatečně Objednatelem mu poskytnuté lhůtě;
 - poskytovatel bude poskytovat předmět plnění v rozporu s pokyny Objednatele, a to i přes výslovné upozornění Objednatele;
 - poskytovatel nedodrží při plnění smlouvy relevantní právní předpisy, technické normy, dokumentaci schválenou Objednatelem nebo podmínky rozhodnutí orgánů státní správy či samosprávy;
 - vůči majetku Poskytovatele bude probíhat insolvenční řízení nebo bude insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení;
 - poskytovatel vstoupí do likvidace;
 - poskytovatel pozbude jakékoli oprávnění vyžadované právními předpisy pro provádění činnosti, která je předmětem Prováděcí smlouvy.
- 12.3** Poskytovatel je oprávněn od Prováděcí smlouvy odstoupit v případě, že Objednatel bude v prodlení s úhradou svých peněžitých závazků vyplývajících z této Prováděcí smlouvy po dobu delší než čtyřicet (40) kalendářních dní.
- 12.4** Odstoupení od Prováděcí smlouvy musí mít písemnou formu a musí být podepsáno oprávněným zástupcem Smluvní strany, která činí právní jednání, přičemž písemný projev vůle odstoupit od Prováděcí smlouvy musí být druhé Smluvní straně doručen.
- 12.5** Účinky odstoupení od Prováděcí smlouvy nastanou dnem následujícím po doručení projevu vůle od smlouvy odstoupit druhé Smluvní straně.
- 12.6** Objednatel je oprávněn Prováděcí smlouvu vypovědět bez udání důvodů s šestiměsíční (6) výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.7** Objednatel je oprávněn Prováděcí smlouvu vypovědět ze závažných důvodů, které vznikly na jeho straně po uzavření Prováděcí smlouvy, pro které na něm nelze spravedlivě požadovat, aby dostal závazkům z uzavřené Prováděcí smlouvy. Prováděcí smlouvu lze vypovědět s tříměsíční (3) výpovědní lhůtou, která počíná běžet ode dne doručení výpovědi Poskytovateli.
- 12.8** Ukončení Prováděcí smlouvy odstoupením nebo výpovědí se nedotýká nároků, práv a ujednání ve smyslu § 2005 odst. 2 občanského zákoníku, tj. ustanovení týkajících se ochrany informací, řešení sporů, zajištění pohledávky, nároku na zaplacení smluvní pokuty, nároku na zaplacení úroku z prodlení, náhrady škody a ustanovení týkajících se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po ukončení Prováděcí smlouvy.
- 12.9** V případě ukončení Prováděcí smlouvy odstoupením nebo výpovědí nebudou mít Smluvní strany povinnost vrátit si plnění, které si již poskytly, pokud se nedohodnou jinak.

13. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 13.1** Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Prováděcí smlouvy nebo v souvislosti s touto Prováděcí smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Smluvních stran.
- 13.2** V případě soudního řešení sporů mezi Smluvními stranami rozhoduje v souladu s právním řádem České republiky místně a věcně příslušný soud.

14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1 Tato Prováděcí smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 14.2 Všechny postupně číslované přílohy Prováděcí smlouvy jsou její nedílnou součástí.
- 14.3 Tuto Prováděcí smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Prováděcí smlouvy, podepsaných zástupci obou Smluvních stran.
- 14.4 Stane-li se kterékoli ustanovení této Prováděcí smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.
- 14.5 Tato Prováděcí smlouva je uzavřena ve 4 (slovy: čtyřech) vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po 2 (slovy: dvou) vyhotoveních. V případě pochybností o autentičnosti textu této Prováděcí smlouvy platí, že povinnosti Smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Prováděcí smlouvy, které má v držení druhá Smluvní strana.
- 14.6 Seznam příloh:
Příloha č. 1 Specifikace produktů
Příloha č. 2 Specifikace služeb a jejich ceny
- 14.7 Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že tato Prováděcí smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

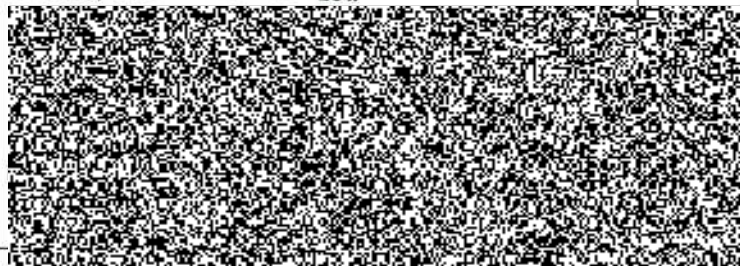
Za Poskytovatele:

