



Smlouva o systémové podpoře a servisu IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V

uzavřená podle § 269 odst. 2 za použití § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (obchodní zákoník)

mezi

Českou republikou - Ministerstvem zahraničních věcí

a

Českou republikou – Ministerstvem vnitra

a

S.ICZ a.s.

1 SMLUVNÍ STRANY

1.1 Česká republika:

Ve věcech objednatele zastoupena Ministerstvem zahraničních věcí

Sídlo: Loretánské nám. 5, 118 00 Praha 1 - Hradčany

IČ: 457 69 851

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka 701, 17228-001/0710

Zastoupeno: [redacted] m CSc., generálním sekretářem

(dále jen „Objednatel“, popř. „MZV“)

Ve věcech odběratele podpory zastoupena Ministerstvem vnitra

Sídlo: Nad Štolou 936/3, Praha 7

IČ: 00007064

Bankovní spojení: Česká národní banka, č.ú. 3605881 /0710

Zastoupeno: [redacted] elkou sekce pro
mezinárodní vztahy, [redacted]

(dále jen „Odběratel podpory“)

1.2 S. ICZ a.s.

Sídlo: Na hřebenech II 1718/10, 147 00 Praha 4 - Nusle

IČ: 26482444

DIČ: CZ 699000372

Bankovní spojení: 2109224082/2700, UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

SZ: Obchodní rejstřík vedený Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 7363

Jednající: [redacted] předsedou představenstva

(dále jen „Poskytovatel“)

(dále společně také jen „smluvní strany“)

Č. jednací Objednatele: 118073-2/2013-SZI,

Č. jednací Odběratele podpory:,

Č. jednací Poskytovatele: MZVI.14.61.S.05_U

1 PREAMBULE

Na základě smluv o centralizovaném zadávání veřejné zakázky, sjednaných s jednotlivými resorty státní správy jako pověřujícími zadavateli, je Objednatel centrálním zadavatelem veřejné zakázky vedené pod názvem „**Systémová podpora a servis IS EU Extranet ČR-V (uzly Resort-V a Centrum) na roky 2014 – 2016**“, zadané formou jednacího řízení bez uveřejnění dle § 23 odst. 4 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách“); tato veřejná zakázka je na MZV – ÚKZ evidovaná pod číslem 3 0611 036 61:. Objednatel jako centrální zadavatel rozhodl o přidělení veřejné zakázky uchazeči S.ICZ a.s.

V souladu se všemi zadávacími podmínkami předmětné veřejné zakázky (zadávací dokumentací a jejími přílohami), vymezenými Objednatelem v pozici centrálního zadavatele, a v souladu s Nabídkou Poskytovatele S.ICZ a.s. v pozici uchazeče, se k realizaci předmětné veřejné zakázky sjednávají následující smlouvy, které jsou vzájemně nedílně propojeny:

1. „**Smlouva o systémové podpoře a servisu IS EU Extranet ČR – V (Centrum)**“, uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem; 2. Trojstranné „**Smlouvy o systémové podpoře a servisu IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V**“, přičemž smluvními stranami těchto jednotlivých trojstranných smluv jsou Objednatel, Poskytovatel a příslušný resort státní správy, který na uzavření příslušné trojstranné smlouvy přistoupil. **Konkrétní resort státní správy je pak „Odběratel podpory“ smluvní stranou této trojstranné smlouvy (dále jen „tato smlouva“).**

Pokud dojde k rozporům při plnění *této smlouvy*, zejména v případech *touto smlouvou, jejími dodatky* a jejími přílohami neupravených, jsou v následujícím pořadí rozhodné: 1. Smlouva o systémové podpoře a servisu IS EU Extranet ČR – V (Centrum); 2. Zadávací podmínky veřejné zakázky; 3. podmínky uvedené v Nabídce uchazeče/Poskytovatele. Dokumenty 1. až 3. jsou nedílnou součástí *této smlouvy*.

2 DEFINICE POJMŮ

- 2.1 **Objednatel** - práva a povinnosti vyplývající z *této smlouvy a jejích dodatků* pro Českou republiku jakožto Objednatele, budou vykonávány prostřednictvím její organizační složky, Ministerstva zahraničních věcí, která je smluvní stranou *této smlouvy*.
- 2.2 **Odběratel podpory** - práva a povinnosti vyplývající z *této smlouvy a jejích dodatků* pro Českou republiku jakožto Odběratele podpory (resortu) budou vykonávány prostřednictvím její organizační složky, která je smluvní stranou *této smlouvy*.
- 2.3 **Informační systém EU Extranet ČR - uzly Resort-V** – v *této smlouvě* jen „IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V“ nebo dle kontextu také jen „IS“, popř. „informační systém“ – všechna data, která mají Objednatel a Odběratel podpory k dispozici, spolu se vším hardware, software, síťovými prvky, součástmi, příslušenstvím, dokumentací a topologií takového systému, pomocí kterých jsou data vytvářena, uchovávána, spravována, reprodukována a šířena v rámci organizace Objednatele a Odběratele podpory.
- 2.4 **Systémová podpora a servis IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V** - znamená vykonávání potřebných činností pro zajištění správné funkčnosti informačního systému IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V. Rozsah služeb, které jsou součástí systémové podpory a servisu, je definován dále v *této smlouvě a jejích dodatcích*.

- 2.5 **Služba HotLine** - je systém hlášení, evidence a kontroly průběhu řešení problémů. Rozsah a způsob poskytování služby HotLine je definován dále v *této smlouvě*.
- 2.6 **Porucha** - stav informačního systému či jeho komponent, který neumožňuje provádět předepsané funkce, či nejsou splněny parametry stanovené v dokumentaci k „IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V“.
- 2.7 **Klasifikace poruch** - pro účely *této smlouvy a jejích dodatků* jsou poruchy informačního systému kategorizovány takto (příklady poruch rozdělených dle klasifikace poruch jsou uvedeny v příloze č. 5 *této smlouvy*):
- 2.7.1 **Havárie** - stav informačního systému, který neumožňuje provoz základních funkcí. Jedná se zejména o poruchy a závady, které znemožňují využívání informačního systému, způsobují vážné provozní obtíže nebo porušují závažným způsobem bezpečnostní požadavky Objednatele či Odběratele podpory.
 - 2.7.2 **Výpadek** - stav informačního systému umožňující provoz základních funkcí, avšak s omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření.
 - 2.7.3 **Závada** - stav informačního systému umožňující provoz základních funkcí, avšak je snížena rychlost zpracování, nebo nelze zabezpečit jiné, vedlejší funkce informačního systému.

3 PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem *této smlouvy* je závazek Poskytovatele zajistit řádně, včas a v požadované kvalitě, v souladu s ujednáními v *této smlouvě a jejích dodatkách*, jakožto s požadavky příslušných zákonů a obecně závazných právních předpisů, **systémovou podporu a servis IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V** pro Odběratele podpory dle rozsahu specifikovaného v příloze č. 2 *této smlouvy a jejích dodatkách*, po dobu účinnosti *této smlouvy* a za níže sjednaných podmínek, a závazek Odběratele podpory platit Poskytovateli za poskytované služby řádně a včas sjednanou cenu.
- 3.2 Předmětem *této smlouvy* je dále **poskytování služby HotLine** v rozsahu specifikovaném *touto smlouvou*.
- 3.3 Systémová podpora a servis se **vztahuje na části (komponenty) IS**, které jsou uvedeny v příloze č. 1 *této smlouvy*.

4 ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Odběrateli podpory služby systémové podpory a servisu v tomto rozsahu:

4.1 HotLine

Služba HotLine je poskytována nepřetržitě v pracovních dnech (5x24), tj. v pracovních dnech od 0:00 do 24:00 hodin.

4.1.1 Kontakty na HotLine

- email: euextranetcr@i.cz
- telefon: +420 222 272 222
- mobil: +420 724 429 767

4.1.2 Nahlášení poruchy e-mailem

Poruchy musí Poskytovateli nahlásit na HotLine určený pracovník Odběratele podpory, popř. určený pracovník Objednatele (viz příloha č. 4 *této smlouvy*). Objednatel a Odběratel podpory jsou povinni se o nahlášení poruchy Poskytovateli ihned vzájemně informovat. Předmět e-mailu musí být ve tvaru:

„PEVNÉ JMÉNO - CHARAKTER - POPIS“

kde znamená:

- PEVNÉ JMÉNO: jméno UZLU
- CHARAKTER: charakter problému - „Havárie“, „Výpadek“, „Závada“
- POPIS: stručná charakteristika poruchy

V e-mailu bude dále uvedeno:

- Jméno a telefon osoby, která poruchu hlásí
- Jméno, e-mail a telefon osoby, která bude na straně Odběratele podpory spolupracovat při řešení poruchy, pokud se liší od osoby, která poruchu hlásí
- Popis poruchy

Nahlášení poruchy e-mailem, který nemá požadovaný tvar, bude HotLine obratem ověřovat pokusem o telefonické spojení na určené pracovníky Odběratele podpory, popř. Objednatele (čas nahlášení poruchy je v těchto případech určen časem příchodu první e-mailové zprávy, nahlášující poruchu).

