

SMLOUVA O PODPOŘE A PROVOZU IEIS-DIAMO

Smluvní strany:

DIAMO, státní podnik

se sídlem: Stráž pod Ralskem, Máchova 201, PSČ 471 27

IČO: 00002739, DIČ: CZ00002739, plátce DPH

zapsaná: obchodní rejstřík vedený Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl AXVIII, vložka 520

bank. spojení: XX

zastoupená: Ing. Tomášem Rychtaříkem, ředitelem státního podniku

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: D100/22000/00083/15/00

a

itelligence, a.s.

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

IČO: 26718537, DIČ: CZ26718537, plátce DPH

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně,

oddíl B, vložka 4328

bank. spojení: XX

zastoupená: Ing. Rajmundem Pavlou, předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

číslo smlouvy Poskytovatele: 20150601

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“)

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 *Objednatel* prohlašuje, že:

1.1.1 je státním podnikem ve smyslu zákona č. 77/1997 Sb., o státním podniku, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této *Smlouvě* stanovené a je oprávněn tuto *Smlouvu* uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 *Poskytovatel* prohlašuje, že:

1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,

1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této *Smlouvě* stanovené a je oprávněn tuto *Smlouvu* uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.3 ke dni uzavření této *Smlouvy* vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje *Objednatele* o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.

1.1 *Objednatel* oznámil dne 4. 5. 2015 oznámením otevřeného řízení svůj záměr zadat veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb pro Integrovaný ekonomický informační systém DIAMO, s. p. (IEIS-DIAMO)“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění *Veřejné zakázky* vybrána nabídka *Poskytovatele* v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 ZVZ.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této *Smlouvy* je realizace *Veřejné zakázky* dle zadávací dokumentace *Veřejné zakázky*, která tvoří pevně nesvázanou přílohu *Smlouvy* jako její [Příloha č. 7](#) (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) a stanovení způsobu a podmínek provozu a rozvoje Integrovaného ekonomického informačního systému DIAMO, s.p., který používá *Objednatel* (dále též „**IEIS-DIAMO**“ nebo „**Systém**“).

2.2 Účelem této *Smlouvy* je též úprava podmínek pro zajištění oprávnění *Objednatele* k užití a rozvoji *Systému* tak, aby byl otevřený ve smyslu možnosti *Objednatele* zadávat jeho další provoz a rozvoj v otevřené soutěži co nejširšího počtu dodavatelů bez toho, aby byl *Objednatel* omezen výhradními právy *Poskytovatele* či třetích osob váznoucích bez řádného důvodu na *Systému*.

2.3 Služby podle této *Smlouvy* jsou nezbytné z důvodu nutnosti zajištění základních činností vykonávaných *Objednatelem* a *Poskytovatel* bere na vědomí, že výpadky a neplnění mohou mít za následek vznik škody.

2.4 *Poskytovatel* touto *Smlouvou* garantuje *Objednateli* splnění zadání *Veřejné zakázky* a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle *Zadávací dokumentace*. Tato

garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této *Smlouvě*. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:

- 2.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této *Smlouvy* budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel *Veřejné zakázky* vyjádřený *Zadávací dokumentací*,
- 2.4.2 v případě chybějících ustanovení této *Smlouvy* budou použita dostatečně konkrétní ustanovení *Zadávací dokumentace*, a že
- 2.4.3 *Poskytovatel* je vázán svou nabídkou předloženou *Objednateli* v rámci zadávacího řízení na zadání *Veřejné zakázky*, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této *Smlouvy* použije subsidiárně.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 *Poskytovatel* se touto *Smlouvou* zavazuje provést pro *Objednatele* plnění spočívající v (ve):
 - 3.1.1 službách podpory provozování *IEIS-DIAMO* (dále jen „**Služby podpory provozování Systému**“). V rámci *Služeb podpory provozování Systému* budou poskytovány zejména následující služby:
 - a) služby pro zajištění kvality poskytování *Služeb podpory provozování IEIS-DIAMO* a management dodávky;
 - b) *Služby podpory provozování systému IEIS-DIAMO* – paušálně poskytované služby (Legislativní patche modulů HR_PA, HR-PD, proaktivní monitoring prostředí SAP a expertní monitoring);
 - c) *Služby podpory provozování systému IEIS-DIAMO* – objednávané služby (operační služby – bazové poradenství, aplikační služby, podpora klíčových uživatelů a IT specialistů ve formě poskytování telefonických konzultací, legislativní patche ostatních modulů, konzultační služby, služby mající charakter poskytování znalostí z oblasti IT, služby implementace softwarových aktualizací HW produktů pro *IEIS-DIAMO*, služby implementace softwarových aktualizací SW produktů pro *IEIS-DIAMO*);
 - 3.1.2 službách rozvoje *Systému* dle požadavků *Objednatele* po celou dobu trvání účinnosti *Smlouvy* na základě činnosti vykázané podle spotřebovaných člověkodnů (dále jen „**ČD**“), a to podle konkrétních požadavků a objednávek *Objednatele* zadaných v souladu s touto *Smlouvou* (dále jen „**Služby rozvoje Systému**“);
 - 3.1.3 systémové podpoře *IEIS-DIAMO* (dále jen „**Systémová podpora**“);
 - 3.1.4 pozáručním servisu HW infrastruktury (dále jen „**Pozáruční servis HW infrastruktury**“);
 - 3.1.5 údržbě SW produktů (dále též „**Údržba SW produktů**“), zahrnující:
 - a) služby údržby (Enterprise Support) SW produktů SAP, a Databáze Oracle a to v souladu s pravidly uvedenými v [Příloze č. 9](#) této *Smlouvy*,
 - b) služby údržby SW produktů IBM pro zálohování;
 - 3.1.6 poskytování plnění typu licence (dále jen „**Plnění typu licence**“);

- 3.1.7 činnostech spojených s převzetím poskytování služeb podle této Smlouvy (dále jen „**Služby převzetí**“);
- 3.1.8 činnostech spojených se závěrečným ukončením poskytování služeb podle této Smlouvy (dále jen „**Služby exitu**“),
(dále společně *Služby podpory provozování Systému, Služby rozvoje Systému, Systémová podpora, Pozáruční servis HW infrastruktury, Údržba SW produktů, Plnění typu licence, Služby převzetí a Služby exitu* též jako „**Služby**“ či jednotlivě jen „**Služba**“);
- 3.1.9 jednorázové dodávce HW pro provozování *IEIS-DIAMO* (dále jen „**Dodávka HW**“)
(*Služby a Dodávka HW* dále společně též jako „**Plnění**“).
Plnění je blíže specifikováno v *Technické specifikaci*, která tvoří [Přílohu č. 1](#) této Smlouvy.
- 3.2 V případě, kdy bude součástí některé ze *Služeb* poskytnutí plnění o rozsahu vymezeném v *ČD*, platí, že *ČD* nevyčerpané v průběhu příslušného kalendářního měsíce jsou převoditelné do dalších kalendářních měsíců v rámci příslušného kalendářního roku. Současně platí, že nejmenší jednotka *Služeb* vyjádřených v *ČD* je jedna polovina člověkohodiny a že jeden *ČD* má 8 člověkohodin.
- 3.3 Za účelem poskytování *Služeb* dle této Smlouvy, pro příjem požadavků a další komunikaci ohledně *Služeb* je *Poskytovatel* povinen do 10 pracovních dnů od nabytí účinnosti této Smlouvy zřídit a udržovat po celou dobu účinnosti této Smlouvy *Systém střediska technické podpory*, s nímž bude *Objednatel* moci telefonicky komunikovat za v místě a čase běžné hovorné a jemuž bude moci e-mailem či po přihlášení na registrovaný účet zasílat své požadavky (dále jen „**Systém střediska technické podpory**“).
- 3.4 *Poskytovatel* dále bere na vědomí, že na základě plnění této Smlouvy může získat přístup k osobním údajům osob zpracovávaných v *Systému*. *Poskytovatel* se zavazuje pro *Objednatele* jako správce osobních údajů zpracovávat takové osobní údaje, a to dle podmínek stanovených v čl. 21 této Smlouvy.
- 3.5 *Objednatel* se touto Smlouvou zavazuje poskytnout *Poskytovateli* nezbytnou součinnost při *Dodávce HW* a poskytování *Služeb Poskytovatelem*.
- 3.6 *Objednatel* se zavazuje zaplatit *Poskytovateli* dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté *Plnění*, a to po předání a převzetí jednotlivých částí *Plnění* dle této Smlouvy, resp. vždy po poskytnutí *Služeb* a případném samostatném převzetí jejich výsledku; to vše za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.
- 3.7 *Poskytovatel* se zavazuje *Plnění* poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v [Příloze č. 5](#) této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně schválena *Objednatelem*, ledaže by plnění původně svěřené subdodavateli realizoval *Poskytovatel* sám. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má *Poskytovatel* odpovědnost, jako by *Plnění* poskytoval sám.
- 3.8 *Poskytovatel* je povinen poskytovat *Plnění* dle Harmonogramu uvedeného v [Příloze č. 3](#) této Smlouvy.

- 3.9 *Poskytovatel* se zavazuje poskytovat plnění v souladu s popisem stávajícího stavu uvedeným v této *Smlouvě* či sděleným *Objednatelem Poskytovateli* v průběhu účinnosti této *Smlouvy*.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1 *Poskytovatel* se touto *Smlouvou* zavazuje zajistit poskytování *Služeb* po celou dobu účinnosti *Smlouvy*, není-li u konkrétní části *Plnění* touto *Smlouvou* nebo jejími přílohami stanoveno dále jinak. Doba plnění se řídí harmonogramem, který je součástí této *Smlouvy* jako její [Příloha č. 3](#). V případě, že dojde k uzavření *Smlouvy* v jiném termínu, než jaký je uveden v [Příloze č. 3](#), vyhrazuje si *Objednatel* právo posunout termíny dalšího plnění minimálně o dobu, o kterou se skutečné datum uzavření *Smlouvy* liší od data uvedeného v [Příloze č. 3](#), nebo o dobu delší; v případě delší doby odkladu plnění však tento odklad nepřesáhne dobu jednoho roku.
- 4.2 Místem plnění je sídlo *Objednatele*, sídla odštěpných závodů *Objednatele* a dále jakékoliv místo v České republice, k němuž se vztahuje či by se mohlo vztahovat poskytování *Služeb* nebo *Dodávka HW* dle této *Smlouvy*. *Objednatel* je oprávněn tato místa svým písemným oznámením včas specifikovat.
- 4.3 Pokud to povaha *Služeb* umožňuje a *Objednatel* vůči tomu nemá výhrady, je *Poskytovatel* oprávněn poskytovat *Služby* také vzdáleným přístupem.

5. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZOVÁNÍ SYSTÉMU

- 5.1 *Služby podpory provozování Systému* budou poskytovány v souladu s jejich specifikací uvedenou v [Příloze č. 1](#) této *Smlouvy*.
- 5.2 Bude-li *Systém* rozšířen na základě plnění *Poskytovatele* nebo vznikne-li při plnění této *Smlouvy* výstup, k němuž bude možné a účelné poskytovat *Služby podpory provozování Systému*, zavazuje se *Poskytovatel* zahájit poskytování *Služeb podpory provozování Systému* rovněž k takovýmto výstupům ode dne jejich akceptace. Cena za poskytování služeb dle tohoto odstavce *Smlouvy* je zahrnuta v ceně za *Služby podpory provozování Systému*. V případě, kdy na základě rozšíření plnění *Poskytovatele* dle tohoto odstavce dojde prokazatelně ke zvýšení nákladů *Poskytovatele* na poskytování *Služby podpory provozování Systému* nejméně o 20 % oproti nákladům na poskytování *Služby podpory provozování Systému* v okamžiku nabytí účinnosti této *Smlouvy* či v okamžiku předchozího zvýšení ceny *Služby podpory provozování Systému* dle tohoto odstavce (bez započtení inflace či externích vlivů), dohodnou se smluvní strany na zvýšení ceny *Služby podpory provozování Systému*, a to na základě změnového řízení ve smyslu čl. 13 této *Smlouvy*; identicky bude postupováno v případě prokazatelného snížení nákladů *Poskytovatele* v této intenzitě.
- 5.3 *Služby podpory provozování Systému* budou poskytovány nepřetržitě až do data skončení účinnosti této *Smlouvy* podle čl. 26 *Smlouvy*.
- 5.4 *Poskytovatel* se zavazuje:
- 5.4.1 poskytovat *Služby podpory provozování Systému* s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této *Smlouvě*; dostane-li se *Poskytovatel* do prodlení s povinností poskytovat *Služby podpory provozování Systému* řádně bez zavinění *Objednatele* či v důsledku překážky vylučující

- povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 *občanského zákoníku* po dobu delší 10 pracovních dnů od prvního dne, kdy se *Poskytovatel* dostal do prodlení, je *Objednatel* oprávněn zajistit plnění dle této *Smlouvy* po dobu prodlení *Poskytovatele* jinou osobou; v takovém případě nese náklady spojené s náhradním plněním *Poskytovatel*;
- 5.4.2 poskytovat *Služby podpory provozování Systému* v kvalitě definované v jednotlivých *Service Level Agreements* (dále jen „**SLA**“), které jsou součástí *Technické specifikace a/nebo* v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích *Služeb podpory provozování Systému* a závazných činností definovaných pro jednotlivé *Služby podpory provozování Systému* v *Technické specifikaci* v případě, že daná dílčí *Služba podpory provozování Systému* nemá definované *SLA*;
- 5.4.3 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky *Objednatele*, ke kterým jsou poskytovány *Služby podpory provozování systému*.
- 5.5 Na základě komunikace se *Systémem střediska technické podpory* budou *Poskytovatelem* vypracovávány a *Objednateli* doručovány přehledné a kompletní výkazy poskytování *Služby podpory provozování Systému* (dále jen „**Reporty podpory Systému**“ či obecně jen „**Reporty**“), ze kterých bude jednoznačně zřejmé, zda byly *Služby Podpory provozování Systému* poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých *SLA* dle této *Smlouvy*, a není-li pro určitou *Službu Podpory provozování Systému* *SLA* definováno, zda splňuje specifikaci takovéto *Služby Podpory provozování Systému* sjednanou v této *Smlouvě*. *Report podpory Systému* musí obsahovat alespoň následující informace:
- 5.5.1 informace o požadavcích *Objednatele* na poskytnutí *Služby Podpory provozování Systému* a času jejich založení do *Systému střediska technické podpory*;
- 5.5.2 informace o poskytnutí *Služby podpory provozování Systému* a času jejího poskytnutí;
- 5.5.3 informace o době servisní odezvy ve vztahu ke každému z požadavků *Objednatele*;
- 5.5.4 vyčíslení případných slev z ceny *Služby podpory provozování Systému* v důsledku neplnění *SLA*;
- 5.5.5 informace o poskytnutých *ČD Služby podpory provozování Systému*.
- 5.6 *Reporty podpory Systému* budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené v *Technické specifikaci* (dále jen „**Vyhodnocovací období**“) a budou *Objednateli* doručeny nejpozději do 10 pracovních dnů od ukončení daného *Vyhodnocovacího období*; není-li uvedeno jinak, považuje se za *Vyhodnocovací období* jeden kalendářní měsíc.
- 5.7 *Reporty podpory Systému* podléhají schvalování *Objednatelem*. Nebyly-li *Služby podpory provozování Systému* poskytnuty řádně, bude *Report podpory Systému* vyčíslovat příslušnou slevu z ceny *Služeb podpory Systému*. *Objednatel* se zavazuje *Reporty podpory Systému* schválit bez zbytečného odkladu, není-li dán vážný důvod k jejich neschválení.