V Jihlavě, dne 11-12-2017



Za Objednatele:

V Praze, dne 12-12-2017



102

Příloha č. 1: Specifikace produktů GINIS®

SZR:

	Počet
USU	35
POD	3
VYP	2
SPI	1
RAK	1
EPK	1
ADM	1
AKC	1
ADK	1
AUT	1
SUD	1
ESR	1

Specifikace služeb a jejich ceny

I. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ:

- **Definice IS:** informační systém - IS - se skládá ze systému Spisová služba v rozsahu vlastněných a používaných licencí, databáze MS SQL, rozhraní na konvertor do výstupního formátu a rozhraní na další informační systémy, které splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) v platném znění.
- **Správa informačního systému (dále jen správa IS):** je reakcí na vnitřní stav systému nebo chování/ změny vnějšího okolí systému:
Zahrnuje:
 - a) Standardní správu IS:
správu úložišť el. dokumentů, parametrizaci systému, správu aktuálních programových fází – modulů, distribučních sad a sestav;
 - b) Incident management (řešení incidentů) jako součást Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a podrobnosti viz níže.
 - c) Údržbu systému – definice viz níže.
 - d) Realizaci mimořádného požadavku Objednatele – definice viz níže.

Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL .

- **Aktualizovaná verze SW:** Poslední verze SW (v rozsahu této Rámcové dohody) určená Poskytovatelem k distribuci. Verze SW je podporována 24 měsíců od implementace v IS Objednatele.
- **Update:** Úprava téže verze počítačového programu za novější. Zpravidla řeší větší množství problémů současně.
- **Upgrade:** Vyšší verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit.
- **Incident management (řešení incidentů):** je součástí Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a požadavky Objednatele viz níže.
- **Údržba:** je součástí Správy IS: činnost prováděná u plně funkčního systému s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení (systém není v rámci údržby rozvíjen, s výjimkou legislativního rozvoje (viz definice níže). který zajišťuje přizpůsobení změněnému legislativnímu prostředí.
- **Akceptační protokol:** Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami Poskytovatele a Objednatele.
- **Maintenance** jako součást údržby: ze strany dodavatele proaktivní modifikace softwarového produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí včetně změn legislativního prostředí (legislativní rozvoj) Je poskytována formou upgradů, mimořádných updatů a patchů.
- **Servisní zásah:** jakýkoli zásah do IS včetně souvisejících činností, provedený Poskytovatelem v místě plnění předmětu smlouvy, anebo vzdáleným přístupem, anebo prostřednictvím poskytnutí maintenance formou upgradů, mimořádných updatů a patchů předložených Objednateli Poskytovatelem a nasazených v IS Poskytovatelem nebo v součinnosti Poskytovatele a Objednatele.
- **Technická podpora:** informační, konzultační, školicí činnost poskytovaná organizaci, která provozuje IS (pracovníkům této organizace), např.: asistence při instalaci a autorizaci

softwaru, řešení systémových problémů bránících úspěšné instalaci, objasnění systémových požadavků, vysvětlení chybových hlášení, návrh opravných akcí, zodpovězení obecných otázek na použití softwaru, objasnění nedostatečně zdokumentovaných rysů programu jednotlivých funkcí IS, pomoc při načtení dat, spolupráce na řešení problémů, ladění systému, podpora při řešení změn. Nejedná se o přímou práci na IS, pouze s provozováním IS souvisí. Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněného pracovníka Objednatele anebo z iniciativy dodavatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. (v rámci paušální platby za služby mimo rámec paušálně placených člověkohodin vyhrazených na konzultace objednané Objednatelem).

- **Rozvoj:** činnost prováděná u plně funkčního IS s cílem změny/rozšíření vlastností nebo funkcí provozovaného IS. V rámci této dohody Poskytovatel poskytne pouze legislativní rozvoj (definice níže), případné konzultace dle požadavku Objednatele v rámci paušálně placených člověkohodů na technickou podporu oprávněným pracovníkům Objednatele.
- **Legislativním rozvojem systému** se rozumí, že předmět díla eSSL bude po celou dobu trvání dohody v souladu s nařízeními, směrnicemi a rozhodnutími Evropské unie, které jsou závazné pro Českou republiku, a dále se závaznými právními předpisy a technickými normami vztahujícími se k předmětu plnění, a provádět všechny své závazky z dohody tak, aby nenarušil a zajistil řádný provoz systému.
- **Incident:** vada nebo odchylka od správného fungování zejména od fungování popsaného v dokumentaci.