Hlášení e-mailem bude akceptováno, pouze pokud bude e-mailová adresa odesílatele z domény Odběratele podpory, popř. Objednatele (viz příloha č. 4 *této smlouvy*).

4.1.3 Nahlášení poruchy telefonem

Poruchy musí Poskytovateli nahlásit na HotLine určený pracovník Odběratele podpory, popř. určený pracovník Objednatele (viz příloha č. 4 *této smlouvy*), přičemž Odběratel podpory a Objednatel jsou povinni se o nahlášení poruchy Poskytovateli ihned vzájemně informovat, a uvést následující údaje:

- Identifikaci projektu IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V
- Identifikaci dotčeného uzlu
- Klasifikaci poruchy: havárie, výpadek, závada
- Své jméno, telefon, e-mail
- Kontakt (jméno, telefon, e-mail) na osobu, která bude na straně Odběratele podpory spolupracovat při řešení poruchy, pokud se liší od osoby, která poruchu hlásí
- Popis poruchy

U hlášení telefonem zaznamená pracovník HotLine poruchu a předá ji k řešení.

Nahlášení poruchy e-mailem a telefonicky je rovnocenné.

Metodické pokyny k nahlásování poruch v aktuální verzi jsou publikovány na webu informační podpory projektu EU Extranet ČR (euextranetcr.i.cz) pod názvem „Systémová podpora servis“.

4.1.4 Reakce na nahlášení poruchy

Poskytovatel se zavazuje telefonicky kontaktovat určeného pracovníka Odběratele podpory, popř. určeného pracovníka Objednatele dle přílohy č. 4 *této smlouvy* nejpozději do níže uvedeného časového limitu od nahlášení poruchy e-mailem nebo telefonem dle klasifikace poruchy:

- havárie – pro Offline uzly do 6 hodin, pro Online uzly do 3 hodin
- výpadek – do 12 hodin
- závada – do 24 hodin

Do výše uvedeného časového limitu se nezapočítávají časy od 17:00 do 08:00 hodin v pracovních dnech a časy od 0.00 do 24:00 ve dnech pracovního volna a pracovního klidu.

Tato reakce není od Poskytovatele vyžadována v případě, že Odběratel podpory, popř. Objednatel poruchu nahlásil telefonem, přičemž osoba poruchu nahlášující reakci Poskytovatele výslovně nevyžádala. Na poruchu kategorie „Havárie“ je však Poskytovatel povinen vždy reagovat v čase uvedeném v odst. 4.1.4.

4.2 Systémová podpora

4.2.1 Implementaci relevantních kritických bezpečnostních softwarových úprav, které mohou mít kritický vliv na bezpečnostní, systémovou nebo aplikační funkčnost informačního systému, je Poskytovatel povinen uskutečnit do sedmi (7) kalendářních dnů od jejich oficiálních zveřejnění.

4.2.2 Pravidelné měsíční a čtvrtletní kontroly IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V bude Poskytovatel provádět v rozsahu definovaném přílohou č. 2 *této smlouvy a dodatky k této smlouvě*. Termíny kontrol je možné na základě písemného nebo e-mailového požadavku Objednatele (bezpečnostního správce) nebo určeného pracovníka Odběratele podpory (viz příloha č. 4 *této smlouvy*) změnit, pokud je tento požadavek Poskytovateli doručen minimálně sedm (7) kalendářních dnů před novým plánovaným termínem zahájení kontrol. Celkový rozsah ani počet

měsíčních a čtvrtletních kontrol, stanovený *touto smlouvou, může být dotčen pouze formou dodatků k této smlouvě*. Kontroly musí Poskytovatel dokončit nejpozději do pěti (5) pracovních dnů před koncem daného období (měsíční daného měsíce, čtvrtletní daného čtvrtletí). Plánovaný termín zahájení kontrol je u měsíčních kontrol vždy k patnáctému (15) dni daného měsíce a u čtvrtletních kontrol vždy k pátému (5) dni posledního měsíce daného čtvrtletí.

- 4.2.3 Termíny kontrol Poskytovatel předem konzultuje s Odběratelem podpory, a dohodnuté termíny publikuje na webu informační podpory projektu EU Extranet ČR (euextranetcr.i.cz). O každé provedené kontrole je přímo na uzlu podepsán protokol s určenými pracovníky Odběratele podpory, popř. určenými pracovníky Objednatele.
- 4.2.4 V návaznosti na pravidelné kontroly je Poskytovatel povinen zpracovat **měsíční a čtvrtletní zprávy**, které budou popisovat provedené činnosti, zjištěné skutečnosti a doporučené postupy v návaznosti na provedené kontroly. Výslednou zprávu Poskytovatel předá Objednateli (proti podpisu jeho bezpečnostního správce) a určenému pracovníku Odběratele podpory nejpozději do konce toho měsíce, ve kterém byla kontrola provedena. Výhrady/připomínky k výsledné zprávě musí Objednatel nebo Odběratele podpory uplatnit u Poskytovatele nejpozději do pěti (5) pracovních dnů písemně. Pokud nedojde k dohodě nad textem výsledné zprávy, postupuje se podle odstavce 13.3 *této smlouvy*. Měsíční a čtvrtletní zprávy jsou publikovány na webu informační podpory projektu EU Extranet ČR (euextranetcr.i.cz) pod příslušnou sadou „Provozní a bezpečnostní kontroly“.
- 4.2.5 Jedenkrát ročně je Poskytovatel povinen zpracovat **doporučení na úpravy a koncepční rozvoj IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V**, a to do 10. dne posledního měsíce účinnosti *této smlouvy a jejích dodatků*, nebo v průběhu každého dvanáctého (12) měsíce uplynulého od začátku účinnosti *této smlouvy a jejích dodatků*. Termín zpracování může Objednatel změnit v průběhu účinnosti *této smlouvy a jejích dodatků*, a to na základě písemné nebo e-mailové žádosti doručené Poskytovateli minimálně třicet (30) kalendářních dnů před požadovaným termínem.
- 4.2.6 Poskytovatel je povinen **pravidelně aktualizovat dokumentaci IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V** (té části, na kterou se vztahuje podpora a servis dle přílohy č. 1 *této smlouvy*) a průběžnou podporu pro aktualizaci provozně bezpečnostních směrnic.
- 4.2.7 **Konzultace** poskytuje Poskytovatel mimo sídlo nebo pracoviště Poskytovatele pracovníkům Objednatele a pracovníkům Odběratele podpory v nezbytném a odůvodněném případě na základě samostatné písemné objednávky Odběratele podpory, vystavené mimo rámec *této smlouvy a jejích dodatků*, jejího předmětu plnění a ceny. Poskytovatel bude takto vzniklé náklady fakturovat Odběrateli podpory po jeho akceptaci poskytnutých konzultací, ve skutečné a prokázané výši v dohodnuté hodinové sazbě 2.250,-Kč bez DPH (slovy: dva tisíce dvě stě padesát korun českých). Tato částka bude zvýšena o daň z přidané hodnoty (DPH), která bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb. ve znění účinném ke dni uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen „zákon č. 235/2004 Sb., o DPH“).

4.3 Odstraňování poruch

4.3.1 Odstranění poruchy telefonickou konzultací

Pracovník Poskytovatele se pokusí odstranit nahlášenou poruchu konzultací po telefonu. Pokud to není možné, uváží možnost opravy a dohodne se s určeným pracovníkem Odběratele podpory na nezbytné součinnosti.

4.3.2 Odstranění poruchy opravou

Pracovník Poskytovatele opraví poruchu zařízení opravou. Pokud je nutné nahradit vadné díly, na které se nevztahuje záruka (odst. 9.3.3), uhradí jejich zakoupení Odběratel podpory na základě samostatné písemné objednávky a následného vyúčtování Poskytovatelem ve skutečné a prokázané výši, po akceptaci opravy Odběratelem podpory. Samostatná písemná objednávka bude vystavena mimo rámec *této smlouvy a jejích dodatků*, jejího předmětu plnění a ceny.

4.3.3 Odstranění poruchy vypůjčením zařízení Poskytovatele

Poskytovatel vypůjčí bezplatně Odběrateli podpory funkční zařízení. Zapůjčené zařízení Poskytovatel opětovně nahradí bez zbytečného prodloužení opraveným respektive novým zařízením Odběratele podpory za stejných podmínek jako v odstavci 4.3.2 této smlouvy.