- 5.8 V souladu s *Technickou specifikací* budou *Služby podpory provozování Systému* spočívat zejména v (ve):
- 5.8.1 udržování souladu *Systému* s platnou legislativou, přičemž v případě úprav nespádajících pod *Služby rozvoje Systému* je *Poskytovatel* povinen *Objednatele* na nutnost těchto úprav včas upozornit a následně je na základě souhlasu *Objednatele* také jako součást *Služby podpory provozování Systému* provést; naopak v případě úprav spadajících pod *Služby rozvoje Systému* je *Poskytovatel* povinen *Objednatele* na nutnost těchto úprav včas upozornit, přičemž toto plnění bude následně objednáno způsobem dle čl. 6 této *Smlouvy*; *Poskytovatel* odpovídá za včasnost upozornění na nezbytnost těchto úprav a včasnost jejich provedení;
 - 5.8.2 hrazení veškerých poplatků případně spojených s užíváním *Systému* (zejména licencí a maintenance), a to jak v rozsahu *Systému* ke dni podpisu této *Smlouvy*, tak v rozsahu, ve kterém byl *Systém Poskytovatelem* na základě *Služby podpory provozování Systému* či *Služeb rozvoje Systému* upraven či rozšířen, a to v souladu s odst. 18.3.12 této *Smlouvy*;
 - 5.8.3 podpoře klíčových uživatelů při obsluze a užívání *Systému*, zejména zodpovídáním telefonických a emailových dotazů klíčových uživatelů *Systému*, podáváním technických informací o *Systému* a v poskytování asistence klíčovými uživateli prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 5.9 Ve vztahu k poskytování *Služeb podpory provozování Systému* se *Poskytovatel* dále zavazuje:
- 5.9.1 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování *Služby podpory provozování Systému*, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz a zabezpečení garantované a dohodnuté kvality poskytovaných *Služeb* dle této *Smlouvy* a prostředky dle tohoto odstavce *Smlouvy* bezodkladně uzpůsobit případným vyšším nárokům na zajištění řádného provozu *Systému* a poskytování *Služeb podpory provozování Systému*, které mohou nastat v průběhu trvání této *Smlouvy* v důsledku poskytování *Služby podpory provozování Systému* či *Služeb rozvoje Systému*;
 - 5.9.2 přijmout potřebná opatření tak, aby byla zajištěna integrita, důvěrnost a dostupnost uložených dat v souladu s účelem této *Smlouvy*;
 - 5.9.3 nepřetržitě a proaktivně sledovat stav poskytovaných *Služeb podpory provozování Systému*, resp. systémů, HW a jiných prostředků *Objednatele*, k nimž se *Služby podpory provozování Systému* vztahují, a v případě snížené kvality *Služeb podpory provozování Systému*, resp. poruchy systémů, HW a jiných prostředků, k nimž se *Služby podpory provozování Systému* vztahují, zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy;
 - 5.9.4 písemně oznámit *Objednateli* požadovaný termín a rozsah odstávky HW a jiných prostředků, k nimž se *Služby podpory provozování Systému* vztahují, a též požadované termíny výluk *Služby podpory provozování Systému* prováděné za účelem plánované údržby, HW a jiných prostředků, k nimž se *Služby podpory provozování Systému* vztahují, (dále jen jako „**Odstávka podpory Systému**“), alespoň 10 pracovních dnů předem. *Odstávka podpory Systému* je možná pouze se souhlasem *Objednatele*. *Objednatel* se zavazuje, že svůj souhlas nebude bezdůvodně odírat. Pokud nebude souhlas udělen

ve vztahu ke konkrétnímu termínu, není *Poskytovatel* oprávněn takovouto *Odstávkou podpory Systému* provést a *Objednatel* je povinen bezodkladně navrhnout nový termín pro provedení *Odstávky podpory Systému*.

6. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ *SLUŽEB ROZVOJE SYSTÉMU*

6.1 *Služby rozvoje Systému* budou *Objednatelem* objednávány dle následujícího postupu:

6.1.1 *Objednatel* je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této *Smlouvy* formou písemné objednávky objednat u *Poskytovatele* plnění *Služeb rozvoje Systému* (dále jen „**Objednávka**“) a *Poskytovatel* je povinen dle *Objednávky* poskytovat objednané plnění, přičemž *Objednávka* musí obsahovat:

- a) konkrétní označení a bližší specifikaci plnění, které je objednáváno;
- b) termín dodání plnění;
- c) *Objednatelem* předpokládaný rozsah plnění, případně cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této *Smlouvě* (zejména dle počtu objednaných ČD, dle pozic požadovaných pracovníků, dle objednaných licencí apod.)

6.2 V reakci na přijatou *Objednávku Objednatele* je *Poskytovatel* povinen do 10 pracovních dnů doručit *Objednateli* písemné upřesnění realizace *Objednávky* jakožto návrh konkrétního dílčího plnění (dále jen „**Specifikace**“), nebo sdělit *Objednateli* vady ve vymezení *Objednávky* bránící *Poskytovateli Specifikaci* vypracovat. Vadou *Objednávky* dle tohoto odst. 6.2 je zejména neurčitost zadání, kterou není *Poskytovatel* schopen technicky překonat; vadou *Objednávky* také je, pokud obsahuje nepřiměřeně krátký termín plnění nebo nízký rozsah odhadované pracnosti, přičemž v takovém případě je *Poskytovatel* povinen tyto skutečnosti konkrétně a detailně specifikovat a odůvodnit. *Objednatel* je povinen odstranit případné vady *Objednávky*, které budou řádně specifikované *Poskytovatelem* a *Objednávku* opětovně předložit *Poskytovateli*. Neodstraní-li *Objednatel* vady v *Objednávce*, je *Poskytovatel* povinen průběžně na trvání tohoto stavu *Objednatele* upozorňovat, a to až do té doby, než *Objednatel* rozhodne, že svojí *Objednávku* bere zpět, nebo specifikované vady odstraní.

6.3 *Specifikace* musí přinejmenším obsahovat:

6.3.1 dostatečně podrobný popis požadovaného plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií obsažených v *Technické specifikaci* nebo stanovených *Poskytovatelem* (odpovídá-li to povaze plnění); alternativně může být ve *Specifikaci* uvedeno, že tato část *Specifikace* bude blíže konkretizována v rámci realizace plnění ve stanovené lhůtě za součinnosti obou stran, přičemž finální podrobný popis realizace plnění včetně objektivně stanovených akceptačních kritérií bude dodatečně odsouhlasen *Objednatelem*;

6.3.2 požadavky na nezbytnou součinnost *Objednatele* při realizaci plnění;

6.3.3 dobu poskytnutí plnění nebo harmonogram realizace plnění definující přinejmenším termín nasazení dílčího plnění do testovacího prostředí a nejzazší termín nasazení do produkčního prostředí; harmonogram musí respektovat v *Objednávce* určený termín plnění, ledaže by tento termín byl nepřiměřeně krátký a *Poskytovatel* tuto skutečnost ve *Specifikaci* dostatečně

- odůvodní s návrhem nejbližšího možného termínu plnění, který je realizovatelný;
- 6.3.4 vymezení odpovědných zástupců *Poskytovatele* a případných třetích stran podílejících se na realizaci plnění;
- 6.3.5 konečnou cenu za realizaci plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této *Smlouvě* (zejména dle počtu objednaných ČD, dle pozic požadovaných pracovníků apod.); stanovená cena musí respektovat v *Objednávce* stanovený rozsah pracnosti, ledaže by tento rozsah byl nepřiměřeně nízký a *Poskytovatel* tuto skutečnost v příslušné *Specifikaci* dostatečně odůvodní s návrhem nejnižšího rozsahu pracnosti, v rámci kterého je realizace plnění proveditelná.
- 6.4 V případě, že *Objednatel* souhlasí s navrženou *Specifikací*, bude *Poskytovatele* o této skutečnosti bez zbytečného odkladu písemně informovat. *Objednatel* je oprávněn i bez udání důvodu *Poskytovatelem* předloženou *Specifikaci* odmítnout, nebo se k ní nevyjádřit, nebo si vyžádat její úpravu dle svých odůvodněných požadavků, a to bez jakýchkoliv nároků vznikajících v této souvislosti *Poskytovateli*. *Objednatel* je oprávněn v *Objednávce* uvést, že v případě, že se ke *Specifikaci* navržené *Poskytovatelem* na základě *Objednávky* nevyjádří do uplynutí určité lhůty, považuje se *Specifikace* za odsouhlasenou.
- 6.5 V případě, že si *Objednatel* vyžádá úpravu *Specifikace*, je *Poskytovatel* povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 6.2 této *Smlouvy*.
- 6.6 *Poskytovatel* se zavazuje realizovat jakoukoliv *Objednávku* nebo požadavek vznesený *Objednatelem* v souladu s touto *Smlouvou*.
- 6.7 *Objednávka* se stává součástí odsouhlasené *Specifikace* v rozsahu, v jakém ustanovením *Specifikace* neodporuje, a pro výklad ustanovení *Specifikace* se použije společně s touto *Smlouvou* subsidiárně.
- 6.8 Pro vyloučení pochybností se stanoví, že *Objednatel* není v průběhu trvání této *Smlouvy* povinen poplat žádné *Služby rozvoje Systému*.

7. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB SYSTÉMOVÉ PODPORY

- 7.1 V souladu s *Technickou specifikací* budou *Služby Systémové podpory* spočívat zejména v:
- 7.1.1 odstraňování vad hardware bránících jeho řádnému užívání, a to bez ohledu na jejich původ;
- 7.1.2 provádění profylaktických činností, správě HW a SW systémů; a
- 7.1.3 podpoře klíčových uživatelů při obsluze a užívání hardware, zejména zodpovídáním telefonických a emailových dotazů klíčových uživatelů hardware, podáváním technických informací o hardware a v poskytování asistence klíčovými uživateli prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 7.2 V případě, kdy bude *Poskytovatel* v rámci poskytování *Služeb Systémové podpory* nahrazovat pevné disky či jiné součásti hardware obsahující uživatelská data, zavazuje se provést migraci dat mezi těmito komponentami.

- 7.3 *Poskytovatel se zavazuje:*
- 7.3.1 poskytovat *Služby Systémové podpory* v kvalitě definované v jednotlivých *SLA*, které jsou součástí *Technické specifikace a/nebo* v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích *Služeb Systémové podpory* a závazných činností definovaných pro jednotlivé *Služby Systémové podpory* v *Technické specifikaci* v případě, že daná dílčí *Služba Systémové podpory* nemá definované *SLA*;
 - 7.3.2 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky *Objednatele*, ke kterým jsou poskytovány *Služby Systémové podpory*.
- 7.4 Na základě komunikace se *Systémem střediska technické podpory* budou za přiměřeného užití odst. 5.5, 5.6 a 5.7 této *Smlouvy* *Poskytovatelem* vypracovávány, doručovány *Objednateli* a *Objednatelem* schvalovány reporty *Systémové podpory* (dále jen „**Reporty Systémové podpory**“).
- 7.5 Ve vztahu k poskytování *Služeb Systémové podpory* se *Poskytovatel* dále zavazuje:
- 7.5.1 udržovat vlastní technické prostředky, jež slouží k poskytování *Služeb Systémové podpory*;
 - 7.5.2 nepřetržitě a proaktivně sledovat stav HW, k němuž se *Služby Systémové podpory* vztahují, a v případě výskytu vady HW, k němuž se *Služby Systémové podpory* vztahují, zahájit bez prodlení práce pro dosažení nápravy;
 - 7.5.3 písemně oznámit *Objednateli* požadovaný termín a rozsah odstávky *Služeb Systémové podpory* prováděné za účelem plánované údržby HW, k němuž se *Služby Systémové podpory* vztahují, a to za přiměřeného užití odst. 5.9.4 této *Smlouvy* (dále jen „**Odstávka Systémové podpory**“).

8. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY SW PRODUKTŮ A PLNĚNÍ TYPU LICENCE

- 8.1 Na základě *Služeb Údržby SW produktů a Plnění typu licence*, bude *Poskytovatel* na základě požadavků *Objednatele* poskytovat *Objednateli* licence a údržbu SW produktů, případně poskytne požadované licence a to následujícím způsobem:
- 8.1.1 *Objednatel* doručí *Poskytovateli* výzvu k poskytnutí příslušných licencí a maintenance (dále jen „**Výzva**“), která musí obsahovat alespoň:
 - a) konkrétní označení licencí či údržby, které mají být *Objednateli* poskytnuty, včetně uvedení požadovaného rozsahu a podmínek těchto licencí;
 - b) jméno a kontaktní údaje zaměstnance *Objednatele* oprávněného k převzetí tohoto plnění; a
 - c) cenu stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v čl. 16 této *Smlouvy*.
- 8.2 *Poskytovatel* se zavazuje dodat *Objednateli* licence či údržbu dle podmínek stanovených *Výzvou*, a to do 20 dnů od doručení *Výzvy* *Objednatele*.

9. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB POZÁRUČNÍHO SERVISU HW INFRASTRUKTURY

9.1 *Poskytovatel* se zavazuje:

9.1.1 poskytovat *Služby Pozáručního servisu HW infrastruktury* v kvalitě definované v jednotlivých *SLA*, které jsou součástí *Technické specifikace a/nebo* v kvalitě odpovídající popisu jednotlivých dílčích služeb *Pozáručního servisu HW infrastruktury* a závazných činností definovaných pro jednotlivé služby *Pozáručního servisu HW infrastruktury* v *Technické specifikaci* v případě, že daná dílčí služba *Pozáručního servisu HW infrastruktury* nemá definované *SLA*;

9.1.2 na své náklady a s péčí řádného hospodáře podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky *Objednatele*, ke kterým jsou poskytovány *Služby Pozáručního servisu HW infrastruktury*.

9.2 Na základě komunikace se *Systémem střediska technické podpory* budou za přiměřeného užití odst. 5.5, 5.6 a 5.7 této *Smlouvy* *Poskytovatelem* vypracovávány, doručovány *Objednateli* a *Objednatelem* schvalovány reporty *Pozáručního servisu HW infrastruktury* (dále jen „**Reporty Pozáručního servisu HW infrastruktury**“).

10. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PŘEVZETÍ

10.1 *Poskytovatel* je povinen zahájit poskytování *Plnění* dle této *Smlouvy* na základě plánu převzetí vypracovaného *Poskytovatelem* dle metodiky migrace, obsažené v nabídce *Poskytovatele* v rámci zadávacího řízení na zadání *Veřejné zakázky* a která tvoří [Přílohu č. 6](#) této *Smlouvy*, ve lhůtě 14 dnů po uzavření této *Smlouvy* (dále jen „**Plán převzetí**“) a předaného ve stejné lhůtě *Objednateli* ke schválení postupem podle čl. 14 této *Smlouvy*.

10.2 *Objednatelem* akceptovaný *Plán převzetí* stanoví závazný rozsah činností *Poskytovatele* a součinnosti *Objednatele* a stávajícího poskytovatele, přesný harmonogram převzetí a veškeré další důležité parametry nezbytné pro řádný přechod odpovědnosti za provoz *Systému* na *Poskytovatele*. Rozsah součinnosti *Objednatele* dle tohoto článku *Smlouvy* nepřesáhne v součtu 20 ČD a rozsah součinnosti stávajícího poskytovatele dle tohoto článku *Smlouvy* nepřesáhne v součtu 15 ČD; v opačném případě jsou *Objednatel* a stávající poskytovatel oprávněni požadovat za poskytnutí této součinnosti přiměřenou úhradu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý ČD.

11. ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB EXITU

11.1 *Poskytovatel* se zavazuje dle pokynů *Objednatele* poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s *Objednatelem* a popřípadě třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení všech dat zpracovávaných či uchovávaných v *Systému*, a to i dat doplňkových (např. metadata), na *Objednatele* nebo nového poskytovatele, ke kterému dojde v souvislosti s ukončením účinnosti této *Smlouvy* (dále jen „**Migrace**“).

11.2 Za tímto účelem se *Poskytovatel* zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat v souladu s metodikou *migrace*, která tvoří [Přílohu č. 6](#) této *Smlouvy*, dokumentaci vymezující veškeré podmínky provedení *Migrace* (dále jen „**Exitový migrační plán**“), a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto *Exitového migračního plánu* za přiměřeného použití vhodných ustanovení této *Smlouvy*. Závazek dle tohoto

ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této *Smlouvy*, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení.

- 11.3 *Objednatel* je oprávněn požádat o vypracování *Exitového migračního plánu* nejdříve 4 měsíce před řádným ukončením účinnosti této *Smlouvy*, kdykoli spolu s odstoupením *Objednatele* od této *Smlouvy*, nebo i po odstoupení *Poskytovatele* od této *Smlouvy*. *Poskytovatel* se zavazuje vypracovat *Exitový migrační plán* a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku *Objednatele*, nestanoví-li *Objednatel* jinak. Vypracováním *Exitového migračního plánu* se rozumí jeho schválení *Objednatelem* v souladu s odst. 14.2 této *Smlouvy*.
- 11.4 *Poskytovatel* se dále zavazuje poskytnout *Objednateli* nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené *Objednatelem* veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání *Systému* s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými *Objednatelem* či třetími osobami určenými *Objednatelem*, a to i ve formě vypracování rozboru dopadů změny *Systému* na další informační systémy a prostředí *Objednatele*, a to v souladu s *Exitovým migračním plánem* a v rozsahu max. 20 ČD, přičemž cena za tuto spolupráci a součinnost ve výše uvedeném rozsahu je obsažena v ceně *Služeb* a nebude již samostatně účtována; spolupráce a součinnost v rozsahu převyšujícím 20 ČD bude objednávana, poskytována a hrazena v rámci *Služeb rozvoje Systému*.

12. ZPŮSOB DODÁVKY HW

- 12.1 *Poskytovatel* je povinen společně s dodáním HW *Objednateli*, které bude součástí *Dodávky HW*, a provedením jeho instalace předat *Objednateli* veškeré doklady, záruční listy, technické a uživatelské manuály a jiné dokumenty, které jsou nezbytné k užívání HW nebo jeho jednotlivých součástí.
- 12.2 Vlastnické právo a nebezpečí škody způsobené na věci přechází na *Objednatele* ke dni podpisu předávacího protokolu v souladu s odst. 12.3 této *Smlouvy*. Do nabytí vlastnického práva uděluje *Poskytovatel* *Objednateli* právo takovéto věci užívat v rozsahu a způsobem, jenž vyplývá z účelu této *Smlouvy*, a to bez vzniku jakýchkoliv dodatečných finančních nároků nad rámec ceny *Plnění* sjednané v této *Smlouvě*.
- 12.3 Po dodání HW a provedení instalace každé ze součástí HW bude sepsán předávací protokol, který je oprávněn podepsat statutární orgán smluvní strany, dále oprávněná osoba smluvní strany ve smyslu čl. 20 této *Smlouvy*, případně těmito osobami písemně pověřená osoba, nebude-li vyplývat z této *Smlouvy* nebo jiného závazného dokumentu jinak. Po dodání HW a provedení instalace poslední ze součástí HW bude sepsán závěrečný předávací protokol, který je oprávněna podepsat pouze některá z osob dle předchozí věty.
- 12.4 V případě, kdy bude součástí dodávaného HW také SW, užití se ustanovení čl. 17 a čl. 18 této *Smlouvy* přiměřeně v rozsahu neupraveném tímto čl. 12.

13. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 13.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změny *Technické specifikace*. *Objednatel* není povinen navrhovanou změnu akceptovat. *Poskytovatel* se zavazuje vynaložit veškeré úsilí, které po něm lze spravedlivě požadovat, aby změnu požadovanou *Objednatelem* akceptoval.

- 13.2 *Poskytovatel* se zavazuje provést hodnocení dopadů kteroukoliv smluvní stranou navrhovaných změn na termíny plnění, cenu a součinnost *Objednatele*. *Poskytovatel* je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 13.3 Jakékoliv změny *Technické specifikace* musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 82 odst. 7 ZVZ.

14. AKCEPTACE

- 14.1 *Plnění* nebo jeho část, tvořící logický a funkční celek, stejně jako každý výsledek *Služeb rozvoje Systému* či *Služeb podpory provozování Systému* nebo *Systémové podpory*, který představuje samostatný předmět způsobitý přejímky (dále jen „**dílčí plnění**“), budou *Objednatelem* akceptovány na základě akceptační procedury. Akceptační procedura *Dodávky HW* je popsána v čl. 12 této *Smlouvy*; je-li to možné, akceptační procedura dle odst. 14.3 se použije obdobně. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda *Poskytovatelem* poskytnuté *dílčí plnění* je výsledkem, ke kterému se *Poskytovatel* zavázal, a to porovnáním skutečných vlastností jednotlivých *dílčích plnění Poskytovatele* s jejich závaznou specifikací uvedenou v *Technické specifikaci* či jiné závazné specifikaci (např. uvedené v *Objednávce* nebo *Specifikaci*), za využití akceptačních kritérií tam stanovených nebo později pro tento účel dohodnutých smluvními stranami. *Objednatel* je oprávněn v každém jednotlivém případě stanovit, že akceptace proběhne prostřednictvím *Systému střediska technické podpory*, a to prostřednictvím aplikace HelpDesk (dále jen „**HelpDesk**“).
- 14.2 **Akceptace dokumentů**
- 14.2.1 Dokumenty, které mají být podle této *Smlouvy* vypracované *Poskytovatelem* a předané *Objednateli*, budou *Objednatelem* schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 14.2 *Smlouvy*.
- 14.2.2 *Poskytovatel* se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů s *Objednatelem*. *Poskytovatel* je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 14.2.3 *Objednatel* je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do 10 pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li *Objednatel* výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se *Poskytovatel* bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek *Objednatele* a takto upravený dokument předat *Objednateli* k akceptaci. Pokud výhrady a připomínky *Objednatele* přetrvávají nebo *Objednatel* identifikuje výhrady a připomínky nové, je *Objednatel* oprávněn postupovat podle tohoto odst. 14.2.3 i opakovaně.
- 14.2.4 V případě, že *Objednatel* nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě 10 pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a vystavit o tom písemný předávací protokol.
- 14.2.5 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k dokumentu a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro akceptaci dokumentu.

14.3 Akceptace jiných plnění než dokumentů

- 14.3.1 Umožňuje-li to povaha plnění *Poskytovatele* a nestanoví-li tato *Smlouva* jinak, bude akceptace jednotlivých *dílčích plnění* provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 14.3 *Smlouvy*.
- 14.3.2 Předání a převzetí *Objednatel*em objednaného a *Poskytovatelem* řádně provedeného *dílčího plnění* bude probíhat postupně akceptací jednotlivých *dílčích plnění*, a to v termínech uvedených v této *Smlouvě* nebo stanovených v souladu s touto *Smlouvou*.
- 14.3.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých *dílčích plnění* porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto *Smlouvou*, *Objednávkou*, *Specifikací* nebo vzniklou na základě *Smlouvy*; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.
- 14.3.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů připravené *Poskytovatelem*. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí *Poskytovatel* za přiměřené součinnosti *Objednatele*, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 14.3.3. *Objednatel* má právo vyjadřovat se a požadovat zapracování svých odůvodněných připomínek ke specifikaci akceptačních testů a dalším parametrům testování.
- 14.3.5 *Poskytovatel* písemně vyzve *Objednatele* k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí *Objednateli* nejméně 5 pracovních dnů před zahájením akceptační procedury. Pokud se *Objednatel* nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl *Poskytovatelem* k účasti řádně vyzván, je *Poskytovatel* oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti. O průběhu akceptačních testů vyhotoví *Poskytovatel* písemný záznam, v němž zejména uvede, zda testy prokázaly chyby. *Objednateli* budou poskytnuty originály veškerých dokumentů vypracovaných v souvislosti s provedením akceptačních testů.
- 14.3.6 Jestliže jednotlivé *dílčí plnění* splní akceptační kritéria akceptačních testů, *Poskytovatel* se zavazuje nejpozději v pracovní den následující po ukončení akceptačních testů umožnit *Objednateli* toto *dílčí plnění* převzít a *Objednatel* se zavazuje k jeho převzetí nejpozději do 10 pracovních dnů. Smluvní strany se zavazují o tomto převzetí sepsat předávací protokol.
- 14.3.7 Pokud kterékoliv z jednotlivých *dílčích plnění* nespĺňuje stanovená akceptační kritéria nebo je splňuje s vadami, které jsou přípustné, sdělí *Objednatel* své připomínky písemně *Poskytovateli*; pokud *Objednatel* takové *dílčí plnění* současně akceptuje, uvede své připomínky v předávacím protokolu. Nesdělení připomínek nebo neoznámení některé vady při akceptaci nemá vliv na povinnost *Poskytovatele* tuto vadu odstranit, pokud o ní ví, dodatečně ji zjistí či mu bude dodatečně oznámena.
- 14.3.8 *Poskytovatel* je povinen vypořádat připomínky *Objednatele* bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné *dílčí plnění* k opakované akceptaci dle této *Smlouvy*, za přiměřeného použití ostatních ustanovení tohoto čl. 14 *Smlouvy*. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné *dílčí plnění* nespĺní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test. V případě, že se jedná o

vypořádání připomínek k *dílčímu plnění*, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.

- 14.3.9 Dohodnuté termíny pro akceptaci *dílčího plnění* nejsou dotčeny trváním akceptační procedury ani jakýmkoli jejím prodloužením z důvodu vad bránících akceptaci.
- 14.3.10 Nejpozději v den podpisu akceptačního protokolu jednotlivého *dílčího plnění* je *Poskytovatel* povinen předat *Objednateli* provozní, uživatelskou a administrátorskou dokumentaci k *dílčímu plnění* a případné zdrojové kódy dle čl. 17.
- 14.4 O předání plnění k akceptaci sepíší strany předávací protokol, jež potvrdí zahájení akceptační procedury podle této *Smlouvy*. O výsledku akceptační procedury sepíší strany akceptační protokol. Nedohodnou-li se strany jinak, v případě, že ve lhůtě 20 dnů od skončení akceptační procedury *Objednatel* ani přes opakovanou písemnou výzvu *Poskytovatele* plnění neakceptuje, ani nesdělí své připomínky k předmětu akceptace, budou mít strany za to, že *Objednatel* toto plnění akceptoval.

15. DALŠÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 15.1 *Poskytovatel* se dále zavazuje:
- 15.1.1 poskytovat *Plnění* podle této *Smlouvy* vlastním jménem, na vlastní odpovědnost a v souladu s pokyny *Objednatele* řádně a včas, zejména se zohledněním délky trvání akceptační procedury;
- 15.1.2 poskytovat *Plnění* podle této *Smlouvy* s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této *Smlouvě*; dostane-li se *Poskytovatel* do prodlení se svým plněním bez toho, aby to způsobil *Objednatel* či překážky vylučující povinnost k náhradě škody po dobu delší než 10 dnů (není-li ve vztahu k některému plnění stanovena lhůta kratší), je *Objednatel* oprávněn zajistit náhradní plnění po dobu prodlení *Poskytovatele* jinou osobou; v takovém případě se *Poskytovatel* zavazuje nahradit v plném rozsahu náklady spojené s náhradním plněním;
- 15.1.3 upozorňovat *Objednatele* včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat *Objednateli* veškeré informace, které jsou pro plnění *Smlouvy* nezbytné;
- 15.1.4 neprodleně oznámit písemnou formou *Objednateli* překážky, které mu brání v plnění předmětu *Smlouvy* a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu *Smlouvy*;
- 15.1.5 upozornit *Objednatele* na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 15.1.6 i bez pokynů *Objednatele* provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této *Smlouvy*, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění *Smlouvy* nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných *Poskytovatelem*, má *Poskytovatel* právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

- 15.1.7 postupovat při poskytování plnění podle této *Smlouvy* s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
 - 15.1.8 v případě potřeby průběžně komunikovat s *Objednatelem* a třetími osobami, vyžaduje-li to řádné dodání HW či poskytnutí *Služeb*;
 - 15.1.9 informovat *Objednatele* o plnění svých povinností podle této *Smlouvy* a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
 - 15.1.10 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této *Smlouvy*, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích *Objednatele*, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy *Objednatele*, s nimiž *Objednatel Poskytovatele* obeznámil;
 - 15.1.11 chránit osobní údaje, data a duševní vlastnictví *Objednatele* a třetích osob;
 - 15.1.12 upozorňovat *Objednatele* na možné rozšíření či změny *Služeb* za účelem jejich lepšího využívání pro jejich účel;
 - 15.1.13 upozorňovat *Objednatele* v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů *Objednatele*.
- 15.2 *Poskytovatel* se dále zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti *Smlouvy* pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou *Poskytovatelem* třetí osobě (zejména *Objednateli*), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než 50.000.000,- Kč za rok a spoluúčast *Poskytovatele* nesmí být vyšší než 5 %. Pojistnou smlouvu dle tohoto odstavce je *Poskytovatel* povinen předložit *Objednateli* nejpozději do 10 pracovních dnů po uzavření této *Smlouvy* a dále kdykoliv bezodkladně po písemném vyžádání *Objednatele*. Nepředložením pojistné smlouvy do 10 pracovních dnů po uzavření *Smlouvy* nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany *Objednatele* vzniká právo *Objednatele* na odstoupení od této *Smlouvy*.
- 15.3 *Poskytovatel* je dále povinen do 10 pracovních dní po nabytí účinnosti této *Smlouvy* poskytnout *Objednateli* originál bankovní záruky platné po celou dobu účinnosti této *Smlouvy* k zajištění dluhů *Poskytovatele* z této *Smlouvy*, a to do výše alespoň 1.000.000,- Kč. Z obsahu záruční listiny musí být nepochybné, že banka poskytne *Objednateli* plnění až do výše zaručené částky bez odkladu a bez námitek po obdržení první výzvy *Objednatele* k plnění z bankovní záruky, a to na základě sdělení *Objednatele*, že *Poskytovatel* porušil povinnost vyplývající mu z této *Smlouvy*. Nepředložením bankovní záruky do 10 pracovních dnů po uzavření *Smlouvy* nebo do 1 měsíce po vyžádání ze strany *Objednatele* vzniká právo *Objednatele* na odstoupení od *Smlouvy*.
- 15.4 *Poskytovatel* se dále zavazuje poskytnout *Objednateli* veškeré informace potřebné ke splnění povinností *Objednatele* dle § 147a ZVZ, zejména, nikoli však výlučně:
- 15.4.1 nejpozději do 31. ledna následujícího kalendářního roku seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části plnění dle této *Smlouvy* v předchozím kalendářním roce plnění *Smlouvy*, přičemž má-li subdodavatel formu akciové společnosti, je přílohou tohoto seznamu i seznam vlastníků akcií, jejichž

souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů;

- 15.4.2 nejpozději do 28. února následujícího kalendářního roku informaci o ceně uhrazené za plnění dle této Smlouvy v předchozím kalendářním roce plnění Smlouvy.

16. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

Cena Služeb Podpory provozování Systému

- 16.1 Měsíční paušální cena *Služeb podpory provozování Systému* je dohodou smluvních stran stanovena ve výši dle tabulky č. 1 v [Příloze č. 2](#) této *Smlouvy*. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění spadající do paušálního rozsahu daného plnění dle této *Smlouvy* v rámci poskytování *Služeb podpory provozování Systému* za 1 měsíc. Jednotková cena za 1 *ČD Služeb podpory provozování Systému* poskytnutých nad rámec paušálního rozsahu je stanovena ve výši dle tabulky č. 1 v [Příloze č. 2](#) této *Smlouvy*. Tato jednotková cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této *Smlouvy* v rámci poskytování *Služeb podpory provozování Systému* nad rámec paušálního rozsahu za 1 *ČD*.
- 16.2 Cena *Služeb podpory provozování Systému* bude zaplácena vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly *Služby podpory provozování Systému* poskytovány, a to na základě faktury či faktur vystavených *Poskytovatelem*. *Poskytovatel* se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení *Reportu podpory Systému*. Přílohou faktury musí být kopie schváleného *Reportu podpory Systému*. V případě, že *Služby podpory provozování Systému* nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží *Poskytovateli* alikvotní část měsíční ceny těchto *Služeb podpory provozování Systému*. Obdobně se může cena těchto *Služeb* přiměřeně snížit, pokud dle *Reportu podpory Systému* bude zřejmé, že tyto *Služby* nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu. Cena *Služeb podpory provozování Systému* poskytnutých nad rámec paušálního rozsahu bude zaplácena stejným způsobem, jako cena *Služeb rozvoje Systému*.

Cena Služeb rozvoje Systému

- 16.3 Cena *Služeb rozvoje Systému* je dohodou smluvních stran stanovena ve výši dle tabulky č. 2 v [Příloze č. 2](#) této *Smlouvy*. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této *Smlouvy* v rámci poskytování *Služeb rozvoje Systému* za 1 *ČD*.
- 16.4 Cena *Služeb rozvoje Systému* bude zaplácena vždy po akceptaci příslušného plnění, a to na základě faktury vystavené *Poskytovatelem*, a bude stanovena následovně:
- 16.4.1 Cena *Služeb rozvoje Systému* vychází ze součinu rozsahu poskytnutého plnění *Poskytovatele* vyjádřeného v *ČD* nebo jejich částech, a příslušné sazby za toto plnění.
- 16.4.2 *Poskytovatel* po akceptaci příslušného plnění předloží *Objednateli* spolu s fakturou seznam provedených prací (v *ČD*) při poskytování *Služeb rozvoje Systému* (dále jen „**Výkaz plnění**“), a současně také předávací protokol vztahující se k takovému plnění.

- 16.4.3 *Objednatel* je povinen ve lhůtě splatnosti dané faktury přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti.
- 16.4.4 Cena *Služeb rozvoje Systému* se přiměřeně sníží, pokud dle příslušného *Výkazu plnění* bude zřejmé, že *Služby rozvoje Systému* byly poskytnuty s menší pracností.
- 16.5 *Objednatel* je oprávněn na základě dohody s *Poskytovatelem* stanovit, že cena *Služeb rozvoje Systému* bude ve vztahu ke konkrétnímu plnění realizovanému *Poskytovatelem* hrazena po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly *Služby rozvoje Systému* poskytovány, přičemž ustanovení odst. 16.4 této *Smlouvy* se užije přiměřeně.

Cena za poskytnutí *Služeb Systémové podpory*

- 16.6 Cena *Služeb Systémové podpory* je dohodou smluvních stran stanovena ve výši dle tabulky č. 3 v [Příloze č. 2](#) této *Smlouvy*. Tato cena zahrnuje veškerá plnění dle této *Smlouvy* v rámci poskytování *Služeb Systémové podpory* za 1 měsíc nebo ČD poskytování *Služeb Systémové podpory*.
- 16.7 Cena *Služeb Systémové podpory* bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly *Služby Systémové podpory* poskytovány, a to na základě faktury či faktur vystavených *Poskytovatelem*. *Poskytovatel* se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení *Reportu Systémové podpory*. Přílohou faktury musí být kopie schváleného *Reportu Systémové podpory*. V případě, že tyto *Služby Systémové podpory* nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží *Poskytovateli* alikvotní část měsíční ceny těchto *Služeb Systémové podpory*. Obdobně se může cena těchto *Služeb Systémové podpory* přiměřeně snížit, pokud dle *Reportu Systémové podpory* bude zřejmé, že *Služby Systémové podpory* nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu. Cena *Služeb Systémové podpory* poskytnutých nad rámec paušálního rozsahu bude zaplacená stejným způsobem, jako cena *Služeb rozvoje Systému*.

Cena za poskytnutí *Pozáručního servisu HW infrastruktury*

- 16.8 Měsíční cena *Služeb Pozáručního servisu HW infrastruktury* je dohodou smluvních stran stanovena ve výši dle tabulky č. 4 v [Příloze č. 2](#) této *Smlouvy*. Tato cena je pevná a úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této *Smlouvy* v rámci poskytování *Služeb Pozáručního servisu HW infrastruktury* za 1 měsíc.
- 16.9 Cena *Služeb Pozáručního servisu HW infrastruktury* bude zaplacená vždy po skončení kalendářního měsíce, ve kterém byly *Služby Pozáručního servisu HW infrastruktury* poskytovány, a to na základě faktury či faktur vystavených *Poskytovatelem*. *Poskytovatel* se zavazuje fakturu vystavit nejpozději do 5 pracovních dnů po schválení *Reportu Pozáručního servisu HW infrastruktury*. Přílohou faktury musí být kopie schváleného *Reportu Pozáručního servisu HW infrastruktury*. V případě, že tyto *Služby Pozáručního servisu HW infrastruktury* nebyly poskytovány po celý kalendářní měsíc (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed měsíce apod.), náleží *Poskytovateli* alikvotní část měsíční ceny těchto *Služeb Pozáručního servisu HW infrastruktury*. Obdobně se může cena těchto *Služeb Pozáručního servisu HW infrastruktury* přiměřeně snížit, pokud dle *Reportu Pozáručního servisu HW infrastruktury* bude zřejmé, že tyto *Služby*

Pozáručního servisu HW infrastruktury nebyly poskytovány v celé dohodnuté šíři a rozsahu.

Cena za *Služby Údržby SW produktů*

- 16.10 Cena *Služeb Údržby SW produktů* bude v alikvotní části zaplacená vždy po skončení kalendářního kvartálu, ve kterém byly *Služby Údržby SW produktů* poskytovány, a to na základě faktury vystavené *Poskytovatelem*.
- 16.11 Cena za *Služby Údržby SW produktů* je stanovena v tabulce č. 5 v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy. V případě, že tyto *Služby Údržby SW* nebyly poskytovány po celý kalendářní kvartál (např. z důvodu jejich zahájení uprostřed kvartálu apod.), náleží *Poskytovateli* alikvotní část kvartální ceny těchto *Služeb Údržby SW produktů*.

Cena za poskytování *Plnění typu licence*

- 16.12 Cena za *Plnění typu licence* je stanovena *Poskytovatelem* na základě standardní ceny za licence a maintenance software dle ceníku společnosti SAP ČR, spol. s r.o., aktuálního ke dni podání *Výzvy* dle odst. 8.1.1 *Objednatelem* (ve vzorci dále jen „*Ceník*“) a minimální slevy na software garantované *Poskytovatelem* odpovídající 25 % z ceny takového software, popř. vyšší slevy nabídnuté ve vztahu ke konkrétnímu software *Poskytovatelem* v rámci odpovědi na *Výzvu* (ve vzorci dále jen „*Sleva*“), a to v intervalu dle následujícího vzorce:

$$Cena \leq (Ceník * (\frac{100 - Sleva}{100}))$$

- 16.13 Cena za *Plnění typu licence* bude zaplacená vždy po skončení kalendářního kvartálu, ve kterém bylo *Plnění typu licence* poskytnuto, a to na základě faktury vystavené *Poskytovatelem*, a bude stanovena následovně:
- 16.13.1 Cena *Plnění typu licence* vychází celkové ceny licencí a maintenance poskytnutých *Poskytovatelem* v příslušném kalendářním kvartálu, a to se zohledněním slevy dle odst. 16.12 této Smlouvy.
- 16.13.2 *Poskytovatel* ke konci každého kalendářního kvartálu předloží *Objednateli* spolu s fakturou seznam poskytnutých licencí a maintenance, který bude obsahovat rozpis poskytnutých licencí a maintenance, jejich cenu dle ceníku společnosti SAP ČR, spol. s r.o., aktuálního ke dni podání *Výzvy* *Objednatelem*, výši slevy poskytnuté *Poskytovatelem* v souladu s odst. 16.12 této Smlouvy a celkovou výši ceny za poskytnuté licence a maintenance po zohlednění výše uvedené slevy.

Cena za *Služby převzetí*

- 16.14 Cena za *Služby převzetí* je stanovena smluvními stranami v tabulce č. 7 v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.
- 16.15 Cena za *Služby převzetí* bude *Objednatelem* uhrazena na základě faktury vystavené *Poskytovatelem* do 5 dnů ode dne řádného ukončení poskytování *Služeb převzetí* podle této Smlouvy.

Cena za *Služby exitu*

- 16.16 Cena za *Služby exitu* je stanovena smluvními stranami v tabulce č. 8 v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.
- 16.17 Cena za *Služby exitu* bude *Objednatel*em uhrazena na základě faktury vystavené *Poskytovatelem* do 5 dnů ode dne řádného ukončení poskytování *Služeb exitu* podle této Smlouvy.