V rámci této zadávací dokumentace Objednatel definuje následující **kategorie incidentů dle jejich závažnosti:**

Kritický incident (kategorie A) je incident znemožňující užívání klíčové části díla (jeho základních funkcí nebo významné funkcionality), bez možnosti náhradního postupu. U IS došlo k "zamrznutí", "zhroucení" celého IS, nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí, nebo dochází k nenávratné ztrátě nebo porušení dat během běžného užívání IS. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.

Závažný incident (kategorie B) je vada způsobující významné provozní problémy omezující užívání IS/části IS. Za závažný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé důležité funkce systému překáží ve využití významné funkce, přičemž obehnutí závady vyžaduje námahu, která podstatně snižuje užitnou hodnotu produktu. Nejsou tak např. zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Funkčnost systému je významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje identická závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.

Standardní incident (kategorie C) je překonatelný dočasným náhradním postupem, nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost IS. Standardní incident nemá zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné seřazení údajů, chybné plnění šablon apod. Funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované Objednateli nebo vada

pouze snižuje uživatelský komfort. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Kategorii incidentu stanovuje pověřená osoba Objednatele dle výše uvedené definice – viz dále bod 3. Způsob iniciace akcí.

Vyřešení incidentu: k vyřešení incidentu poskytne Objednatel plnou součinnost. Za vyřešení incidentu se považuje jedna ze dvou následujících možností:

- a) úplné odstranění vady nebo odchylky od správného fungování (zejména od fungování popsaného v dokumentaci) dle pravidel níže v této Příloze Dohody;
- b) částečná oprava tak, že oprávněná osoba Objednatele potvrdí snížení závažnosti incidentu o jeden stupeň a tedy změna kategorie incidentu s tím, že od doby změny kategorie incidentu pro tento incident nadále platí pravidla řešení nově kategorizovaného incidentu. Snížením závažnosti u kategorie C se rozumí dohoda Objednatele a Poskytovatele potvrzená písemně oprávněnou osobou Objednatele na přesunu problému z oblasti incident managementu do oblasti údržby (a kupříkladu vyřešení problému v rámci SW maintenance, např. při nejbližším upgrade).

- **Reakce na incident/požadavek/objednávku** je chápána jako doba **od přijetí požadavku/objednávky** od Objednatele **po odeslání písemného potvrzení** o přijetí požadavku/objednávky pověřenou osobou Poskytovatele (viz dále Režim poskytování služeb).

Pro incident management:

- **Max. lhůta pro vyřešení incidentu dle definice pojmů v této Příloze (uvedení IS do stavu plné funkčnosti)** je chápána jako doba **od potvrzení přijetí požadavku na vyřešení incidentu** od Objednatele **do uvedení IS do plně funkčního stavu** (tj. do kdy nejdéle musí být incident vyřešen).

Ukončení řešení incidentu/běhu max. lhůty pro vyřešení incidentu: oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše).

V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Dohody níže v rámci nově kategorizovaného incidentu. Doba prodloužení na straně Objednatele se nezapočítává do doby řešení incidentu a dalších požadavků Objednatele.

Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.
- **Pracovní doba:** viz dále Režim poskytovaných služeb v této Příloze Dohody.

HelpDesk (dále jen HD): komunikační prostředí pro činnosti související s poskytováním služeb dle této Dohody. Pro komunikaci související s poskytováním služeb dle této smlouvy Poskytovatel zajistí HD mj. s těmito vlastnostmi:

- export dat z HD ve formátu tabulky .xlsx, případně .csv ve struktuře odpovídající zobrazení HD;
- export dat musí být možný i ve výsledcích vyhledávání po filtraci dat, a to jak ve Fulltextovém vyhledávání tak po filtrování ve Vyhledávání v Requestech;

- Typ Requestu bude členěn do několika kategorií podle kterých bude možné vytvářet sestavy podle různých kritérií:
- Podle požadavku na vyřešení incidentu/záruční vady:
 1. kritický incident/vada (kategorie A)
 2. závažný incident/vada (kategorie B)
 3. standardní incident/vada (kategorie C)
- Ostatní položky požadavků podle návrhu Poskytovatele;
- Požadavek na konzultační hodiny.