4.3.4 Odstranění poruchy spojené s kryptografickým prostředkem

V případě poruchy spojené s manipulací s certifikovaným kryptografickým prostředkem CSP-II MicroCzech bude práci provádět pracovník Poskytovatele, který je pracovníkem kryptografické služby.

V případě poruchy spojené s manipulací s certifikovaným kryptografickým prostředkem CSP-II MicroCzech, musí v době provádění prací pracovníkem Poskytovatele být na místě opravy rovněž přítomen oprávněný pracovník kryptografické služby Objednatele (Správce kryptografických prostředků Objednatele) vybavený ochrannými prvky pro pečetění zařízení nebo musí k takové činnosti Objednatel se souhlasem NBÚ písemně oprávnit pracovníka Poskytovatele.

V případě poruchy certifikovaného kryptografického prostředku CSP-II MicroCzech, je dodavatelem náhradního kryptografického prostředku Objednatel.

4.3.5 Ukončení opravy

O ukončení opravy musí být proveden písemný záznam, podepsaný pracovníkem servisního střediska Poskytovatele a určeným pracovníkem Odběratele podpory, popř. Objednatele, který zajišťoval potřebnou součinnost. Pokud určený pracovník Odběratele podpory, Objednatele anebo Poskytovatele nesouhlasí se způsobem a výsledkem prováděné opravy, musí své připomínky/výhrady zaznamenat do písemného záznamu. Při řešení sporného záznamu se postupuje podle odstavce 13.3 *této smlouvy*.

Zprávu o řešení poruchy (popis poruchy, popis zásahu a pravděpodobný důvod vzniku poruchy) předá pracovník Poskytovatele písemně nebo e-mailem do tří (3)

pracovních dnů od dne ukončení opravy pracovníkovi Odběratele podpory a Objednatel (bezpečnostnímu správci viz příloha č. 4 *této smlouvy*).

Pokud Odběratel podpory nebo Objednatel nesouhlasí se zprávou o řešení poruchy, předá své připomínky/výhrady písemně (případně e-mailem) pracovníku Poskytovatele (viz příloha č. 6 *této smlouvy*) nejpozději do tří (3) pracovních dnů ode dne obdržení zprávy. Při řešení sporné zprávy se postupuje podle odstavce 13.3 *této smlouvy*.

Poskytovatel se zavazuje, že po ukončení zásahu a uvedení technického nebo software vybavení, které je součástí plnění předmětu *této smlouvy a jejích dodatků*, do provozu, bude pracovník servisního střediska Poskytovatele na vyžádání určeného pracovníka Odběratele podpory (k němuž může dát Objednatel podnět) spolupracovat na rekonstrukci dat a programů, které nejsou součástí *této smlouvy a jejích dodatků*. Náklady této spolupráce bude Poskytovatel fakturovat na základě samostatné písemné objednávky, vystavené Odběratelem podpory nad rámec *této smlouvy a jejích dodatků*, jejího předmětu plnění a ceny. Cena bude kalkulována dle skutečného a prokázaného rozsahu poskytnuté činnosti, akceptovaného Odběratelem podpory, v dohodnuté hodinové sazbě 2.250 Kč bez DPH (slovy: dva tisíce dvě stě padesát korun českých). Tato částka bude zvýšena o DPH, která bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění účinném ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

4.3.6 Časové limity oprav

4.3.6.1 **Reakce na ohlášení poruchy** - Poskytovatel se zavazuje, že při nahlášení havárie do 12:00 hodin pracovního dne dojde k zásahu v místě instalace nejpozději do 17:00 hodin téhož dne. Při nahlášení havárie po 12:00 hodině pracovního dne dojde k zásahu v místě instalace následující pracovní den do 15:00 hodin. Dobou reakce se rozumí čas od prvního přijetí hlášení poruchy do zahájení servisních prací v místě zásahu v případě, že se nepodaří odstranit poruchu telefonickou konzultací.

4.3.6.2 **Odstranění havárie** - Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „Havárie“ dle odstavce 2.7.1 nebo, podle zjištěného charakteru poruchy, převést IS do stavu označeného v odstavci 2.7.2 jako „Výpadek“ nebo převést IS do stavu označeného v odstavci 2.7.3 jako „Závada“, tyto odstranit v příslušném časovém limitu (viz příloha č. 3 *této smlouvy*) nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele od nahlášení do dvou (2) dnů (do časových limitů se nezapočítávají časy od 0:00 do 24:00 hodin ve dnech pracovního volna a pracovního klidu).

4.3.6.3 **Odstranění výpadku** - Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „Výpadek“ dle odstavce 2.7.2 nebo, podle zjištěného charakteru poruchy, převést IS do stavu označeného v odstavci 2.7.3 jako „Závada“, tuto odstranit v příslušném časovém limitu (viz příloha č. 3 *této smlouvy*) nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele od nahlášení do pěti (5) dnů (do časových limitů se nezapočítávají časy od 0:00 do 24:00 hodin ve dnech pracovního volna a pracovního klidu).

- 4.3.6.4 **Odstranění závady** - Poskytovatel se zavazuje odstranit poruchu klasifikovanou jako „Závada“ dle odstavce 2.7.3 v příslušném časovém limitu (viz příloha č. 3 *této smlouvy*) nebo zabezpečit náhradní provoz s využitím náhradního zařízení Poskytovatele od nahlášení **do dvaceti (20) dnů (do časových limitů se nezapočítávají časy od 0:00 do 24:00 hodin ve dnech pracovního volna a pracovního klidu)**.

Do časových limitů se nezapočítává čas, kdy Odběratel podpory, popř. Objednatel nezajistí prokazatelně potřebnou a dohodnutou součinnost dle odstavce 9.1 a 9.2 *této smlouvy a jejích dodatků*.

Poskytovatel je povinen prokázat, že požádal o součinnost podle článku 9.1 a 9.2 a že tato součinnost byla nezbytně nutná ke splnění závazku Poskytovatele.

5 MÍSTO PLNĚNÍ

- 5.1 Systémovou podporu a servis IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V bude Poskytovatel provádět:

- v prostorách, kde je dotčený uzel Odběratele podpory provozován (obvykle v budově sídla Odběratele podpory nebo v jiných prostorách, které výslovně označí),
- z místa a v prostorách provozovny Poskytovatele.

6 CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 6.1 Cena za poskytování služeb podle *této smlouvy a jejích dodatků* byla smluvními stranami sjednána měsíčními paušálními částkami, popř. poměrnou částkou při období kratším než měsíc.

Kalkulace měsíční paušální ceny systémové podpory a servisu IS EU Extranet ČR – V (uzly) Resort bez DPH je uvedena v příloze č. 3 *této smlouvy a v jejích dodatkách*.

DPH bude účtována v souladu se zákonem o DPH ve znění účinném ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

- 6.2 Cenu dle předchozího odstavce Poskytovatel vyúčtuje Odběrateli podpory, který ji Poskytovateli uhradí.
- 6.3 V ceně sjednané podle odstavce 6.1 tohoto článku je zahrnuta cena za práva (licence) poskytnutá podle odstavce 7.2 *této smlouvy*, jakož i v rozsahu v odstavci 7.2 uvedeném. V ceně není zahrnuta cena použitého a spotřebovaného materiálu, náhradních dílů, nového zařízení, které Poskytovatel musí použít k řádnému provedení opravy podle *této smlouvy a jejích dodatků* (mimo to, na co se vztahuje záruka). Potřebu materiálu, náhradních dílů, nového zařízení, včetně jejich ceny Poskytovatel před jejich použitím (zpracováním, spotřebováním) dohodne s Odběratelem podpory písemně, případně e-mailem. Poskytovatel zároveň ověří možnost použití materiálů, náhradních dílů nebo nového zařízení, které má k dispozici Odběratel podpory, popř. Objednatel, a to

přednostně před dodáním vlastního materiálu, náhradních dílů či nového zařízení. V případě prokazatelné potřeby, nelze-li použít materiál, náhradní díly či nové zařízení Odběratele podpory, popř. Objednatele, objedná je Odběratel podpory u Poskytovatele samostatnou písemnou objednávkou, vystavenou mimo rámec *této smlouvy a jejích dodatků*, jejího předmětu plnění a ceny. Cenu Poskytovatel vyúčtuje po akceptaci opravy Odběratelem podpory dle skutečného a prokázaného rozsahu poskytnutého plnění. Případné použití materiálu, náhradních dílů či nového zařízení z majetku Objednatele dohodne Odběratel podpory s Objednatelem náhradu podle pravidel zákona č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, ve znění pozdějších předpisů.