Cena za *Dodávku HW*

- 16.18 Cena za *Dodávku HW* je smluvními stranami stanovena v tabulce č. 6 v [Příloze č. 2](#) této Smlouvy.
- 16.19 Cena za *Dodávku HW* bude uhrazena na základě faktury vystavené *Poskytovatelem* do 5 dnů ode dne akceptace *Dodávky HW* nebo její části v souladu s čl. 12 a čl. 14 této Smlouvy.

Obecné platební podmínky

- 16.20 Splatnost jednotlivých plateb dle této Smlouvy je stanovena na 30 dní od doručení faktury *Objednateli*. *Poskytovatel* odešle fakturu *Objednateli* nejpozději následující pracovní den po vystavení faktury.
- 16.21 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČO, DIČ, údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůta splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby.
- 16.22 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je *Objednatel* oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti *Poskytovateli*. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 16.23 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 16.24 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 16.25 *Objednatel* bude hradit přijaté faktury pouze na bankovní účty *Poskytovatele* zveřejněné správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že *Poskytovatel* nebude mít svůj bankovní účet tímto způsobem zveřejněn, uhradí *Objednatel Poskytovateli* pouze základ daně, přičemž DPH uhradí *Poskytovateli* až po zveřejnění příslušného účtu *Poskytovatele* v registru plátců a identifikovaných osob *Poskytovatelem*.
- 16.26 *Poskytovatel* prohlašuje, že správce daně před uzavřením této Smlouvy nerozhodl, že *Poskytovatel* je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen

„nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o tom, že *Poskytovatel* je nespolehlivým plátcem, zavazuje se *Poskytovatel* o tomto informovat *Objednatele* do 2 pracovních dní. Stane-li se *Poskytovatel* nespolehlivým plátcem, uhradí *Objednatel Poskytovateli* pouze základ daně, přičemž DPH bude *Objednatelem* uhrazena *Poskytovateli* až po písemném doložení *Poskytovatele* o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

Inflační doložka

16.27 V případě, že doba plnění *Smlouvy* je delší než 3 roky a index spotřebitelských cen vyhlášený Českým statistickým úřadem vzroste o 5 nebo více procent oproti výši indexu spotřebitelských cen v okamžiku uplynutí 3 let od počátku účinnosti smlouvy či, v případě každého dalšího zvýšení ceny *Služeb* dle tohoto odstavce, od okamžiku předchozího zvýšení ceny na základě ustanovení tohoto odstavce, je *Poskytovatel* oprávněn zvýšit cenu *Služeb*, které mají být uhrazeny v budoucnu, o částku odpovídající takovému procentuálnímu nárůstu indexu spotřebitelských cen. Současně se zvýšením ceny *Služeb* dochází také k úměrnému zvýšení veškerých ostatních částek uvedených v této *Smlouvě*, jako jsou např. výše smluvních pokut aj. Zvýšení ceny *Služeb* je účinné uplynutím 1 měsíce po doručení oznámení o zvýšení *Objednateli*, k němuž je připojeno upravené znění této *Smlouvy*.

17. ZDROJOVÝ KÓD

- 17.1 Nestanoví-li tato *Smlouva* jinak, zejména v odst. 18.3.7 níže, je *Poskytovatel* povinen nejpozději v okamžiku akceptace *dílčího plnění* tvořícího *Systém* předat *Objednateli* zdrojový kód každého jednotlivého takového plnění, které je počítačovým programem, a které je *Objednateli* poskytováno na základě poskytování *Služeb*. Zdrojový kód musí být spustitelný v prostředí *Objednatele* a zaručující možnost ověření, že je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu takovéto části *Systému*, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník *Objednatele* schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby software a zasahovat do něj. Zdrojový kód bude *Objednateli Poskytovatelem* předán alespoň jednou za 6 měsíců na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením části *Systému* a jeho verze a dne předání zdrojového kódu. O předání technického nosiče dat bude oběma smluvními stranami sepsán a podepsán písemný předávací protokol.
- 17.2 Povinnost *Poskytovatele* uvedená v odst. 17.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého *dílčího plnění* tvořícího *Systém*, k nimž dojde při plnění této *Smlouvy* nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.
- 17.3 *Poskytovatel* je povinen předat *Objednateli* dokumentovaný zdrojový kód nebo dokumentovanou změnu zdrojového kódu nejpozději v den předání a převzetí příslušného plnění podle této *Smlouvy*. V případě předčasného ukončení této *Smlouvy* je *Poskytovatel* povinen předat *Objednateli* aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály všech součástí *Systému* tak, aby byl *Objednatel* držitelem zdrojového kódu minimálně k v dané chvíli aktuální verzi *Systému*.

18. VLASTNICKÉ PRÁVO A UŽÍVACÍ PRÁVA

- 18.1 V případě, že součástí plnění *Poskytovatele* podle této *Smlouvy* jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím *Objednatele* (s výjimkou věcí uvedených v odst. 18.2 této *Smlouvy*), nabývá *Objednatel* vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění *Objednateli* na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na *Objednatele* okamžikem jejich faktického předání do dispozice *Objednatele*, pokud o takovém předání byl sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran.
- 18.2 Vzhledem k tomu, že výsledkem *Služeb Poskytovatele* dle této *Smlouvy* je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto výsledkům *Služeb Poskytovatele* poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku *Smlouvy* (dále jen „**licence**“).
- 18.3 *Objednatel* je oprávněn veškeré výsledky *Služeb Poskytovatele* považované za autorské dílo ve smyslu *autorského zákona* (dále jen „**autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek.
- 18.3.1 *Objednatel* je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí *licence* k *autorskému dílu* dle odst. 18.3.3 této *Smlouvy* užívat toto *autorské dílo* k jakémukoliv účelu a v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné, vhodné či přiměřené. Pro vyloučení pochybností to znamená, že *Objednatel* je oprávněn užívat *autorské dílo* v neomezeném množství a územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému *autorskému dílu*. Součástí *licence* je neomezené oprávnění *Objednatele* provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny *autorského díla* tvořícího součást výsledku *Služeb rozvoje Systému* či jiných *Služeb* dle této *Smlouvy* a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. *licence* k *autorskému dílu* je poskytována jako neomezená nevýhradní. *Objednatel* není povinen licenci využít.
- 18.3.2 V případě počítačových programů se *licence* vztahuje ve stejném rozsahu na *autorské dílo* ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze počítačových programů obsažených v *Systému* upravené na základě této *Smlouvy*.
- 18.3.3 *Poskytovatel* touto *Smlouvou* poskytuje *Objednateli* licenci k *autorským dílům* dle odst. 18.3 této *Smlouvy*, přičemž účinnost této *licence* nastává okamžikem akceptace výsledku *Služeb*, který příslušné *autorské dílo* obsahuje; do té doby je *Objednatel* oprávněn *autorské dílo* užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušného výsledku *Služeb*.
- 18.3.4 Udělení *licence* nelze ze strany *Poskytovatele* vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této *Smlouvy*, nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak.
- 18.3.5 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této *Smlouvy* vznikne činností *Poskytovatele* a *Objednatele* dílo spoluautorů a

nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je *Objednatel* oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že *Poskytovatel* udělil *Objednateli* souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Cena *Služeb* dle čl. 15.4.2 této *Smlouvy* je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a *Poskytovateli* nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

18.3.6 *Poskytovatel* je povinen postupovat tak, aby udělení *licence* k *autorskému dílu* dle této *Smlouvy* včetně oprávnění udělit podlicenci a souvisejících oprávnění zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

18.3.7 Součástí výsledků *Služeb* může být tzv. proprietární software (dále jen „**proprietární software**“), anebo tzv. open source software, u kterých *Poskytovatel* nemůže udělit *Objednateli* oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto odst. 18.3 nebo to po něm nelze spravedlivě požadovat, pouze při splnění některé z následujících podmínek:

- a) Jedná se o software, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty oprávněnými takovíto software upravovat, a který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů. *Poskytovatel* je povinen poskytnout *Objednateli* o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu *Objednatele* tuto skutečnost prokázat.
- b) Jedná se o software, jenž je na trhu běžně dostupný, tj. nabízený na území České republiky alespoň třemi na sobě nezávislými a vzájemně nepropojenými subjekty, který je v době uzavření smlouvy prokazatelně užíván v produktivním prostředí nejméně u deseti na sobě nezávislých a vzájemně nepropojených subjektů, a k němuž není poskytnutí licence v rozsahu dle předchozích ustanovení tohoto odst. 18.3. účelné a nebrání dalšímu rozvoji *Systému* ze strany *Objednatele* (zejména vývojový software, databázový software, operační systémy aj.). *Poskytovatel* je povinen poskytnout *Objednateli* o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu *Objednatele* tuto skutečnost prokázat.
- c) Jedná se o open source software, který je veřejnosti poskytován zdarma, včetně detailně komentovaných zdrojových kódů, úplné uživatelské, provozní a administrátorské dokumentace a práva software měnit. *Poskytovatel* je povinen poskytnout *Objednateli* o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu *Objednatele* tuto skutečnost prokázat.
- d) Jedná se o software, u kterého *Poskytovatel* poskytne s ohledem na jeho (i) marginální význam, (ii) nekomplikovanou propojitelnost či (iii) oddělitelnost a nahraditelnost v *Systému* bez nutnosti vynakládání výraznějších prostředků, písemnou garanci, že další rozvoj *Systému* jinou osobou než *Poskytovatelem* je možné provádět bez toho, aby tím byla dotčena práva autorů takového softwaru, neboť nebude nutné zasahovat do zdrojových kódů takového softwaru anebo proto, že případné nahrazení takového softwaru nebude představovat výraznější

komplikaci a náklad na straně *Objednatele*. *Poskytovatel* je povinen poskytnout *Objednateli* o této skutečnosti písemné prohlášení a na výzvu *Objednatele* tuto skutečnost prokázat.

- e) *Poskytovatel* *Objednateli* k software poskytne nebo zprostředkuje poskytnutí úplných komentovaných zdrojových kódů software a bezpodmínečného práva provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny takového software a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat ho do dalších autorských děl, zařazovat ho do děl souborných či do databází apod., a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytování zdrojových kódů se řídí čl. 17 této *Smlouvy*.
- f) Jedná se o software, jehož API (*Application Programming Interface*) pokrývá všechny moduly a funkcionality software, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření software a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí *Objednatele* bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a *Poskytovatel* poskytne *Objednateli* právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software.
- g) *Poskytovatel* se zaváže *Objednateli* po ukončení implementace na písemnou výzvu *Objednatele* nejpozději do 30 dnů poskytnout (i) úplné komentované zdrojové kódy softwaru a bezpodmínečné právo software měnit nebo (ii) API (*Application Programming Interface*), které pokrývá všechny moduly a funkcionality softwaru, je dobře dokumentované, umožňuje zapouzdření softwaru a jeho adaptaci v rámci měnících se podmínek IT prostředí *Objednatele* bez nutnosti zásahu do zdrojových kódů softwaru, a právo užít toto rozhraní pro programování aplikací ve stejném rozsahu jako software.

V případě že *Poskytovatel* poruší povinnost či prohlášení dle tohoto odstavce 18.3.7, popř. neprokáže pravdivost tohoto prohlášení, je *Objednatel* oprávněn požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 2.000.000,- Kč za každý jednotlivý případ a náhradu škody v plné výši.

- 18.3.8 Pokud se bude jednat o *proprietární software* *Poskytovatele* nebo třetích stran dle odst. 18.3.7, tak na rozdíl od licence ke zbývajícím částem výsledků *Služeb* udělované dle odst. 18.3.1 až 18.3.6 této *Smlouvy* postačí, aby udělená licence k takovému software zahrnovala nevýhradní oprávnění užít jej jakýmkoli způsobem nejméně po dobu trvání této *Smlouvy* a po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této *Smlouvy*, na území České republiky a v množstevním rozsahu, který je alespoň 1,5-násobkem množstevního rozsahu licence, který je objektivně nezbytný pro pokrytí potřeb *Objednatele* ke dni uzavření této *Smlouvy*, a to včetně práva *Objednatele* do proprietárního software zasahovat, pokud tak stanoví příslušné ustanovení odst. 18.3.7 *Smlouvy*. V případě výpovědi či odstoupení od *Smlouvy* se *Poskytovatel* zavazuje nabídnout *Objednateli* právo užívat takovýto *proprietární SW* v rozsahu, v jakém je to nezbytné pro řádné užívání výsledků poskytovaných *Služeb* dle této *Smlouvy*. Tím není dotčeno právo *Objednatele* pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve *Poskytovatelem*. V případě využití tohoto přednostního práva se *Poskytovatel*

- zavazuje, že právo užívat *proprietární SW* dle tohoto odstavce *Smlouvy* nabídne *Objednateli* za běžných tržních podmínek a bude vycházet z účetní hodnoty *licencí*, které pořídil.
- 18.3.9 Nelze-li to na *Poskytovateli* spravedlivě požadovat a není-li to v rozporu s ustanoveními odst. 18.3.7, nemusí být *Objednateli* k *proprietárnímu softwaru* předány zdrojové kódy a stejně tak nemusí být poskytnuto právo objednatele do *proprietárního softwaru* zasahovat, vždy však musí být předána kompletní uživatelská, administrátorská a provozní dokumentace.
- 18.3.10 *Poskytovatel* je povinen ve svých řešeních pro *Objednatele* omezit využití takového *proprietárního softwaru*, který je co do *licence* omezen ve smyslu odst. 18.3.8 nebo odst. 18.3.9.
- 18.3.11 *Poskytovatel* se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití *proprietárního software* v rámci poskytování *Služeb* a předložit *Objednateli* ucelený přehled využitého *proprietárního software*, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.
- 18.3.12 Jestliže jsou s užitím *proprietárního software*, *Služeb podpory Systému* k němu, či jiných souvisejících plnění spojeny jednorázové či pravidelné poplatky, je *Poskytovatel* povinen v rámci ceny *Služeb* řádně uhradit všechny tyto poplatky za celou dobu trvání *Smlouvy* a za období po jejím skončení až do uplynutí 1 kalendářního roku po roku, ve kterém skončila účinnost této *Smlouvy*.
- 18.4 Práva získaná v rámci plnění této *Smlouvy* přechází i na případného právního nástupce *Objednatele*. Případná změna v osobě *Poskytovatele* (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této *Smlouvy* *Poskytovatelem* *Objednateli*.
- 18.5 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení *licence* k *autorským dílům* je zahrnuta v ceně *Služeb*.