Konverzace/diskuse k jednomu tasku/požadavku zobrazit a exportovat celé vlákno diskuse najednou.

- **Testovací scénář:** dokument obsahující veškeré kroky, které je nezbytné v rámci testování provést, aby bylo dosaženo očekávaného výsledku. Jedná se o logicky provázaný dokument, jehož jednotlivé kroky na sebe navazují. Každý krok je podrobně popsán nebo graficky znázorněn a je u něj uveden přesný a konkrétní postup, jak dosáhnout požadovaného cíle.

II. SPECIFIKACE SLUŽEB

A. Předmět plnění smlouvy, poskytnutý za samostatnou cenu Poskytovatelem pouze v případě zaslání požadavku Objednatel:

A.1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL :

V případě, že se Objednatel rozhodne pro migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, připraví Poskyvatel data pro migraci z eSSL. Konkrétní termín provedení migrace v tomto případě stanoví Objednatel v termínu minimálně 3 měsíce od data oznámení. Požadovanou technickou specifikaci dat pro migraci Objednatel zašle Poskytovateli nejpozději 3 měsíce před požadovaným termínem migrace. Termín realizace požadavku musí být Objednatel zároveň stanoven na datum nejpozději 3 měsíce před ukončením smlouvy. Technická specifikace dat musí být v souladu s legislativou (NSESS Příloha 1 Export do jiné eRMS (SSL)).

Dodavatel je povinen provést jednorázový a plnohodnotný export dat (včetně metadat, logů/žurnálu a dalších dat, která byla vytvořena v průběhu užívání systému) ze svých datových struktur a dále přiložit popis výstupního souboru pro migraci.

Poskyvatel dále poskytne Objednateli veškeré další požadované technické informace/podklady a součinnost, které jsou nezbytně nutné pro proces migrace z eSSL do jiného systému eSSL.

Výstupem prací před migrací budou připravená a otestovaná data v nové požadované struktuře. Součástí přípravných prací pro realizaci migrace je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatel před započítáním prací:

- harmonogram prací na migraci včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci.

B. Průběžné poskytování následujících služeb:

Poskyvatel v rámci paušálního poplatku hrazeného čtvrtletně zpětně bez dalších poplatků poskytne Objednateli v rozsahu pokrytém licencemi v majetku Objednatele (seznam těchto licencí – viz Příloha č. 1 Dohody) níže specifikované služby. V případě, že zajištění služeb legislativního rozvoje podle definice v této Příloze č. 2 bude vyžadovat dodání dalších licencí a multilicencí, dodá je Poskyvatel bez nároku na licenční poplatky.

Definice v této příloze užívaných pojmů a popis podmínek poskytování služeb dle této dohody jsou uvedeny v této Příloze č. 2 Dohody – Specifikace služeb a jejich ceny

Poskyvatel zajistí v rámci paušálního poplatku následující služby ve struktuře:

1. Správa systému eSSL Ginis

1.1. Standardní správa/administrace eSSL

1.2. Incident management:

1.3. Údržba systému

1.3.1. Standardní údržba

1.3.2. Software maintenance

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele.

Konkrétně:

1. Správa systému eSSL :

1.1. Standardní správa/administrace eSSL (jednotlivých uživatelských modulů eSSL i serverových částí) pro provozované licence elektronické spisové služby - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Dohody.

Nezahrnuje administraci koncových uživatelů a správu koncových PC.

Poskytovatel zajistí:

- zajištění průběžné aktualizace funkcí závislých na třetí straně (reakce na změnu navazujícího stávajícího SW třetí strany),
- podporu rozhraní Czech Point (dále CzP) (proces A – stažení jednoduchých žádostí a proces B – stažení jednotlivých žádostí) včetně nezbytných změn v nastavení těchto procesů.

1.2. Incident management: viz definice pojmů a podmínky poskytování služeb v této Příloze č. 2 Dohody (řešení incidentů kategorie A, B a C pro jádro systému eSSL (servery) a referenční PC).

1.3. Údržba systému:

1.3.1. Standardní údržba – průběžná preventivní kontrola a údržba eSSL - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Dohody, zejména:

- preventivní údržba a ladění eSSL prováděné minimálně 1x měsíčně (optimalizace nastavení a další údržba);
- průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů;
- průběžná kontrola a monitorování rozhraní pro CzP;
- průběžná kontrola veškerých automatických operací zajišťovaných prostřednictvím služby ZUD (zpracování událostí);
- pravidelný test souborů vytvořených v eSSL z hlediska souladu s normou PDF/A (mimo průběžných kontrol, které jsou součástí procesu konverze, min. 1x za fakturační období – čtvrtletí).