- 6.4 Nárok na fakturaci (vystavení daňového dokladu) za poskytované služby vzniká Poskytovateli nejpozději posledním kalendářním dnem v měsíci po předání zprávy o provedených činnostech Poskytovatele Odběrateli podpory a jejím odsouhlasení formou podpisu Akceptačního protokolu. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den v měsíci, v němž bylo uskutečněno fakturované plnění, resp. poslední den plnění, uvedený na faktuře, v případě plnění kratšího než měsíc.
- 6.5 Poskytovatel do patnácti (15) dnů od data vzniku svého nároku vystaví fakturu (daňový doklad) s příslušnými identifikátory *této smlouvy* a jejího (částečného) plnění, včetně potřebných příloh (Akceptační protokol, apod.), která je splatná nejméně jedenadvacet (21) dnů ode dne jeho doručení Odběrateli podpory a musí mít všechny náležitosti dle obchodních zvyklostí a zákonných předpisů platných pro vystavování daňových dokladů. Není-li prokázáno jinak, považuje se daňový doklad za doručený pátým (5) pracovním dnem po jeho prokazatelném odeslání na adresu Odběratele podpory, uvedenou v příloze č. 4 *této smlouvy*.
- 6.6 Peněžité plnění se považuje za uskutečněné okamžikem připsání peněžité částky na účet Poskytovatele.
- 6.7 Námitky proti údajům uvedeným na faktuře (v daňovém dokladu) a jejích přílohách a proti způsobu vyúčtování ceny či neúplnosti příloh, Odběratel podpory uplatní u Poskytovatele s tím, že je spolu se spornou fakturou prokazatelně odešle do konce doby splatnosti Poskytovateli. V takovém případě se Odběratel podpory nemůže dostat do prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen se k výhradám Odběratele podpory písemně vyjádřit do pěti (5) pracovních dnů od jejich obdržení. Nová lhůta splatnosti běží od okamžiku doručení opravené či nové faktury na adresu Odběratele podpory. Nedodržením lhůty pro vrácení faktury se doba její splatnosti nepřerušuje.
- 6.8 Zvláštní podmínky, týkající se faktury, jsou uvedeny dále v odst. 9.3.6 a 9.4.3 *této smlouvy*.
- 6.9 V případě nedohody se postupuje podle odstavce 13.3 *této smlouvy*.

7 VLASTNICKÁ A AUTORSKÁ PRÁVA

- 7.1 Vlastnické právo k předmětu plnění, který se podle *této smlouvy* má stát vlastnictvím Odběratele podpory, a nebezpečí škody na něm přechází na Odběratele podpory Akceptačním protokolem ke dni podpisu Odběratelem podpory a Poskytovatelem.
- 7.2 Poskytovatel uděluje Odběrateli podpory oprávnění k výkonu práva užít veškerá autorská díla vytvořená Poskytovatelem při plnění *této smlouvy a jejích dodatků* či opatřená v rámci plnění *této smlouvy a jejích dodatků* od jiných subjektů (licence). Licence se uděluje jako nevýhradní, časově a územně neomezené a Poskytovatel se zavazuje udržovat je v platnosti po celou dobu funkčnosti a užitelnosti předmětu díla, a to i po skončení účinnosti *této smlouvy a jejích dodatků*.
- 7.3 Poskytovatel je povinen získat s předstihem písemný souhlas Odběratele podpory i Objednatele (osoby viz příloha č. 6 *této smlouvy*) k použití open-source software.

8 ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY A SANKCE

- 8.1 Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou smluvním stranám při plnění *této smlouvy a jejích dodatků* nebo v souvislosti s jejím plněním, a to bez jakéhokoliv omezení, nestanoví-li závazné právní předpisy jinak. Na odpovědnost za škodu a náhradu škody se vztahují ustanovení § 373 a násl. obchodního zákoníku.
- 8.2 Všechny smluvní strany se zavazují přijmout dostupná opatření k tomu, aby se předešlo vzniku škod a aby případné vzniklé škody byly co nejmenší.
- 8.3 Žádná smluvní strana nebude považována za odpovědnou za nesplnění některého ustanovení *této smlouvy a jejích dodatků* nebo za vady plnění, budou-li příčinou okolnosti nebo události, které jsou nezávislé na vůli povinné strany ve smyslu § 374 obchodního zákoníku. Nastanou-li události takové „vyšší moci“, dotčená smluvní strana ihned uvědomí ostatní smluvní strany o takové skutečnosti a její příčině. Pokud dotčená smluvní strana nestanoví písemně jinak, budou ostatní smluvní strany pokračovat v realizaci svých závazků podle *této smlouvy a jejích dodatků* tak, jak je to možné a budou hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, jemuž nebrání „vyšší moc“. Trvá-li „vyšší moc“ déle než tři (3) měsíce, každá smluvní strana je oprávněna okamžitě odstoupit od *této smlouvy*.
- 8.4 V případě prodlení Poskytovatele s plněním smluvních termínů dohodnutých v *této smlouvě a jejích dodatcích*, dále v případě prodlení Poskytovatele s plněním termínů uvedených v *této smlouvě a jejích dodatcích* pro odstranění poruchy klasifikované jako „Výpadek“ dle odstavce 2.7.2 a „Závada“ dle odstavce 2.7.3, a dále v případě prodlení Poskytovatele s vyřešením „Výhrad“ v termínech dohodnutých ve zvláštní příloze Akceptačního protokolu dle odstavce 9.4.2 na konci, je Odběratel podpory oprávněn uplatnit smluvní pokutu vůči Poskytovateli v každém jednotlivém případě ve výši 4 % z ceny celkového plnění včetně DPH za jeden kalendářní měsíc (dle odstavce 6.1 *této smlouvy* a přílohy č. 3), a to za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody v plné výši.
- 8.5 V případě prodlení Poskytovatele s plněním smluvních termínů uvedených v *této smlouvě a jejích dodatcích* pro odstranění poruchy klasifikované jako „Havárie“ dle odstavce 2.7.1 je Odběratel podpory oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 60 % z ceny celkového plnění za jeden kalendářní měsíc

včetně DPH (dle odstavce 6.1 *této smlouvy* a přílohy č. 3), a to za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu škody v plné výši.

- 8.6 V případě prodlení s úhradou finančního plnění uhradí Odběratel podpory Poskytovateli v souladu s § 369 obchodního zákoníku úrok z prodlení ve výši určené podle příslušných obecně závazných právních předpisů, účinných v rozhodné době, z dlužné částky, s níž je v prodlení, za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody v plné výši.
- 8.7 Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z *této smlouvy* ohledně ochrany neveřejných informací dle článku 10 *této smlouvy*, je povinna zaplatit dotčené smluvní straně smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicet tisíc korun českých) za každý takový případ, a to do dvaceti (20) dnů ode dne doručení vyúčtování k jejímu uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 8.8 Smluvní strany se zavazují před uplatněním nároku na smluvní pokutu, úrok z prodlení nebo náhradu škody písemně vyzvat dotčenou smluvní stranu k podání vysvětlení nejpozději do pěti (5) dnů od doručení výzvy.

9 PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN, ZÁRUKA

9.1 Objednatel se zavazuje:

- 9.1.1 umožnit Poskytovateli na vyžádání přístup do prostor Objednatele, do jeho informačního systému v obvyklé pracovní době tak, aby mohl plnit povinnosti z *této smlouvy* a jejích dodatků, umožnit na vyžádání přístup Poskytovateli k IS a jeho komponentám (zařízením) v pracovní dny v čase od 8:00 do 17:00,
- 9.1.2 zajistit Poskytovateli potřebnou a podle situace v dostatečném předstihu písemně dohodnutou součinnost nutnou k řádnému plnění *této smlouvy a jejích dodatků*, poskytnout údaje potřebné pro plnění předmětu *této smlouvy a jejích dodatků*, jako je existující dokumentace, standardy a interní předpisy,
- 9.1.3 informovat neprodleně Poskytovatele o provedených úpravách software, resp. hardware, které nebyly provedeny Poskytovatelem.

9.2 Odběratel podpory se zavazuje:

- 9.2.1 umožnit Poskytovateli na vyžádání přístup do prostor Odběratele podpory, do jeho informačního systému v obvyklé pracovní době tak, aby mohl plnit povinnosti z *této smlouvy a jejích dodatků*,
- 9.2.2 umožnit na vyžádání přístup Poskytovateli k IS a jeho komponentám (zařízením) v pracovní dny v čase od 8:00 do 17:00,
- 9.2.3 zajistit Poskytovateli potřebnou a podle situace v dostatečném předstihu písemně dohodnutou součinnost nutnou k řádnému plnění *této smlouvy a jejích dodatků*, poskytnout údaje potřebné pro plnění předmětu smlouvy, jako je existující dokumentace, standardy a interní předpisy,

- 9.2.4. informovat neprodleně Poskytovatele a Objednatele o provedených úpravách software, resp. hardware, které nebyly provedeny Poskytovatelem.