19. ZÁRUKA

- 19.1 *Poskytovatel* poskytuje záruku, že *Systém*, každá část *dodávky HW* a veškeré výsledky poskytovaných *Služeb* mají ke dni její akceptace funkční vlastnosti stanovené touto *Smlouvou* a jsou způsobilé k použití pro účely stanovené v této *Smlouvě* nebo v souladu s touto *Smlouvou*. Dále *Poskytovatel* poskytuje *Objednateli* záruku, že pokud mají být na základě *Služeb rozvoje Systému* či jiných *Služeb* rozšířeny či upraveny funkční vlastnosti *Systému*, budou výsledné vlastnosti v souladu se zadáním *Objednatele* a *Systém* si zachová svoji použitelnost.
- 19.2 *Poskytovatel* poskytuje záruku za jakost každé jednotlivé části *Dodávky HW* od okamžiku její akceptace po dobu 24 měsíců od akceptace dílčí části *Dodávky HW*, pokud není v *Technické specifikaci* stanoveno odlišně.
- 19.3 *Poskytovatel* poskytuje záruku za jakost každého rozšíření či úpravy *Systému* poskytnutého na základě *Služeb rozvoje Systému* či jiných *Služeb*, a to od okamžiku akceptace takového plnění po dobu 24 měsíců od jeho akceptace. Tato záruka se prodlužuje po každém rozšíření či jiné úpravě funkčních vlastností *Systému* tak, že bude trvat až do uplynutí 24 měsíců ode dne akceptace rozšíření či úpravy *Systému*.

Tato záruka se obdobně vztahuje také na veškeré výsledky ostatních *Služeb* poskytovaných *Poskytovatelem*.

- 19.4 Pro vyloučení pochybností se uvádí, že lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií jsou počítány v rámci *Zaručené provozní doby* příslušné *Služby*. V případě, kdy příslušná *Služba* již není z důvodu ukončení účinnosti *Smlouvy* či její části poskytována, jsou lhůty pro zahájení řešení odstranění vad a pro odstranění vad dle jednotlivých kategorií počítány pouze v pracovní dny, a to v době od 07:00 do 15:00 hodin.
- 19.5 *Objednatel* je oprávněn vady *Systému* či jiných plnění dle této *Smlouvy* nahlásit *Poskytovateli* kdykoli v průběhu záruční doby bez ohledu na to, kdy je zjistil, aniž by tím byla jeho práva ze záruky či práva z vad jakkoli dotčena.
- 19.6 Doba od zjištění vady do jejího odstranění se do trvání záruční doby nezapočítává.
- 19.7 *Poskytovatel* prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této *Smlouvy* bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši *Objednatele* v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním *Poskytovatele* podle této *Smlouvy*, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání *Systému* či jeho části, zavazuje se *Poskytovatel* zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této *Smlouvy*, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky *Objednatele* na náhradu škody.
- 19.8 *Poskytovatel* prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k *autorským dílům*, která budou součástí plnění podle této *Smlouvy*, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k *autorským dílům* podle čl. 18 této *Smlouvy*; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením *autorského díla* teprve vznikla.
- 19.9 Smluvní strany se dohodly, že *Objednatel* je oprávněn kdykoliv do uplynutí záruční doby ke každému rozšíření či úpravě *Systému* poskytnutým na základě *Služeb rozvoje Systému* či jiných *Služeb* požádat *Poskytovatele* o posouzení *Objednatelem* zamýšlené změny *Systému*. *Poskytovatel* se v takovém případě zavazuje bez zbytečného odkladu posoudit zamýšlenou změnu *Systému* z hlediska zachování řádné funkčnosti ostatních součástí *Systému* a *Systému* jako celku a *Objednatel* se zavazuje uhradit *Poskytovateli* prokázané účelně vynaložené náklady takovéhoho posouzení. Provede-li *Objednatel* změnu *Systému* nad rámec posuzovaný *Poskytovatelem*, v rozporu s instrukcemi *Poskytovatele* a/nebo bez předchozího posouzení změny *Poskytovatelem*, záruka za vady *Systému* provedením změny *Systému* zaniká. *Objednatel* je povinen informovat *Poskytovatele* o každém zásahu do zdrojového kódu *Systému*, který provede v průběhu trvání záruky ke každému rozšíření či úpravě *Systému* poskytnutým na základě *Služeb rozvoje Systému* či jiných *Služeb*.

20. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 20.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této *Smlouvy*. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že:

- 20.1.1 osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto *Smlouvu* a uzavírat k ní dodatky dle odst. 28.1 této *Smlouvy*;
- 20.1.2 osoby oprávněné v záležitostech obchodních jsou oprávněny vést s druhou stranou jednání obchodního charakteru, jednat v rámci změnového řízení dle čl. 13 této *Smlouvy*, jednat v rámci akceptačních procedur při předávání a převzetí plnění dle čl. 14 *Smlouvy*, zejména podepisovat příslušné akceptační, předávací či jiné protokoly dle této *Smlouvy*; osoby oprávněné v záležitostech obchodních však nejsou oprávněny tuto *Smlouvu* měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 28.1 této *Smlouvy*,
- 20.1.3 osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 19 *Smlouvy*; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto *Smlouvu* měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 28.1 této *Smlouvy*.
- 20.2 Oprávněné osoby dle odst. 20.1.2 jsou oprávněny za smluvní strany provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této *Smlouvy* a připravovat dodatky ke *Smlouvě* pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 20.3 Oprávněné osoby dle odst. 20.1.2 a 20.1.3 nejsou zmocněny k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu této *Smlouvy* nebo jejího předmětu.
- 20.4 Jména oprávněných osob jsou uvedena v [Příloze č. 4](#) této *Smlouvy* a jejich role stanoví tato *Smlouva*.
- 20.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

21. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 21.1 S ohledem na předmět této *Smlouvy* smluvní strany předpokládají, že *Poskytovatel* bude zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „**osobní údaje**“) obsažené v datech osob uvedených v Systému zpracovávaných osob (dále jen „**Zpracovávané osoby**“). Nedílnou součástí *Smlouvy* je tak i ujednání o zpracování *osobních údajů* uzavřené dle § 6 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZOOÚ**“) mezi *Objednatel*em jako správcem a *Poskytovatelem* jako zpracovatelem, uvedené níže v tomto čl. 21 této *Smlouvy*.

Obecné zásady zpracování osobních údajů Zpracovávaných osob

- 21.2 *Objednatel* jako správce pověřuje *Poskytovatele* zpracováním *osobních údajů Zpracovávaných osob* v rozsahu nezbytném pro plnění *Smlouvy* a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu *Smlouvy* a z účelu *Systému*.
- 21.3 Povinnosti *Poskytovatele* týkající se ochrany *osobních údajů* se *Poskytovatel* zavazuje plnit po dobu účinnosti *Smlouvy*, pokud z ustanovení *Smlouvy* nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
- 21.4 *Poskytovatel* je povinen postupovat při zpracování *osobních údajů* v souladu s touto *Smlouvou* a *ZOOÚ*, a zpracovávat *osobní údaje* výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány a při zpracování postupovat s řádnou péčí.

- 21.5 V případě ukončení této *Smlouvy* je *Poskytovatel* povinen předat *Objednateli* protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující *osobní údaje* a smazat veškeré *osobní údaje* v elektronické podobě v jeho dispozici, a to v souladu s *Exitovým migračním plánem*. *Osobní údaje* v elektronické podobě budou moci být smazány až po provedení Migrace, neobdrží-li *Poskytovatel* od *Objednatele* písemně jiné pokyny.
- 21.6 *Poskytovatel* je povinen dbát, aby žádná *Zpracovávaná osoba* neutrpěla újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu *Zpracovávaných osob* před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.
- 21.7 *Poskytovatel* se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze *ZOOÚ*, jakož i z interních předpisů *Objednatele* a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro *Objednatele* příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
- 21.8 Za účelem plnění povinností dle tohoto článku 21 *Smlouvy* se *Objednatel* zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat *Poskytovateli* jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
- 21.9 Pokud *Poskytovatel* zjistí, že *Objednatel* porušuje povinnosti stanovené *ZOOÚ*, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
- 21.10 V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování *osobních údajů Poskytovatelem* či v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování *osobních údajů Poskytovatelem*, je *Poskytovatel* tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit *Objednateli* a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
- 21.11 *Poskytovatel* není oprávněn *osobní údaje Zpracovávaných osob* jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této *Smlouvy*.
- 21.12 *Poskytovatel* je povinen umožnit *Objednateli* na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto čl. 21 *Smlouvy*, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou *osobní údaje* uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k *osobním údajům* splňují požadavky pověřené osoby.

Záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů Zpracovávaných osob

- 21.13 *Poskytovatel* je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných *osobních údajů*.
- 21.14 *Poskytovatel* je povinen při zpracování *osobních údajů* zajistit ochranu *osobních údajů* minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení *osobních údajů* uvedené níže v tomto čl. 21 *Smlouvy*.
- 21.15 *Poskytovatel* se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k *osobním údajům*, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými *osobními údaji*, či k jinému

neoprávněnému zpracování v rozporu s touto *Smlouvou*. *Poskytovatel* zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly *osobní údaje* předány.

- 21.16 *Poskytovatel* se za účelem ochrany *osobních údajů* zavazuje zajistit zejména, že:
- 21.16.1 Přístup k *osobním údajům* bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k *Poskytovateli*, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou *osobních údajů* a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním *osobních údajů* a jejich zpracováním (dále jen „**pověřené osoby**“). Splnění této povinnosti zajistí *Poskytovatel* vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. *Poskytovatel* dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat *osobní údaje* na základě smlouvy s *Poskytovatelem* nebo k těmto *osobním údajům* budou mít přístup, budou zpracovávat *osobní údaje* pouze za podmínek a v rozsahu *Poskytovatelem* stanoveném a odpovídajícím této *Smlouvě* uzavírané mezi *Poskytovatelem* a *Objednatelem* a *ZOOÚ*, zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení *osobních údajů*, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
- 21.16.2 Při zpracování *osobních údajů* budou *osobní údaje* uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o *osobní údaje* v elektronické podobě.
- 21.16.3 Při zpracování *osobních údajů* v jiné než elektronické podobě budou *osobní údaje* uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně *pověřené osoby*.
- 21.16.4 Přístup k *osobním údajům* bude *pověřeným osobám* umožněn výlučně pro účely zpracování *osobních údajů* v rozsahu a za účelem stanoveným touto *Smlouvou*.
- 21.17 *Poskytovatel* se zavazuje na písemnou žádost *Objednatele* přijmout v přiměřené lhůtě stanovené *Objednatelem* další přiměřeně nezbytné záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení *osobních údajů*, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k *osobním údajům*.
- 21.18 *Poskytovatel* se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření k zajištění ochrany *osobních údajů* v souladu se *ZOOÚ* a jinými právními předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
- 21.18.1 plnění pokynů pro zpracování *osobních údajů* osobami, které mají bezprostřední přístup k *osobním údajům*,
- 21.18.2 zabránění neoprávněným osobám přistupovat k *osobním údajům* a k prostředkům pro jejich zpracování,
- 21.18.3 zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících *osobní údaje* a
- 21.18.4 opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly *osobní údaje* předány.

- 21.19 V případě zjištění porušení záruk dle odst. 21.16 *Smlouvy* je *Poskytovatel* povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu *Objednatelem* vyzván.
- 21.20 V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je *Poskytovatel* v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
- 21.20.1 zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze *pověřené osoby*,
- 21.20.2 zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování *osobních údajů* měly přístup pouze k *osobním údajům* odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
- 21.20.3 pořizovat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly *osobní údaje* zaznamenány nebo jinak zpracovány, a
- 21.20.4 zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

22. OCHRANA INFORMACÍ

- 22.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této *Smlouvy*:
- 22.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 22.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k *důvěrným informacím* druhé strany.
- 22.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě *důvěrné informace*, které při plnění této *Smlouvy* získala od druhé smluvní strany.
- 22.3 Za třetí osoby podle odst. 22.2 se nepovažují:
- 22.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 22.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 22.3.3 ve vztahu k *důvěrným informacím* *Objednatele* subdodavatelé *Poskytovatele*,
- 22.3.4 ve vztahu k *důvěrným informacím* *Poskytovatele* externí dodavatelé *Objednatele*, a to i potenciální,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění této *Smlouvy* nebo na plnění spojeném s plněním dle této *Smlouvy*, *důvěrné informace* jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění *důvěrných informací* je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této *Smlouvě*.
- 22.4 Veškeré informace poskytnuté *Objednatelem* *Poskytovateli* se považují za důvěrné, není-li stanoveno jinak. Veškeré informace poskytnuté *Poskytovatelem* *Objednateli* se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost *Poskytovatel* *Objednatele* předem písemně upozornil a *Objednatel* *Poskytovateli* písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat; *Objednatel* je však vždy povinen takovéto *důvěrné informace* *Poskytovatele* poskytnout dodavatelům *Objednatele*, včetně dodavatelů potenciálních, a to oproti podpisu dohody o mlčenlivosti takovým dodavatelem. Pokud jsou *důvěrné informace* *Poskytovatele* poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médiiích),