1.3.2. Software maintenance - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 dohody (poskytování pravidelných upgradů, mimořádných updatů a patchů).

1.3.2.1. V případě, že zajištění legislativního rozvoje anebo dalších součástí maintenance dle definice maintenance v této Příloze č. 2 vyžaduje provedení upgrade, tato služba bude Poskytovatelem zajištěna za osobní účasti na pracovišti MV a s těmito náležitostmi:

Součástí přípravných prací pro provedení upgrade systému je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítáním prací:

- popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade;
- harmonogram prací na upgrade systému včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci provedeného upgrade systému pro všechny provozované moduly eSSL
- zpracovaný Disaster Recovery Plan (plán obnovy) pro případ, kdy by stav systému po provedeném upgrade nebyl Objednatelem akceptovatelný.

Po provedení upgrade bude probíhat stabilizace systému v délce 30 (třiceti)

dnů. V této době nebudou uplatňovány sankce na incidenty kategorie B a C, které nebyly zjištěny při testech. Jejich řešení bude dohodnuto v rámci vyhodnocení upgrade po uplynutí 30 dnů. Incidenty, jejichž řešení nebude přesunuto do následujícího upgrade nebo jejichž řešení bude dále požadováno, budou následně řešeny v souladu s bodem 4.2.1.2. Incident management.

Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelům reklamované závady po servisním zásahu v rámci upgrade v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne provedení upgrade. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

Objednatel zajistí testy funkčnosti aplikace v prostředí Objednatele před provedením upgrade a následně bezprostředně po jeho provedení.

- 1.3.2.2. Poskytování případných **mimořádných updatů** aplikací eSSL (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.
- 1.3.2.3. Poskytování mimořádných patchů k eSSL do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.
- 1.3.2.4. **Pro rozhraní CzP** procesů A a B **dodání nových verzí rozhraní** v souladu se změnami (upgrade) eSSL tak, aby s novými verzemi eSSL bylo rozhraní dále funkční.
- 1.3.2.5. Poskytnutí **práva užívání poslední verze produktů** na libovolném podporovaném operačním (lokálním i serverovém) a databázovém systému, a to včetně dodávek patchů a upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů, updatů nezbytně nutných pro správný chod produktů.

2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 dohody, konkrétně:

2.1. Podpora v souvislosti se správou systému:

2.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci/mimořádný požadavek: poskytování podpory dle požadavků v této Příloze č. 2 Dohody. Maximální podporu a součinnost při provádění update eSSL (tj. při instalaci, testování, přejímce a uvedení do ostrého provozu), spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy.

2.1.2. Proaktivní činnost dle znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele. Zasílání preventivních doporučení Objednateli. Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL

III. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

1. Formy poskytování služeb:

Poskytovatel zajistí poskytování:

1.1. Správy systému eSSL

1.1.1. Standardní správy IS

formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.1.2. Incident managementu (řešení incidentů) jako součásti Správy IS formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.1.3. Údržby systému formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

1.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele:

1.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována jako:

- a) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, faxem, nebo e-mailem oprávněného pracovníka Objednatele;
- b) podpora z iniciativy Poskytovatele v souvislosti s poskytováním správy systému prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele (např. zaslání preventivních doporučení Objednateli, poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL).
- c) podpora v souvislosti s upgrade systému: formou poskytování informací, rad a zaškolení v přímé souvislosti s provedením upgrade vzdáleným přístupem, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

2. Způsob iniciace akcí v rámci poskytování služeb dle této dohody:

2.1. Správa systému

2.1.1. Standardní správa bude reakcí na:

- a) požadavek Objednatele (zadaný v HelpDesk, předaný v rámci pracovní porady a zaznamenaný v zápisu, zasláný e-mailem);
- b) zjištění poznatky o situaci, kdy vnitřní stav IS vykazuje příznaky nestability (aniž by došlo přímo k incidentu a tím i narušení systému). Poskytovatel je povinen na tyto poznatky reagovat s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností dle vlastního uvážení.

2.1.2. Incident management (řešení incidentů):

- Incident management bude realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zasláného písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.
Pro HZS ČR bude incident management realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zasláného písemně

pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek“) do HelpDesku. Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.