9.3 Poskytovatel se zavazuje:

- 9.3.1 provádět systémovou podporu a servis řádně a včas v rozsahu článku 3, 4 a 5 této smlouvy a jejích dodatků na své náklady, vlastní nebezpečí, za dohodnutou cenu uvedenou v článku 6 a příloze č. 3 *této smlouvy a jejích dodatků* a v souladu s dokumentací IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V, za dodržování veškerých bezpečnostních standardů ve vztahu k šíření počítačových virů a ochrany počítačové sítě, jakož i příslušných obecně závazných právních předpisů k ochraně dat, apod.,
- 9.3.2 postupovat s odbornou péčí v souladu s dohodnutými pravidly, standardy a projektovými postupy, respektovat vnitřní předpisy Odběratele podpory a Objednatele (pracovní řád, organizační řád, předpisy týkající se bezpečnosti, jakož i předpisy týkající se IT, apod.), s nimiž byl na své požádání řádně seznámen, a dbát pokynů odpovědných pracovníků Odběratele podpory a Objednatele,
- 9.3.3 na provedené práce poskytnout Odběrateli podpory, popř. Objednateli **záruku** za jakost v délce devadesáti (90) kalendářních dnů ode dne převzetí (odst. 9.4); tato délka záruky se nevztahuje na povinnost Poskytovatele odstranit poruchu dle odst.9.5 *této smlouvy a jejích dodatků*. V případě dodání jakéhokoliv HW bude záruka činit 6 měsíců ode dne převzetí a v případě dodání SW bude záruka činit 3 měsíce ode dne převzetí.
- 9.3.4 na základě samostatné písemné objednávky Odběratele podpory mimo rámec *této smlouvy a jejích dodatků* jejího předmětu plnění a ceny vyškolit za úplaty pracovníky Odběratele podpory v činnostech poskytované systémové podpory. Poskytovatel bude cenu za tuto činnost fakturovat podle jejího skutečně poskytnutého rozsahu, akceptovaného Odběratelem podpory, v dohodnuté hodinové sazbě 2.250,- Kč bez DPH (slovy: dva tisíce dvě stě padesát korun českých).
- 9.3.5 realizovat veškeré služby v místech instalace komponent IS EU Extranet ČR - V (uzly) Resort svými zaměstnanci, kteří splňují požadavky personální bezpečnosti a jsou určeni k pracím na tomto systému minimálně pro stupeň utajení „Vyhrazené“ podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti“) a příslušných vyhlášek NBÚ,
- 9.3.6 každou fakturu doplnit souhrnným pracovním výkazem (dále jen „Pracovní výkaz“), kde budou uvedeny osoby, které se podílely na plnění předmětu *této smlouvy a jejích dodatků*, popisem jejich činností, počtem odpracovaných hodin a určením, kde byly práce provedeny (u Poskytovatele, Objednatele, Odběratele podpory).

9.4 Splnění závazku Poskytovatelem

- 9.4.1 Závazky Poskytovatele, tj. postupné dílčí dodávky a služby, budou považovány za splněné podpisem Akceptačního protokolu oprávněnou osobou Odběratele

podpory, popř. Objednatele (viz příloha č. 6 *této smlouvy*) na základě Pracovního výkazu (viz odst. 9.3.6 a 9.4.2 písm. a) *této smlouvy*), potvrzeného určeným pracovníkem Odběratele podpory, popř. Objednatele (viz příloha č. 4 *této smlouvy*).

9.4.2 Způsob převzetí, postup přejímky:

a) převzetí poskytnutých služeb:

Určený pracovník Odběratele podpory, popř. Objednatele potvrdí v Pracovním výkazu, že Poskytovatel příslušné služby/servisní zásahy poskytl řádně, včas a v požadované kvalitě, případně uvede své výhrady a připomínky. Pracovní výkaz musí obsahovat seznam skutečně provedených činností, popř. jiných věcných plnění.

b) postup převzetí SW nebo jeho části, příp. nové verze, proběhne v těchto fázích:

- písemný návrh plánu akceptačního testu (Poskytovatel)
- úpravy, doplnění plánu testu (Odběratel podpory a Objednatel), písemná dohoda o finálním plánu testu (Objednatel, Odběratel podpory a Poskytovatel)
- instalace dodaného SW v systému Odběratele podpory (Poskytovatel), podpis Předávacího protokolu (Odběratel podpory a Poskytovatel)
- akceptační test, předání písemných připomínek Odběratele podpory k dodanému SW (Poskytovatel a Odběratel podpory)
- podpis Akceptačního protokolu (bez výhrad / s výhradami) (Odběratel podpory a Poskytovatel)

V případě, že Odběratel podpory bude mít k předávanému dílčímu plnění výhrady, které nebrání převzetí, uvede tyto výhrady ve zvláštní příloze Akceptačního protokolu nazvané „Výhrady“, kterou podepíše oprávněná osoba Odběratele podpory a připojí termíny pro vyřešení uvedených výhrad. Poskytovatel je povinen tyto termíny dodržet nebo navrhnout jiné termíny, které Odběratel podpory nebude bezdůvodně odmítat za předpokladu, že budou řádně a dostatečně zdůvodněny. Převzetí plnění s vadami, které brání řádnému fungování systému, jak je vyžaduje *tato smlouva a její dodatky*, je vyloučeno.

9.4.3 Nárok na fakturaci příslušného dílčího plnění vznikne Poskytovateli vždy až po vyřešení výhrad, pokud nebude v jednotlivém případě písemně dohodnuto jinak. Vyřešení výhrad nebo dohodu o jiném řešení potvrdí oprávněná osoba Odběratele podpory podpisem „Protokolu o vyřešení výhrad“, který se stane přílohou Akceptačního protokolu.

9.5 V případě odstraňování poruchy, která byla způsobena předchozí nekvalitní implementační činností Poskytovatele v rámci výstavby IS EU Extranet ČR - uzly Resort-V (na kterou se vztahuje záruka) nebo nekvalitní činností při odstraňování předchozí poruchy, vzniká Odběrateli podpory nárok na bezplatné odstranění vady. V případě nedohody se postupuje podle odstavce 13.3 *této smlouvy*. Tím není dotčen ani omezen nárok na smluvní pokutu podle *této smlouvy* ani nárok na náhradu vzniklé škody.

10 OCHRANA NEVEŘEJNÝCH INFORMACÍ

- 10.1 Neveřejnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známy bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění *této smlouvy a jejích dodatků* (zejména informace o právech a povinnostech smluvních stran, informace o cenách plnění, jakožto i o průběhu plnění a týkají se smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich činnosti, struktury, hospodářských výsledků, know-how), utajované informace podle zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, a informace, které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu. Dále se za neveřejné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila, anebo již z povahy takových informací jejich neveřejnost vyplývá.
- 10.2 Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu získaných neveřejných informací způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních neveřejných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti takových principů ochrany neveřejných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných neveřejných informací v souladu se zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty. Závazek ochrany utajení trvá po celou dobu trvání skutečností tvořících obchodní tajemství.
- 10.3 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit neveřejné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z *této smlouvy a jejích dodatků*.
- 10.4 Po ukončení platnosti *této smlouvy* může každá ze smluvních stran žádat od dotčené strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu *této smlouvy a jejích dodatků*, jestliže tyto materiály obsahují neveřejné informace. Dotčená smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 10.5 Smluvní strany jsou povinny při nakládání s utajovanými informacemi se řídit zákonem č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, a to včetně příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu.
- 10.6 Povinnost utajovat informace se netýká informací, které jsou nebo v průběhu plnění díla se stanou, veřejnými bez zapříčinění Poskytovatele, pokud je Poskytovatel schopen tuto skutečnost doložit.
- 10.7 Ustanoveními tohoto článku 10 nejsou a nemohou být jakýmkoliv způsobem dotčena nebo omezena práva k duševnímu vlastnictví kterékoliv ze smluvních stran, zejména práva k vynálezům, průmyslovým vzorům, ochranným známkám, licencím, autorským právům, know-how apod. ani práva Objednatele vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb.
- 10.8 Bez újmy ujednání v odstavcích tohoto článku 10 smluvní strany svolují ke zpřístupnění skutečností a informací v *této smlouvě a jejích dodatkách*, zejména podle požadavků zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a k jejich případnému zveřejnění bez ustanovení jakýchkoliv dalších podmínek, jakožto

požadavků zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, na zveřejnění informací o zadávaných veřejných zakázkách a smluv uzavřených na jejich základě.