- V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na vyřešení incidentu neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zasláná informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu se rozumí nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.
Pro HZSČR se rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu rozumí čas zapsání požadavku do HelpDesku oprávněnou osobou Objednatele.
- Na reakci a vyřešení incidentu ze strany Poskytovatele se vztahují lhůty – viz tato Příloha dohody níže.
- Objednatel může upřesnit požadavek v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

2.1.3. Údržba systému

2.1.3.1. Standardní údržba

Údržba systému bude realizována:

- a) na základě pravidelné výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) 1x měsíčně písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby v místě plnění zakázky, v případě provedení formou vzdáleného přístupu pouze po oznámení písemnou formou;
- b) u proaktivní údržby formou vzdáleného přístupu je nutné informovat oprávněnou osobu Objednatele písemně nebo telefonicky předem, pokud to situace umožňuje, jinak co nejdříve po provedeném zásahu.

2.1.3.2. Software maintenance

2.1.3.2.1. Upgrade systému bude iniciován písemnou výzvou Poskytovatele k umožnění provedení upgrade. Součástí výzvy bude popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade. Upgrade bude realizován na základě Poskytovatelem zpracovaného harmonogramu prací, schváleného Objednatelem. Zahájení prací musí předcházet také akceptace Poskytovatelem zpracovaných testovacích scénářů pro všechny provozované moduly eSSL a Poskytovatelem vypracovaného Disaster Recovery Plan (plánu obnovy) ze strany Objednatele.

2.1.3.2.2. Ostatní SW maintenance bude Poskytovatel (Poskytovatel služby) poskytovat na základě své výzvy písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění instalace modifikovaného SW vzdáleným přístupem nebo v místě plnění zakázky.

2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

2.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude reakcí na požadavek oprávněné osoby Objednatele (zadaný v HelpDesk, v rámci pracovní porady, e-mailem):

3. Režim poskytování služeb:

3.1. Pracovní doba: služby budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu 5x8 hodin), přičemž příjem objednávky/požadavku musí být umožněn v režimu 7x24 hodin (nepřetržitě).

Objednávka/požadavek zasláný mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce níže v této Příloze dohody běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak (tzn. reakce Poskytovatele/ Poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu).

3.2. Vymezení lhůt:

3.2.1. Správa systému

3.2.1.1. **Standardní správa**

Standardní správa je požadována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na požadavek do 24 hodin. Max. lhůta zahájení poskytování standardní správy je do 10 pracovních dnů po dni doručení požadavku, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (stejným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

3.2.1.2. **Incident management:**

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží následující lhůty pro informační systém elektronické spisové služby Správy základních registrů (pro Správu základních registrů včetně incident managementu pro technologickou schránku):

Režim	Kategorie poruchového stavu IS/ Kategorie vady	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu/ vady	Max. lhůta trvání incidentu/ vady/ max. lhůta pro uvedení IS do stavu plné funkčnosti
5 x 8	Kritický incident/ Kritická vada (kategorie A)	do 2 hodin	do 10 hodin
5 x 8	Závažný incident/ Závažná vada (kategorie B)	do 8 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	Standardní incident/ Standardní vada (kategorie C)	Do konce následujícího pracovního dne	Do 90 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.

Pozn.: objednávka zasláná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak, tzn.

161

reakce Poskytovatele (tj. Poskytovatele servisu) a servisní zásah v místě plnění mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu oprávněnou osobou Objednatele znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

Pro incident kategorie C zajistí Objednatel provedení případného mimořádného upgrade včetně testů. Doba od předání řešení incidentu kategorie C do provedení upgrade Objednavatelem se do lhůty trvání incidentu nezapočítává.

3.2.1.3. Údržba systému:

bude poskytována v Pracovní době, pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak, tj. údržba může být provedena Poskytovatelem (Poskytovatelem) i mimo pracovní dobu.

3.2.1.3.1. Standardní údržba:

- a) **Pravidelná profylaktická měsíční údržba** - na základě výzvy Poskytovatele (Poskytovatele služby) 1x měsíčně bude provedena v přiměřené lhůtě po dohodě oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, potvrzené e-mailem.
- b) **Průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů** – bude prováděna dle uvážení Poskytovatele kdykoli v průběhu každého kalendářního týdne.
- c) **U proaktivní údržby (obvykle formou vzdáleného přístupu) nejsou stanoveny lhůty. Poskytovatel je povinen kontrolovat a udržovat systém průběžně podle vlastního uvážení a na zjištěné informace o stavu systému reagovat rovněž dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností.**

3.2.1.3.2. Maintenance:

- Poskytování případných mimořádných updatů aplikací eSSL (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.
- Poskytování mimořádných patchů k eSSL do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

3.2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

3.2.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována:

v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce:

- a) na požadavek v HelpDesku do 24 hodin;
- b) na telefonický požadavek: dle možnosti, tentýž nebo následující pracovní den. Lhůta může být případně prodloužena, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (obdobným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

4. Požadavky Objednatele na následnou dokumentaci (písemný výstup) akcí souvisejících s realizací služeb, akceptace prací:

Jednotlivé části poskytovaných služeb dle této dohody budou uzavřeny/akceptovány takto:

4. A. 1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL:

Objednatel vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá data pro migraci z eSSL budou akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat potvrzení předání a převzetí dat v požadované struktuře, dále seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy. Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatel reklamované závady po servisním zásahu v rámci migrace dat z eSSL v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání dat. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4.1. Správa systému

4.1.1. Standardní správa

Služba poskytnutá v oblasti standardní správy bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.

Poskytovatel provede písemný přehled již vyčerpaných hodin pro řešení mimořádných požadavků, který pravidelně měsíčně zašle e-mailem Objednateli, případně tento přehled bude průběžně zaznamenávat v HelpDesku a aktualizovat údaje při každé změně. V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné ve formě tabulky: formát Sešit aplikace Excel 2007 - 2010 (.xlsx).

4.1.2. Incident management

Oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše). V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze dohody výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

4.1.3. Údržba systému

4.1.3.1. Standardní údržba

K provedené údržbě kromě oznámení Objednateli (viz výše iniciace) nebude dodána dílčí dokumentace, pouze bude uvedena v souhrnné akceptační zprávě (o stavu eSSL) za příslušné čtvrtletí.

4.1.3.2. SW maintenance

Součástí každé instalace modifikovaného SW bude dodání Objednateli:

- a) instalačních médií;
- b) aktualizované dokumentace s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL;

V souvislosti s provedením upgrade budou (viz výše bod 2. Způsob iniciace akcí v rámci poskytování služeb dle této dohody) vytvořeny následující dokumenty:

- a) **akceptační protokol** podepsaný oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

Přílohou akceptačního protokolu budou:

- **Poskytovatelem vypracovaná aktualizovaná dokumentace** s popisem účelu, za jakým byl upgrade proveden, a dále s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL;
- **Poskytovatelem vypracovaný harmonogram prací** na upgrade systému včetně testování a akceptace schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;
- **Poskytovatelem vypracované podrobné testovací scénáře** k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSL schválené oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;
- **Poskytovatelem vypracovaný Disaster Recovery Plan** (plán obnovy) schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade.

V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) Poskytovatel vypracuje a předloží odpovědné osobě Objednatele ke schválení **souhrnnou akceptační zprávu (o stavu eSSL)** za toto období. Tato zpráva včetně povinných Příloh (viz níže) bude po schválení oprávněnou osobou Objednatele nedílnou součástí faktury za příslušné čtvrtletí. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých akcí v rámci správy systému a technické podpory, incidentů včetně uvedení jejich kategorie, realizovaných lhůt, způsobu vyřešení a dalších podrobností. Dále budou ve zprávě uvedeny zásadní skutečnosti zjištěné při výkonu správy IS a realizovaný způsob reakce na ně. Přílohami zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle této Přílohy dohody za příslušné čtvrtletí a dále výkaz čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu a pro realizaci mimořádných požadavků v rámci správy systému.

Souhrnná akceptační zpráva bude podepsána oprávněnou osobou Objednatele i Poskytovatele.

Součástí každé souhrnné akceptační zprávy bude informace o aktuálním testu souborů vytvořených v eSSL z hlediska souladu s normou PDF/A. Zpráva bude obsahovat informace o datu provedení a způsobu testování, a dále vyhodnocení zjištěných výsledků. Zpráva bude obsahovat také informaci o dostupnosti služby podpory za uplynulé období v %.

V případě přípravy dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této dohody Poskytovatel vypracuje a předloží oprávněné osobě Objednatele ke schválení akceptační protokol, podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele.