- 10.9 Smluvní strany nepovažují skutečnosti uvedené v *této smlouvě a jejích dodatcích* za obchodní tajemství ve smyslu ustanovení §17 a násl. a informace v *této smlouvě a jejích dodatcích* neoznačují za důvěrné ve smyslu ustanovení § 271 obchodního zákoníku. Zavazují se však, že je budou chránit před jakýmkoli zneužitím a že je bez předchozího písemného souhlasu smluvních stran nepoužijí v rozporu s jejich účelem pro své potřeby nebo třetích osob.
- 10.10 Odběratel podpory, Objednatel a Poskytovatel se dále zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny smluvním partnerem nebo které se dozvěděli či dozví v souvislosti s plněním *této smlouvy a jejích dodatků*, nezpřístupní třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu smluvního partnera, který informace poskytl, ani tyto informace nepoužijí pro jiné účely než pro plnění podmínek *této smlouvy a jejích dodatků*, a to po celou dobu trvání *této smlouvy* i po jejím skončení, až do doby než se tyto informace stanou obecně známé, ledaže je Objednatel a Odběratel podpory povinen tyto informace zveřejnit na základě příslušného zákona (k tomu viz též odstavec 10.8).
- 10.11 Ustanovení předchozího odstavce se neuplatní pro informace, které byly zveřejněny před datem předání druhé smluvní straně.
- 10.12 Poskytovatel je povinen chránit informace Odběratele podpory a Objednatele, o kterých se dozvěděl při plnění *této smlouvy a jejích dodatků*, v souladu se zvláštními předpisy, zejm. podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, a dalších speciálních předpisů.

11 VZÁJEMNÝ STYK SMLUVNÍCH STRAN

11

- 11.1 Osoby oprávněné jednat ve věci *této smlouvy a jejích dodatků* jsou statutární orgány smluvních stran nebo osoby, které k jednání a podepisování byly těmito orgány zplnomocněny nebo pověřeny (viz příloha č. 6 *této smlouvy*).
- 11.2 Komunikace mezi smluvními stranami, týkající se věcného (technického, technologického) plnění *této smlouvy, jejích dodatků* a jejího předmětu, bude probíhat prostřednictvím určených pracovníků Odběratele podpory, Objednatele a Poskytovatele, uvedených v příloze č. 4 *této smlouvy*.
- 11.3 Smluvní strany se zavazují bezodkladně písemně informovat ostatní smluvní strany o nastalých a připravovaných změnách, které mohou mít vliv na plnění *této smlouvy a jejích dodatků*, včetně změn určených osob smluvních stran a doručovacích adres uvedených v *této smlouvě* a její příloze č. 4, a oprávněných osob v příloze č. 6. Písemné oznámení o změně těchto osob, jehož přijetí adresát zpětně odesílateli prokazatelně potvrdil, není změnou *této smlouvy*, k níž je třeba uzavřít dodatek ve smyslu odst. 13.5.
- 11.4 Smluvní strany se dohodly, že veškerá oznámení a další písemnosti budou zasílat na adresy sídel smluvních stran uvedené v *této smlouvě* a v její příloze č. 4.

- 11.5 Smluvní strany se dohodly, že písemným úkonem se pro účely *této smlouvy* rozumí úkony učiněné doporučeným dopisem, pomocí datové schránky, doručené osobně nebo jinou formou registrovaného poštovního styku. Oznámení se považují za doručena pátým (5.) dnem po jejich prokazatelném odeslání. Hrozí-li nebezpečí z prodlení, mohou být tyto úkony učiněny i faxem nebo e-mailem s následným potvrzením dopisem. Korespondence týkající se běžných provozních záležitostí může být (v souladu s ujednáními v *této smlouvě a jejích dodatcích*) vedena e-mailem bez nutnosti potvrzování dopisem.

12 PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, ZPŮSOBY JEJÍHO UKONČENÍ

- 12.1 *Tato smlouva* nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran a uzavírá se **na dobu určitou do 31.12.2016** s tím, že Poskytovatel se zavazuje alespoň dva (2) měsíce před uplynutím doby její platnosti písemně upozornit Objednatele a Odběratele podpory, že končí platnost *této smlouvy a jejích dodatků*, a současně upozorní na potřebu zajištění dalšího plnění jejího předmětu. *Tato smlouva* může být prodloužena jen v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, a to na písemný požadavek Objednatele a Odběratele podpory, s tím, že Poskytovatel neprodleně zahájí jednání o dalším pokračování *této smlouvy*.
- 12.2 Smluvní vztah založený *touto smlouvou a jejími dodatky* nebo jeho části mohou být, kromě uplynutím dohodnuté doby (odst. 12.1), ukončeny:
- 12.2.1 **písemnou dohodou všech smluvních stran.** Pokud však hodlají dohodu uzavřít pouze dvě smluvní strany mezi sebou, musí v dostatečném časovém předstihu, nejméně třicet (30) dnů předem, prokazatelně informovat třetí, na dohodě nezúčastněnou smluvní stranu, která s ní musí prokazatelně vyslovit souhlas, jinak je dvoustranná dohoda neplatná a neúčinná,
- 12.2.2 **písemnou výpovědí Objednatele, učiněnou vůči oběma smluvním stranám,** se čtyřměsíční (4) výpovědní lhůtou i bez uvedení důvodů výpovědi, s tím, že výpovědní lhůta počíná běžet prvním (1.) dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla adresátům výpovědi doručena. Objednatel a Odběratel podpory mají právo na poskytování předmětných služeb do data ukončení *této smlouvy a jejích dodatků* výpovědí, nebo
- 12.2.3 **písemnou výpovědí Objednatele, učiněnou vůči Odběrateli podpory,** se čtyřměsíční (4) výpovědní lhůtou i bez uvedení důvodů výpovědi, s tím, že výpovědní lhůta počíná běžet prvním (1.) dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla adresátu výpovědi doručena. Odběratel podpory má právo na poskytování předmětných služeb do ukončení *této smlouvy a jejích dodatků* výpovědí, nebo
- 12.2.4 **písemnou výpovědí Odběratele podpory, učiněnou vůči oběma smluvním stranám,** se čtyřměsíční (4) výpovědní lhůtou, v úmyslu nepokračovat v účasti na plnění podle *této smlouvy a jejích dodatků*, s cílem zrušit uzl. Výpovědní lhůta počíná běžet prvním (1.) dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla adresátům výpovědi doručena. Objednatel a Odběratel podpory mají právo na poskytování předmětných služeb do data ukončení *této smlouvy a jejích dodatků* výpovědí. Náklady na zrušení uzle jdou výhradně k tíži Odběratele podpory, nebo

- 12.2.5 **písemnou výpovědí Poskytovatele, učiněnou oběma smluvními stranám,** se čtyřměsíční (4) výpovědní lhůtou i bez uvedení důvodů výpovědi, s tím, že výpovědní lhůta počíná běžet prvním (1.) dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla adresátům výpovědi doručena. Objednatel a Odběratel podpory mají právo na poskytování předmětných služeb do data ukončení *této smlouvy a jejích dodatků* výpovědi, nebo
- 12.2.6 **písemnou výpovědí Poskytovatele, učiněnou vůči Odběrateli podpory,** se čtyřměsíční (4) výpovědní lhůtou i bez uvedení důvodů výpovědi, s tím, že výpovědní lhůta počíná běžet prvním (1.) dnem v měsíci následujícím po měsíci, ve kterém byla adresátu výpovědi doručena. Odběratel podpory má právo na poskytování předmětných služeb do data ukončení *této smlouvy a jejích dodatků* výpovědi.
- 12.3 Kterákoliv smluvní strana, která písemně upozornila jinou smluvní stranu na porušení *této smlouvy a jejích dodatků* a toto porušení výslovně označila za podstatné, je oprávněna **odstoupit od této smlouvy**, nebyli-li toto porušení odstraněno v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než patnáct (15) dnů; o úmyslu odstoupit od této smlouvy pro její podstatné porušení je odstupující smluvní strana povinna ihned informovat též tu smluvní stranu, která se podstatného porušení *této smlouvy a jejích dodatků* nedopustila.
- 12.3.1 Při odstoupení od *této smlouvy* může každá smluvní strana požadovat navrácení toho, co v souladu s *touto smlouvou a jejími dodatky* poskytla, pokud současně navrátí vše, co v souladu s *touto smlouvou a jejími dodatky* přijala. Jestliže se navrácení věcného plnění (in natura) jeví jako nemožné či nevhodné, musí být poskytnuta finanční náhrada v míře, v jaké přijaté plnění mělo prospěch pro smluvní stranu, která požaduje jeho navrácení. Vzhledem k tomu, že plnění *této smlouvy* je v daném případě rozloženo na časové úseky a *tato smlouva* je dělitelná, lze navrácení požadovat pouze za období následující poté, co odstoupení nabylo účinnosti. Odstoupení od *této smlouvy* osvobozuje smluvní strany od povinností plnit v budoucnu vzájemné závazky. Poskytovatel je však povinen provést to, co je nezbytné, aby se předešlo vzniku škody; o tom musí Objednatele a Odběratele podpory prokazatelně ihned informovat. Vrací-li plnění smluvní strana, která odstoupila od *této smlouvy*, má nárok na úhradu nákladů s tím spojených. Ukončení *této smlouvy* odstoupením je účinné vždy jen vůči té smluvní straně, vůči které bylo učiněno.
- 12.4 Ukončení smluvního vztahu založeného *touto smlouvou*, se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv smluvní strany, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá (např. záruka).