5. Požadavky na součinnost Objednatele:

- a) zajistit vzdálený elektronický přístup pro pracovníky Poskytovatele
- b) zajistit údržbu referenčního PC v souladu s instalační dokumentací;
- c) zajistit funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění této služby;
- d) poskytnout pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této dohody a zajistit Poskytovateli přístup do pracovních prostor;
- e) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této dohody;
- f) zajistit podporu koncových uživatelů;
- g) zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v Pracovní době;
- h) na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
- i) zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného požadavku/incidentu v aplikaci HelpDesk. V případě nedostupnosti této služby předat požadavek telefonicky;

- j) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování uvedených služeb (např. informace o změně verze OS, instalace update, atd.);
- k) zajistit pravidelné zasílání logů, vycházející z výsledků nastaveného plánu údržby databáze;
- l) jmenovat kontaktní osoby pro řešení daného požadavku;
- m) provádět definované dílčí aktivity dle vzájemně schválených postupů, zejména zálohy systému, kontroly logů, databáze;
- n) zajistit testovací prostředí;
- o) zajistit testy aplikace;
- p) zajistit nápravu a provést opatření dle informací uvedených k incidentu nebo zaslaných elektronicky od Poskytovatele v rozsahu odpovědnosti Objednatele, Oprávněnou osobou Objednatele.

IV. CENY SLUŽEB

Celková maximální cena za plnění v bodu A. a B. je 1 092 000,00 Kč (slovy: jedenmiliondevadesátdvatisíckorunčeských) **bez DPH**. Celková maximální cena **s DPH 21%** je 1 321 320,00 Kč (slovy: jedenmiliontřistadvacetjednatisíctřistadvacetkorunčeských), **z toho DPH 21%** je 229 320,00 Kč (slovy: dvěstadvacetdevětisíctřistadvacetkorunčeských).

A. 1 Příprava dat pro případnou migraci z eSSL :

Maximální cena se vztahuje k případu, kdy byl Poskytovatelem vynaložen a Objednatelem akceptován maximální počet člověkohodin:

	Cena za hodinu	Max. hodin	Max. cena bez DPH	Max. DPH	Max- cena s DPH
Příprava dat pro případnou migraci z eSSL – SZR	2 000	8	16 000	3 360	19 360

B. Průběžné poskytování služeb:

1 Celková cena

Správa systému je požadována včetně incident managementu pro technologickou schránku Správy základních registrů.

Max. cena bez DPH	2017 *	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
Správa IS s včetně incident managementu pro technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora	168 800,00	302 400,00	302 400,00	302 400,00	1 076 000,00
MAX. CENA CELKEM	168 800,00	302 400,00	302 400,00	302 400,00	1 076 000,00

* Od data uzavření smlouvy do konce roku.

DPH 21%	2017 *	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1. Správa IS s včetně incident managementu pro technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora	35 448,00	63 504,00	63 504,00	63 504,00	225 960,00
MAX. CENA CELKEM	35 448,00	63 504,00	63 504,00	63 504,00	225 960,00

* Od data uzavření smlouvy do konce roku.

Max. cena s DPH 21%	2017 *	2018	2019	2020	MAX. CELKEM
1. Správa IS s včetně incident managementu pro technologickou schránku SZR (viz výše) a technická podpora	204 248,00	365 904,00	365 904,00	365 904,00	1 301 960,00
MAX. CENA CELKEM	204 248,00	365 904,00	365 904,00	365 904,00	1 301 960,00

* Od data uzavření smlouvy do konce roku.

2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance : maximální ceny v případě, že budou využívány všechny uvedené licence)

	Počet	Cena za jednotku bez DPH	Max. celkem bez DPH	DPH 21%	Max. celkem s DPH 21%
USU	35	1 050,00	36 750,00	7 717,50	44 467,50
POD	3	1 050,00	3 150,00	661,50	3 811,50
VYP	2	1 050,00	2 100,00	441,00	2 541,00
SPI	1	3 750,00	3 750,00	787,50	4 537,50
RAK	1	3 150,00	3 150,00	661,50	3 811,50
EPK	1	750,00	750,00	157,50	907,50
ADM	1	3 000,00	3 000,00	630,00	3 630,00
AKC	1	2 100,00	2 100,00	441,00	2 541,00
ADK	1	3 750,00	3 750,00	787,50	4 537,50
AUT	1	0,00	0,00	0,00	0,00
SUD	1	11 250,00	11 250,00	2 362,50	13 612,50
ESR	1	3 750,00	3 750,00	787,50	4 537,50