13 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 Smluvní vztah mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. *Tato smlouva a její dodatky* se řídí zejména obchodním zákoníkem, zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti a zákonem č. 219/2000 Sb., o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích.
- 13.2 Smluvní strany se dohodly, že rozsah poskytované systémové podpory a kontrol může být po písemné dohodě, učiněné dodatkem k *této smlouvě*, snížen. Ke snížení konkrétních prací systémové podpory a kontrol může dojít pouze za předpokladu, že:
- 13.2.1 Odběratel podpory převezme konkrétní práce systémové podpory a kontrol od Poskytovatele v rozsahu, k němuž došlo předmětným snížením, a v odpovídající kvalitě, což podléhá písemnému schválení Objednatelem,
- 13.2.2 Odběratel podpory o této skutečnosti bude Poskytovatele písemně informovat minimálně tři (3) celé měsíce dopředu,
- 13.2.3 cena stanovená podle článku 6 bude odpovídajícím způsobem snížena, dle převzetí konkrétních prací na základě kalkulace měsíční ceny podpory a servisu (viz příloha č. 3 *této smlouvy*).
- 13.3 V případě, že mezi smluvními stranami nedojde k dohodě v jakémkoliv bodě plnění *této smlouvy a jejích dodatků*, postupuje se následovně: kterákoli smluvní strana vyvolá ve lhůtě čtrnácti (14) dnů ode dne vzniku rozporu jednání mezi zástupci všech smluvních stran uvedenými v příloze č. 6 *této smlouvy*. V případě, že nedojde na dané úrovni k dohodě, postupuje se řešení zástupců o organizační úroveň výše v obnovené lhůtě čtrnácti (14) dnů. Pro případ nedohody mají osoby pro konečné rozhodnutí právo použít odborného posudku soudního znalce. Na rozsahu odborného posudku a jménu soudního znalce se smluvní strany musí předem dohodnout. Náklady na znalecký posudek hradí ta smluvní strana, v jejíž neprospěch znalecký posudek zní. To však nezbavuje ani jednu ze smluvních stran práva obrátit se kdykoli na soud.
- 13.4 Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z *této smlouvy a jejích dodatků* jinému subjektu bez předchozího písemného souhlasu ostatních smluvních stran.
- 13.5 Veškeré změny či doplnění *této smlouvy* lze činit pouze na základě písemné dohody všech smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a smluvními stranami podepsaných dodatků *této smlouvy*.
- 13.6 Jednotliví Odběratelé podpory si můžou v *této smlouvě* vymínit zvláštní podmínky, odpovídající specifikům jejich resortu, pokud takové podmínky budou kompatibilní s *touto smlouvou*. Specifické podmínky budou připojeny ve zvláštní příloze k *této smlouvě* a bude v nich výslovně uvedeno, v čem jsou odlišné od *této smlouvy* a od kterého jejího ustanovení. Objednatel a Poskytovatel jsou oprávněni na takovou výminku nepřistoupit, zejména s ohledem na technologické a organizační komplikace.
- 13.7 Objednatel a Poskytovatel berou na vědomí, že kterýkoliv resort státní správy, který trojstrannou smlouvu typu *této smlouvy* neuzavřel, může projevit zájem o přistoupení

k systému těchto trojstranných smluv jako nový Odběratel podpory, s cílem účasti na systému, který předmětná trojstranná smlouva poskytuje. V tom případě se Objednatel a Poskytovatel zavazují, že po řádném předchozím projednání předmětu plnění a všech podmínek, které tato trojstranná smlouva obsahuje, s novým zájemcem jako Odběratelem podpory tuto trojstrannou smlouvu uzavřou.

- 13.8 Odběratel podpory může na základě samostatné písemné objednávky objednat službu změny režimu uzlu. Takové objednávce, jakož i jí předcházejícímu zadání podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, musí s dostatečným časovým předstihem předcházet písemná informace, adresovaná Odběratelem podpory Objednateli, avizující záměr změny režimu uzlu. Náklady na změnu režimu uzlu z Online (BOB) na Offline budou ve výši 23.400,-Kč bez DPH (slovy dvacet tři tisíce čtyři sta korun českých). Náklady na změnu režimu uzlu z Offline na Online (AirGap 02) nebo z Online (BOB) na Online (AirGap 02) budou ve výši 119.000,-Kč bez DPH (slovy sto devatenáct tisíc korun českých). Takto vzniklé náklady bude plně hradit Odběratel podpory mimo rámec předmětu plnění a ceny podle *této smlouvy*.
- 13.9 V případě ukončení činnosti uzlu má Odběratel podpory povinnost zajistit dodržení postupů dle bezpečnostní provozní dokumentace a s dostatečným časovým předstihem o tomto záměru informovat Objednatele a Poskytovatele. Služby spojené s ukončením uzlu lze realizovat na základě samostatné písemné objednávky. Náklady na ukončení uzlu budou ve výši 26.300,-Kč bez DPH (slovy dvacet šest tisíc tři sta korun českých). Takto vzniklé náklady bude plně hradit Odběratel podpory mimo rámec předmětu plnění a ceny podle *této smlouvy a jejích dodatků*.
- 13.10 Samostatné písemné objednávky dle odstavců 4.2.7, 4.3.2, 4.3.5, 6.3, 9.3.4, 13.8 a 13.9 *této smlouvy*, nepodléhají centralizovanému zadávání a každý Odběratel podpory je bude zadávat sám pro svou potřebu v mezích a podle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.
- 13.11 Poskytovatel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (zákon o finanční kontrole) osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 13.12 Poskytovatel tímto prohlašuje, že v době uzavření *této smlouvy* není vůči němu vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolventní zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zavazuje se bezodkladně informovat Objednatele a Odběratele podpory o všech skutečnostech o hrozícím úpadku, popř. o prohlášení úpadku jeho společnosti.
- 13.13 Všechna vyhotovení *této smlouvy* jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
- 13.14 *Tato smlouva* je vyhotovena v šesti (6) shodných výtiscích, z nichž Objednatel, Odběratel podpory i Poskytovatel obdrží dvě (2) vyhotovení.
- 13.15 *Tato smlouva* je vyhotovena v návaznosti na usnesení vlády č. 203 ze dne 5. března 2008, č. 70 ze dne 18. ledna 2010, č. 922 ze dne 22. prosince 2010 a č. 756 ze dne 2. října 2013 a stanovuje, mimo jiné, závazný výpočet výše ceny měsíční podpory.

13.16 Tato smlouva zahrnuje celkem šest (6) příloh:

13.16.1 Příloha č. 1 – Části (komponenty) IS, na které se vztahuje podpora a servis

13.16.2 Příloha č. 2 – Rozsah systémové podpory a servisu

13.16.3 Příloha č. 3 – Kalkulace měsíční ceny podpory a servisu

13.16.4 Příloha č. 4 – Seznam určených osob, adresy k doručování

13.16.5 Příloha č. 5 – Příklady poruch uzlu, členěné dle klasifikace poruch

13.16.6 Příloha č. 6 – Oprávněné osoby k jednání

Objednatel:

V Praze dne 4-12-2013



RNDr. Vladimír Zavázal, CSc.
generální sekretář
MZV

Poskytovatel:

V Praze dne 5.10.2015



Ing. Radovan Pekárek
předseda představenstva
S.ICZ a.s.

Odběratel podpory:

V Praze dne 23.12.2013



Mgr. Kateřina Flaigová Vronská
vrchní ředitelka
MV

PŘÍLOHA Č. 1:

ČÁSTI (KOMPONENTY) IS, NA KTERÉ SE VZTAHUJE PODPORA A SERVIS	
Název	Popis
BOB*	MZV-V – MKI
AD	Struktura, systémové politiky
CG Servery	OS, app. CryptoGateway
DA Servery	OS, DB2, WAS
SECURITY	bezpečnostní kontroly, bezpečnostní dohled

* - součástí těchto komponent je HW (technické prostředky), na který je poskytována systémová podpora a servis včetně HW MAINTENANCE

PŘÍLOHA Č. 2:
ROZSAH SYSTÉMOVÉ PODPORY A SERVISU

1- PRAVIDELNÉ KONTROLY

MĚSÍČNÍ KONTROLY	
UZEL	Popis
	Činnosti prováděné při návštěvě uzlu: - systémová kontrola OS serverů CG a DA - export logů OS serverů CG, DA a pracovních stanic - implementace relevantních kritických bezpečnostních softwarových úprav - implementace virových definic McAfee a Symantec Endpoint Protection - kontrola funkcionality aplikace Distribuční Agent - export vybraných tabulek DB2 - export logů prostředků „Orion“ a „Crypto Gateway“ - kontrola zálohování na serveru DA Činnosti prováděné následně: - kontrola správnosti exportovaných dat z uzlu - vyhodnocení logů - předání dokumentu o vyhodnocení logů
ČTVRTLETNÍ KONTROLY	
UZEL	Popis
	Činnosti prováděné při návštěvě uzlu: - všechny činnosti jako při pravidelné měsíční kontrole - kontrola souladu konfigurace uzlu, bezpečnostní kontrola uzlu - export podrobných informací o stavu a provozu uzlu - poskytnutí místní správě uzlu informací potřebných k zajištění stavu provozního zabezpečení uzlu Činnosti prováděné následně: - kontrola správnosti exportovaných dat z uzlu - vyhodnocení logů - předání dokumentu o vyhodnocení logů vyhodnocení získaných informací z návštěvy - vypracování čtvrtletní zprávy o provozu uzlu

2- SERVIS

SLUŽBY HOTLINE	
UZEL	Popis
	- poskytována nepřetržitě v pracovních dnech (5x 24) - evidence všech poruch pomocí systému RT - informační podpora projektu (euextranetcr.i.cz)
ODSTRAŇOVÁNÍ PORUCH	
UZEL	Popis
	Odstraňování nahlášených poruch na uzlech probíhá v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod. Součástí ceny za servis je diagnostika poruchy a následné zajištění odstranění poruchy do stanového limitu dle kategorie poruchy. V ceně servisu není zahrnuta cena použitého spotřebního materiálu a náhradních dílů (vyjma těch dílů, na které se vztahuje záruční servis).

PŘÍLOHA Č. 3:

KALKULACE MĚSÍČNÍ CENY PODPORY A SERVISU

Uzel Resort-V offline, nebo online rozhraní s AirGap 02		
Nový HW nebo původní HW (tj. pořízení v roce 2005 a dříve) s prodlouženou dobou pro časové limity oprav		
Časové limity oprav: Nový HW - havárie 3 dny, výpadek 5 dnů, závada 20 dnů Původní HW - havárie 5 dnů, výpadek 7 dnů, závada 25 dnů		
Název	Měsíční pracnost	Kalkulovaná měsíční částka (Kč bez DPH)
Příprava měsíčních kontrol	2,25 čl./hod.	5.062,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě	2,5 čl./hod.	5.625,- Kč
Činnosti prováděné následně	3 čl./hod.	6.750,- Kč
Příprava čtvrtletních kontrol*	2/3 čl./hod.	1.500,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě*	3/3 čl./hod.	2.250,- Kč
Činnosti prováděné následně*	4/3 čl./hod.	3.000,- Kč
HotLine, RT a euextranetr.i.cz	1 čl./hod.	2.250,- Kč
Paušál – servisní práce	1,5 čl./hod.	3.375,- Kč
Celkem za měsíc		29.812,- Kč
Původní HW (tj. pořízení v roce 2005 a dříve) se zachováním doby pro časové limity oprav		
Časové limity oprav: havárie 3 dny, výpadek 5 dnů, závada 20 dnů		
Název	Měsíční pracnost	Kalkulovaná měsíční částka (Kč bez DPH)
Příprava měsíčních kontrol	2,25 čl./hod.	5.062,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě	2,5 čl./hod.	5.625,- Kč
Činnosti prováděné následně	3 čl./hod.	6.750,- Kč
Příprava čtvrtletních kontrol*	2/3 čl./hod.	1.500,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě*	3/3 čl./hod.	2.250,- Kč
Činnosti prováděné následně*	4/3 čl./hod.	3.000,- Kč
HotLine, RT a euextranetr.i.cz	1 čl./hod.	2.250,- Kč
Paušál – servisní práce	2,5 čl./hod.	5.625,- Kč
Celkem za měsíc		32.062,- Kč

* - poměrná část čtvrtletních prací

Uzel Resort-V online rozhraní (pouze pro variantu BOB)		
Nový HW nebo původní HW (tj. pořízení v roce 2005 a dříve) s prodlouženou dobou pro časové limity oprav		
Časové limity oprav: Nový HW - havárie 2 dny, výpadek 4 dny, závada 20 dnů Původní HW - havárie 4 dny, výpadek 6 dnů, závada 25 dnů		
Název	Měsíční pracnost	Kalkulovaná měsíční částka (Kč bez DPH)
Příprava měsíčních kontrol	2,25 čl./hod.	5.062,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě	3 čl./hod.	6.750,- Kč
Činnosti prováděné následně	3,5 čl./hod.	7.875,- Kč
Příprava čtvrtletních kontrol*	2,25/3 čl./hod.	1.688,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě*	4/3 čl./hod.	3.000,- Kč
Činnosti prováděné následně*	6/3 čl./hod.	4.500,- Kč
HotLine, RT a euextranetr.i.cz	1 čl./hod.	2.250,- Kč
Paušál – servisní práce	2,5 čl./hod.	5.625,- Kč
Paušál – spotřební materiál		52,- Kč
Celkem za měsíc		36.802,- Kč
Původní HW (tj. pořízení v roce 2005 a dříve) se zachováním doby pro časové limity oprav		
Časové limity oprav: havárie 2 dny, výpadek 4 dny, závada 20 dnů		
Název	Měsíční pracnost	Kalkulovaná měsíční částka (Kč bez DPH)
Příprava měsíčních kontrol	2,25 čl./hod.	5.062,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě	3 čl./hod.	6.750,- Kč
Činnosti prováděné následně	3,5 čl./hod.	7.875,- Kč
Příprava čtvrtletních kontrol*	2,25/3 čl./hod.	1.688,- Kč
Činnosti prováděné při návštěvě*	4/3 čl./hod.	3.000,- Kč
Činnosti prováděné následně*	6/3 čl./hod.	4.500,- Kč
HotLine, RT a euextranetr.i.cz	1 čl./hod.	2.250,- Kč
Paušál – servisní práce	3,5 čl./hod.	7.875,- Kč
Paušál – spotřební materiál		52,- Kč
Celkem za měsíc		39.052,- Kč

* - poměrná část čtvrtletních prací

PŘÍLOHA Č. 4:

SEZNAM URČENÝCH OSOB			
Poštovní doména Objednatele: @mzv.cz			
Poštovní doména Odběratele podpory: @mvcr.cz			
Poštovní doména Poskytovatele: @i.cz			
Objednatel:			
Jméno a Příjmení	Mobil	Telefon	e-mail
[redacted]	603 4	[redacted]	[redacted]
[redacted]	737 2	[redacted]	[redacted]
[redacted]	603 1	[redacted]	[redacted]
Odběratel podpory:			
Jméno a Příjmení	Mobil	Telefon	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
Poskytovatel:			
Jméno a Příjmení	Mobil	Telefon	e-mail
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

ADRESY K DORUČOVÁNÍ:

Objednatel: Ministerstvo zahraničních věcí ČR, Loretánské nám. 5, 118 00 Praha 1

Odběratel podpory: Ministerstvo vnitra ČR, Nad Štolou 936/3, 170 00 Praha 7

Poskytovatel: S.ICZ a. s., Na hřebenech II 1718/10, 147 00 Praha 4 - Nusle

PŘÍLOHA Č. 5:

PŘÍKLADY PORUCH UZLU, ČLENĚNÉ DLE KLASIFIKACE PORUCH	
Klasifikace poruch	Popis poruch
HAVÁRIE	Nefunkčnost DA serveru
	Nefunkčnost CG serveru
	Nefunkčnost všech pracovních stanic (WS)
	Nefunkčnost BOB
VÝPADEK	Výpadek jedné pracovní stanice (druhá je plně funkční)
	Výpadek správy aplikace DA (monitoring, administrace)
	Výpadek tiskárny
ZÁVADA	Rozdíl chování aplikace DA oproti dokumentaci
	Změna chování software komponent po aktualizaci komponenty nebo jiné části IS (SW, OS)
	Omezení možnosti administrace dané komponenty (aplikace)
	Nelze získávat auditní záznamy z komponenty (aplikace)

PŘÍLOHA Č. 6:

OPRÁVNĚNÉ OSOBY K JEDNÁNÍ

Objednatel

Jméno a Příjmení

Mobil

Telefon

e-mail

Odběratel podpory

Jméno a Příjmení

Mobil

Telefon

e-mail

Poskytovatel

Jméno a Příjmení

Mobil

Telefon

e-mail