- je *Poskytovatel* povinen upozornit *Objednatele* na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 22.5 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit *důvěrné informace* vyplývající z této *Smlouvy* a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze *ZOOÚ*. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této *Smlouvy*, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany *důvěrných informací* a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této *Smlouvy*.
- 22.6 Budou-li informace poskytnuté *Objednatelem* či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této *Smlouvy*, obsahovat *osobní údaje*, zavazuje se *Poskytovatel* zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje a které mohou být dle *ZOOÚ* splněny zpracovatelem osobních údajů, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, pokud jsou takové souhlasy dle *ZOOÚ* v konkrétním případě vyžadovány.
- 22.7 Veškeré *důvěrné informace* zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní *důvěrné informace*. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této *Smlouvy*, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem *důvěrné informace* druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto *Smlouvu*. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít *důvěrné informace* druhé strany jinak, než za účelem plnění této *Smlouvy*.
- 22.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této *Smlouvy* a příslušné dokumentaci považují výlučně za *důvěrné informace* *Objednatele* a *Poskytovatel* je povinen tyto informace chránit v souladu s touto *Smlouvou*. *Poskytovatel* při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku se vztahuje pouze na *Poskytovatele*.
- 22.9 Za *důvěrné informace* *Objednatele* se dále bezpodmínečně považují veškerá data, která *Systém* obsahuje, která do něj mají být, byla nebo budou *Poskytovatelem*, *Objednatelem* či třetími osobami vložena i data, která z něj byla získána. Bez ohledu na ostatní ustanovení této *Smlouvy* jsou za *důvěrné informace* *Objednatele* považovány též zdrojové kódy *Systému*, jejichž poskytnutí třetí osobě by mohlo ohrozit bezpečnost dat *Objednatele* v *Systému*, vyjma případu, kdy *Objednatel* dá *Poskytovateli* výslovný písemný souhlas se zveřejněním kódů nebo jejich částí třetím osobám.
- 22.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za *důvěrné* nepovažují informace, které:
- 22.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
- 22.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této *Smlouvy*, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- 22.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,

- 22.10.4 po podpisu této *Smlouvy* poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
- 22.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci,
- 22.10.6 jsou obsažené ve *Smlouvě* a/nebo jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle §147a ZVZ.
- 22.11 Za důvěrné informace se ve smyslu odst. 22.1.1 této *Smlouvy* zejména nepovažují:
- 22.11.1 ustanovení této *Smlouvy* včetně jejích příloh,
- 22.11.2 výše ceny uhrazené za plnění dle této *Smlouvy* v jednotlivém kalendářním roce,
- 22.11.3 seznam subdodavatelů *Poskytovatele*, jímž *Poskytovatel* za plnění subdodávky uhradil více než 5 % z části plnění dle této *Smlouvy* v jednom kalendářním roce,
- 22.11.4 seznam vlastníků akcií subdodavatele, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, má-li subdodavatel formu akciové společnosti.
- 22.12 Bez ohledu na jiná ustanovení této *Smlouvy* je *Objednatel* oprávněn uveřejnit na příslušných webových stránkách v souladu s § 147a ZVZ:
- 22.12.1 tuto *Smlouvu* včetně všech jejích změn a dodatků,
- 22.12.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění *Veřejné zakázky* a
- 22.12.3 seznam subdodavatelů *Poskytovatele*.
- 22.13 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 22.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 22.14 Poruší-li *Poskytovatel* povinnosti vyplývající z této *Smlouvy* ohledně ochrany *důvěrných informací*, je povinen zaplatit *Objednateli* smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 22.15 Ukončení účinnosti této *Smlouvy* z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku *Smlouvy* a jejich účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této *Smlouvy*.

23. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 23.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této *Smlouvy*.
- 23.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této *Smlouvy* tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 23.3 Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob dle čl. 20 této *Smlouvy*, statutárních orgánů smluvních stran, popř. jimi písemně pověřených pracovníků.

- 23.4 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této *Smlouvě*, nebo která mají být učiněna na základě této *Smlouvy*, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této *Smlouvy*, není-li stanoveno nebo mezi smluvními stranami dohodnuto jinak. Nemá-li komunikace dle předchozí věty mít vliv na platnost a účinnost *Smlouvy*, připouští se též doručení prostřednictvím faxu nebo e-mailu na čísla a adresy uvedené v [Příloze č. 4](#) této *Smlouvy*. Pro vyloučení pochybností se smluvní strany dohodly, že prostřednictvím faxu nebo e-mailu lze doručit zejména připomínky, výhrady či výzvy v souladu s ustanoveními čl. 14 této *Smlouvy*.
- 23.5 Ukládá-li *Smlouva* doručit některý dokument v písemné podobě, může být doručen buď v tištěné podobě nebo v elektronické (digitální) podobě v dohodnutém formátu, např. jako dokument aplikace MS Word verze 2003 nebo vyšší, MS Excel 2003 nebo vyšší či PDF na dohodnutém médiu apod.
- 23.6 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 23.7 *Poskytovatel* se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení odůvodněné písemné žádosti *Objednatele* o výměnu oprávněné osoby *Poskytovatele* dle odst. 20.1.2 a 20.1.3 podílející se na plnění této *Smlouvy*, s níž *Objednatel* nebyl z jakéhokoliv důvodu spokojen, nahradit jinou vhodnou osobou s odpovídající kvalifikací.
- 23.8 *Poskytovatel* se zavazuje poskytnout *Objednateli* potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

24. NÁHRADA ŠKODY

- 24.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této *Smlouvy*. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 24.2 *Poskytovatel* je povinen nahradit *Objednateli* veškeré škody, způsobené porušením této *Smlouvy* či povinností uložených *Poskytovateli* dle ZOOÚ. *Poskytovatel* se zároveň zavazuje *Objednatele* odškodnit za jakékoliv škody, které mu v důsledku porušení povinností *Poskytovatele* vzniknou v na základě pravomocného rozhodnutí soudu či jiného státního orgánu.
- 24.3 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že *Objednatel* poskytl *Poskytovateli* chybné zadání a *Poskytovatel* s ohledem na svou povinnost poskytovat *Služby* s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání *Objednatele* písemně upozornil a *Objednatel* trval na původním zadání.
- 24.4 Žádná ze smluvních stran nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této *Smlouvy*, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.

- 24.5 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody.
- 24.6 Případná náhrada škody bude zaplacená v měně platné na území České republiky, přičemž pro propočítání na tuto měnu je rozhodný kurs České národní banky ke dni vzniku škody.
- 24.7 Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta či sleva z ceny, a to ve výši přesahující uhrazenou smluvní pokutu či slevu z ceny vážící se porušení takovéto povinnosti.
- 24.8 Celková výše náhrady škody, kterou bude *Poskytovatel* v případě porušení jeho povinností dle této *Smlouvy* povinen uhradit *Objednateli*, nepřekročí v každých 12 měsících účinnosti této *Smlouvy* částku ve výši (i) patnáctinásobku měsíčních paušálních cen veškerého plnění dle této *Smlouvy* nebo (ii) součtu veškerých plateb uhrazených *Poskytovateli* dle této *Smlouvy* za posledních 12 měsíců účinnosti této *Smlouvy*, a to podle toho, která z těchto částek je vyšší.

25. SANKCE

- 25.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení *Poskytovatele* s řádným dodáním HW v rámci *Dodávky HW* se *Poskytovatel* zavazuje uhradit *Objednateli* smluvní pokutu ve výši 0,5 % z ceny HW, s jehož dodáním je *Poskytovatel* v prodlení za každý i započatý den prodlení.
- 25.2 Smluvní strany se dohodly, že:
- 25.2.1 v případě, že v kterémkoliv *Vyhodnocovacím období* dané *Služby* dle této *Smlouvy* nejsou *Služby* poskytovány v souladu se *SLA*, má *Objednatel* nárok na slevu z ceny (dále jen „**Kredity**“), která bude stanovena v souladu s mechanismem uvedeným v *Technické specifikaci*, a to maximálně do výše 50 % ceny za poskytování dané *Služby* po celou dobu *Vyhodnocovacího období*,
- 25.2.2 v případě prodlení *Poskytovatele* s předáním výsledku *Služeb rozvoje Systému* podle jednotlivé *Objednávky* vzniká *Objednateli* nárok na slevu z ceny plnění dle *Objednávky* ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 25.2.3 v případě prodlení *Poskytovatele* s předáním jakékoliv části dokumentovaného zdrojového kódu podle čl. 17 této *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 25.2.4 v případě prodlení *Poskytovatele* s poskytováním *Plnění typu licence* nebo *Služeb Údržby SW produktů* podle jednotlivé *Výzvy* vzniká *Objednateli* nárok na slevu z ceny plnění dle *Výzvy* ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení,
- 25.3 Smluvní strany se dále dohodly, že:
- 25.3.1 v případě prodlení *Poskytovatele* s předložením pojistné smlouvy *Objednateli* ve lhůtě dle odst. 15.2 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;

- 25.3.2 v případě prodlení *Poskytovatele* s předložením originálu bankovní záruky *Objednateli* ve lhůtě dle odst. 15.3 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 25.3.3 v případě prodlení *Poskytovatele* se splněním povinností *Poskytovatele* dle odst. 11.2 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
- 25.3.4 v případě porušení povinnosti *Poskytovatele* poskytovat plnění dle této *Smlouvy* s využitím subdodavatelů uvedených v [Příloze č. 5](#) této *Smlouvy* dle odst. 3.7 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti.
- 25.3.5 v případě porušení povinnosti *Poskytovatele* doručit *Objednateli* příslušný *Report* nejpozději do 10 dní od ukončení daného *Vyhodnocovacího období*, dle odst. 5.6 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každé jednotlivé porušení takovéto povinnosti;
- 25.3.6 V případě, že *Poskytovatel* poruší svoji povinnost reagovat na požadavek *Objednatele* nebo jím určené třetí strany a zahájí poskytování součinnosti dle odstavce 11.4 *Smlouvy* nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku, je *Objednatel* oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
- 25.3.7 v případě porušení povinnosti *Poskytovatele* zřídit *Systém střediska technické podpory* ve lhůtě dle odst. 3.3 *Smlouvy* vzniká *Objednateli* nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý i započatý den prodlení
- 25.3.8 v případě porušení povinnosti *Poskytovatele* dodržet veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení *osobních údajů* dle čl. 21 této *Smlouvy* je *Poskytovatel* povinen zaplatit *Objednateli* smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý jednotlivý případ takového porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok *Objednatele* na náhradu škody v plné výši ani povinnost *Poskytovatele* bezodkladně odstranit závadný stav.
- 25.4 Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je *Poskytovatel* povinen zohlednit při fakturaci, nestane-li se tak, je *Objednatel* oprávněn slevu z ceny uplatnit písemnou výzvou obdobně jako v případě smluvní pokuty.
- 25.5 Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.

26. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 26.1 Tato *Smlouva* nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato *Smlouva* se uzavírá se na dobu neurčitou.
- 26.2 *Objednatel* je oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této *Smlouvy* v případě:
- 26.2.1 prodlení *Poskytovatele* s předáním jakékoliv výsledku *Služeb rozvoje Systému* po dobu delší než 20 pracovních dnů oproti termínu plnění stanovenému ve *Smlouvě* nebo na základě této *Smlouvy*, pokud *Poskytovatel* nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu *Objednatel* poskytne v

- písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 10 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy,
- 26.2.2 nedodržení sledovaných parametrů SLA u *Služeb Podpory provozování Systému* nebo *Služeb Systémové podpory* majících za následek slevu z měsíční ceny *Služeb Podpory provozování Systému* nebo *Služeb systémové podpory* ve výši nejméně 35 %; dosažení výše slevy z ceny se pro účely odstoupení dle tohoto ustanovení *Smlouvy* vyhodnotí za poslední 3 měsíce,
- 26.2.3 porušení povinnosti ochrany *důvěrných informací* dle této *Smlouvy* ze strany *Poskytovatele* podstatným způsobem.
- 26.3 *Objednatel* je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této *Smlouvy*, pokud:
- 26.3.1 bylo příslušným orgánem vydáno pravomocné rozhodnutí zakazující plnění této *Smlouvy*;
- 26.3.2 na majetek *Poskytovatele* je prohlášen úpadek nebo *Poskytovatel* sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
- 26.3.3 *Poskytovatel* vstoupí do likvidace; nebo
- 26.3.4 proti *Poskytovateli* je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob.
- 26.4 *Poskytovatel* je oprávněn odstoupit od této *Smlouvy* v případě prodlení *Objednatele* se zaplacením jakékoliv splatné částky dle této *Smlouvy* po dobu delší než 60 dnů, pokud *Objednatel* nezjedná nápravu ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu *Poskytovatel* poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 15 pracovních dnů od doručení takovéto výzvy.
- 26.5 Účinky odstoupení od *Smlouvy* nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 26.6 Po uplynutí 3 let po nabytí účinnosti *Smlouvy* dle odst. 26.1 *Smlouvy* je *Objednatel* oprávněn tuto *Smlouvu* písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 6 měsíců ke konci kalendářního roku. To neplatí u výpovědi ve vztahu k Systémové podpoře, kterou je *Objednatel* oprávněn písemně vypovědět kdykoli po uplynutí 2 let po nabytí účinnosti *Smlouvy* dle odst. 26.1 *Smlouvy*, a to bez udání důvodů a s výpovědní dobou 2 měsíců.
- 26.7 Po uplynutí 3 let po nabytí účinnosti *Smlouvy* dle odst. 26.1 *Smlouvy* je *Poskytovatel* oprávněn tuto *Smlouvu* písemně vypovědět bez udání důvodů, a to s výpovědní dobou 9 měsíců ke konci kalendářního roku.
- 26.8 Výpověď dle odst. 26.6 *Smlouvy* může být i částečná a *Objednatel* může *Smlouvu* vyvídat ve vztahu k jakékoli části plnění *Poskytovatele*.
- 26.9 V případě výpovědi či odstoupení od *Smlouvy* má *Objednatel* právo rozhodnout, zda si *Plnění* rozpracované v okamžiku ukončení účinnosti této *Smlouvy* ponechá. V případě, že si *Objednatel* rozpracované plnění ponechá, náleží *Poskytovateli* cena, na kterou má nárok podle *Smlouvy*, ponížená o to, co *Poskytovatel* ušetřil neprovedením *Plnění* v plném rozsahu.
- 26.10 Ukončením účinnosti této *Smlouvy* nejsou dotčena ustanovení *Smlouvy* týkající se *licencí*, záruk, práv z vady, povinnosti nahradit škodu a povinnosti hradit smluvní pokuty, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této *Smlouvy*.

27. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 27.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto *Smlouvou* výslovně neupravené se řídí *občanským zákoníkem* a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 27.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této *Smlouvy* nebo v souvislosti s touto *Smlouvou*, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

28. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 28.1 Tato *Smlouva* představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této *Smlouvy*. Tuto *Smlouvu* je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této *Smlouvy* uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 28.2 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této *Smlouvy* přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 28.3 *Poskytovatel* není oprávněn postoupit peněžité nároky vůči *Objednateli* na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu *Objednatele*.
- 28.4 Nedílnou součástí *Smlouvy* tvoří tyto přílohy:

<u>Příloha č. 1:</u>	Technická specifikace
<u>Příloha č. 2:</u>	Cena za Plnění
<u>Příloha č. 3:</u>	Harmonogram
<u>Příloha č. 4:</u>	Oprávněné osoby
<u>Příloha č. 5:</u>	Seznam subdodavatelů
<u>Příloha č. 6:</u>	Metodika migrace
<u>Příloha č. 7:</u>	Zadávací dokumentace (volná příloha)
<u>Příloha č. 8:</u>	Popis prostředí <i>Objednatele</i>
<u>Příloha č. 9:</u>	Podmínky SAP Enterprise Support

- 28.5 Tato *Smlouva* je uzavřena v 4 stejnopisech, z nichž *Objednatel* obdrží 2 stejnopisy a *Poskytovatel* 2 stejnopisy.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto *Smlouvu* přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Ve Stráži pod Ralskem dne

Poskytovatel

V Brně dne

.....
DIAMO, státní podnik

Ing. Tomáš Rychtařík, ředitel státního podniku

.....
Itelligence, a.s.

Ing. Rajmund Pavla, předseda představenstva

Příloha č. 1 Technická specifikace

1. POŽADAVKY NA POSKYTOVÁNÍ *SLUŽEB PODPORY PROVOZOVÁNÍ SYSTÉMU*

Součástí *Služeb podpory provozování Systému* jsou následující služby a činnosti:

- a) Služby pro zajištění kvality poskytování *Služeb podpory provozování Systému* a management dodávky (ve smyslu čl. 3.1.1 písm. a) Smlouvy, viz dále 1.1);
- b) Služby podpory provozování systému *IEIS-DIAMO* – paušálně poskytované služby (Legislativní patche modulů HR_PA, HR-PD, proaktivní monitoring prostředí SAP a expertní monitoring) (ve smyslu čl. 3.1.1 písm. b) Smlouvy, viz dále 1.2);
- c) Služby podpory provozování systému *IEIS-DIAMO* – objednávané služby (operační služby – báze poradenských, aplikačních služeb, podpora klíčových uživatelů a IT specialistů ve formě poskytování telefonických konzultací, legislativní patche ostatních modulů, konzultační služby, služby mající charakter poskytování znalostí z oblasti IT, služby implementace softwarových aktualizací HW produktů pro *IEIS-DIAMO*, služby implementace softwarových aktualizací SW produktů pro *IEIS-DIAMO*) (ve smyslu čl. 3.1.1 písm. c) Smlouvy, viz dále 1.3).

Bližší popis *Služeb podpory provozování Systému* je uveden dále.

1.1. Bližší popis Služeb pro zajištění kvality poskytování *Služeb podpory provozování Systému* a management dodávky (1a)

Služby pro zajištění kvality poskytování *Služeb podpory provozování Systému* a management dodávky bude *Poskytovatel* poskytovat jako součást *Služeb podpory provozování Systému*, jejíž součástí bude i činnost servisního manažera v rozsahu **4 člověkodnů měsíčně**. Práce servisního manažera na rozsáhlých změnových požadavcích, upgradech a větších celcích budou poskytovány jako součást Služby rozvoje Systému (tj. nad rámec paušální ceny za poskytování *Služeb podpory provozování Systému*), to vždy s předchozím souhlasem *Objednatele*.

1.1.1. Služby pro zajištění kvality poskytování *Služeb podpory provozování Systému*

Poskytovatel zajistí kvalitu *Služeb podpory provozování Systému* prostřednictvím centrálního komunikačního rozhraní mezi *Objednatelem* a *Poskytovatelem* (*Systém střediska technické podpory*), jehož náplní bude mimo jiné zajištění:

- Jednotné evidence požadavků.
- Koordinace řešení požadavků.
- Příjem hlášení poruchy *Systému*.
- Objednávání *Služeb*.
- Konzultací pro koncové pracovníky *Objednatele*.
- Příjem reklamací.
- Eskalace požadavků.
- Zastupitelnost řešitelů.
- Evidence vzniklých nákladů.
- Vytváření a zasílání *Reportů*.
- Administrace uživatelů aplikace pro správu zákaznických požadavků v *Systému střediska technické podpory*.

1.1.2. Komunikační kanály

Objednatel je pro komunikaci s *Poskytovatelem* oprávněn využít následující komunikační kanály *Systému střediska technické podpory* s následující *Zaručenou provozní dobou*.

Prostředek:	Telefon - HotLine	E-mail	HelpDesk (webová aplikace)
Zaručená provozní doba:	Nepřetržitě	7-24 hod. v pracovní dny	Nepřetržitě

Objednatelem preferovaným kanálem je *HelpDesk*.

Všechny požadavky *Objednatele* budou (musí být) *Objednatelem* oznamovány těmito předepsanými komunikačními kanály, aby mohlo být zaručeno zpracovávání dle standardních procesů a smluvně dohodnutých priorit. Vzájemně zastupitelné komunikační kanály musí garantovat, že požadavek bude registrován a v závislosti na jeho závažnosti budou *Poskytovatelem* zahájeny práce na jeho vyřešení. Komunikace bude probíhat v českém jazyce. Kontakty na jednotlivé komunikační kanály jsou uvedeny v [Příloze č. 4 Smlouvy](#).

1.1.3. SLA parametry Služeb podpory provozování Systému

Vady Služeb podpory provozování Systému vymezené v této *Technické specifikace* se dělí dle jejich závažnosti do následujících kategorií:

Kategorie Vady	Definice Vady
A	<i>Vada</i> , které má velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce <i>Objednatele</i> a při které nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost.
B	<i>Vada</i> , která vážně naruší běžné obchodní transakce v <i>Systému</i> a znemožňuje provádění nezbytných úkolů.
C	<i>Vada</i> , která není <i>Vadou</i> kategorie A ani B.

Služby podpory provozování Systému budou poskytovány v souladu s následujícími SLA parametry:

Kategorie Vady	Max. doba servisní odezvy	Výše Kreditace
A	4 hodin	1 % z měsíční ceny <i>Služeb podpory provozování Systému</i> za každé započaté 4 hodiny neposkytnutí servisní odezvy nad rámec <i>Max. doby servisní odezvy</i> , a to ve vztahu ke každé <i>Vadě</i> kategorie A

B	16 hodin	0,5 % z měsíční ceny <i>Služeb podpory provozování Systému</i> za každých započatých 16 hodin neposkytnutí servisní odezvy nad rámec <i>Max. doby servisní odezvy</i> , a to ve vztahu ke každé Vadě kategorie B
C	24 hodin	0,2 % z měsíční ceny <i>Služeb podpory provozování Systému</i> za každých započatých 24 hodin neposkytnutí servisní odezvy nad rámec <i>Max. doby servisní odezvy</i> , a to ve vztahu ke každé Vadě kategorie C

- *Zaručená provozní doba* pro odstraňování *Vad* je 7x24, tedy neustále.
- Požadavky na změnu, úpravu a konzultaci nad rámec běžných provozních potřeb budou řešeny v pracovní dny dle dohody s *Objednatelem*; práce budou vzájemně koordinovány z hlediska požadavků a potřeb *Objednatele* a efektivity poskytovaných *Služeb*.
- *Max. doba servisní odezvy* se vztahuje na veškeré implementované moduly SAP u *Objednatele*.

1.1.4. Management dodávky

Management dodávky zaručí dostupnost a aktivity servisního manažera (service managera). V rámci *Podpory provozu Systému* *Poskytovatel* poskytne *Objednateli* Service managera a zaručí jeho dostupnost. Service manager bude v rámci *Podpory provozu Systému* zajišťovat zejména:

- Finanční a časové řízení.
- Dodržování požadované jakosti dodávky.
- Kontrolu jakosti na straně *Poskytovatele*.
- Návrh organizace a projektového týmu podpory.
- Vedení dokumentace.
- Návrh pracovních postupů.
- 1x měsíčně návštěvu *Objednatele* v místě plnění.
- Zpracovávání *Reportů* doručovaných *Objednateli*.
- Vyřizování případných reklamací ze strany *Objednatele*.

1.2. Bližší popis poskytování *Služeb podpory provozování Systému* – paušálně poskytovaných služeb (1b)

Služby podpory provozování Systému – paušálně poskytované služby bude *Poskytovatel* poskytovat v rámci měsíčního paušálního plnění.

1.2.1. Legislativní patche

1.2.1.1 Legislativní patche modulů HR_PA, HR-PD

Tuto službu bude *Poskytovatel* poskytovat v rozsahu 4 človehkodnů měsíčně v rámci měsíčního paušálního plnění bez ohledu na četnost uvolněných legislativních patchů a SAP Notes.

Poskytovatel je povinen zajistit změny personálně-mzdových modulů a související údržbu systému v souladu s platnou legislativou včetně instalace opravných patches.

1.2.2. Provozní údržba IEIS-DIAMO

Poskytovatel je povinen zajistit provozní údržbu *IEIS-DIAMO* formou proaktivního monitoringu prostředí SAP a zpracováním expertního monitoringu, tj. měsíční zprávy, shrnující zprávy jednotlivých systémů.

1.2.2.1 Proaktivní monitoring prostředí SAP

Tuto službu bude *Poskytovatel* poskytovat v rozsahu **4 člověkodnů měsíčně** v rámci měsíčního paušálního plnění.

Poskytovatel bude provádět pravidelné servisní a profylaktické práce zahrnující průběžné monitorování (nastavení monitoringu, provádění periodických prací) pro zajištění maximální dostupnosti a bezproblémového chodu systémů SAP u *Objednatele*. *Poskytovatel* bude v dohodnutých termínech proaktivně vyhodnocovat chod definovaných systémů SAP u *Objednatele*. Činnosti budou realizovány vzdáleným připojením k systému.

Název systému	Četnost vyhodnocování	Report
proaktivní monitoring produktivního prostředí ERP	3 x týdně (PO, ST, PÁ)	Měsíčně
proaktivní monitoring produktivního prostředí BWP	3 x týdně (PO, ST, PÁ)	Měsíčně
proaktivní monitoring produktivního prostředí SLP	3 x týdně (PO, ST, PÁ)	Měsíčně
proaktivní monitoring vývojového a testovacího prostředí ERD, ERQ,	1 x týdně (ÚT, ČT)	Měsíčně

1.2.2.2 Činnosti prováděné v rámci proaktivního monitoringu

- SAP: Kontrola systémového logu.
- SAP: Kontrola aktualizace.
- SAP: Kontrola krátkého dumpu včetně frekvence výskytů.
- SAP: kontrola background jobů
- SAP: kontrola nastavení trasování v SAP systému
- SAP: kontrola transportních front
- SAP: hlídání platnosti SAP licence
- SAP ERP: Funkčnost Spoolu.
- SAP: Kontrola uzamknutí systémů, kontrola uzamknutí klientů.
- SAP: Kontrola dostupnosti systémů.
- Databáze: Kontrola provedení backupu databáze, backup archivních logů.
- Databáze: Kontrola funkčnosti databáze.
- Databáze: Velikost databáze a obsazený prostor.

- Operační systém: Monitorování spotřeby místa na disku.

1.2.2.3 Expertní monitoring, zpráva z monitoringu

Tuto službu bude *Poskytovatel* poskytovat v rozsahu **2 člověkodnů měsíčně** v rámci měsíčního paušálního plnění.

Objednatel požaduje po *Poskytovateli* zpracování a předložení měsíční zprávy expertního monitoringu sestávající z automaticky generovaných zpráv z jednotlivých systémů SAP u *Objednatele* a písemného doporučení k řešení zjištěných neshod. Jde tedy o vyhodnocování rizik plynoucích z výsledků monitoringu a návrh na řešení možných problémů. *Objednatel* následně rozhodne, jestli a jakým způsobem bude vzniklá rizika řešit. Měsíční zprávu expertního monitoringu bude *Poskytovatel* zpracovávat pro systémy ERP, ERQ, ERD, BWP, SLP a prezentovat v sídle *Objednatele* s frekvencí 1x měsíčně.

1.3. Bližší popis poskytování Služeb podpory provozování Systému – objednávaných služeb (1c)

Služby podpory provozování Systému – objednávané služby bude *Poskytovatel* poskytovat na základě dílčích objednávek prostřednictvím *HelpDesku*.

1.3.1. Operační služby - Bázové poradenství

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

Typické činnosti bázového poradenství, které mohou být *Objednatelem* objednány, jsou následující:

- Kontrola bezpečnostní politiky
- Správa uživatelů a přístupových práv.
- Kopie a mazání klientů SAP
- Příprava a provedení migrace dat v případě rozšíření systému o další funkce.
- Analýza potenciálních rozšíření systému.
- Restart systému dle potřeb.
- Správa jobů ve spolupráci s administrátory *Objednatele*.
- Obnova systému SAP po pádu databáze ze záloh poskytnutých *Objednatelem* (systém je obnoven do stavu, jaký umožňuje stav zálohovacích médií). Předpokladem této služby bude oboustranně schválený režim zálohování a pravidelné provádění testovacího Restore Recovery

1.3.2. Aplikační služby

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

Aplikačními službami se rozumí následující služby:

- Úpravy nastavení *IEIS-DIAMO*
- Realizace doplňujících řešení navazujících na předchozí implementaci SAP
- Úprava stávajících funkcí SAP
- Modifikace a zlepšení SAP standardu
- Analýza potenciálních rozšíření systému.
- Vlastní aplikační vývoj s použitím ABAP

- Správa rozhraní na jiné systémy.
- Programování rozhraní
- Správa archivačního systému

V rámci koordinace vývojových požadavků bude prováděna evidence, administrace a správa vývojových požadavků v *HelpDesku*.

1.3.3. Podpora klíčových uživatelů a IT specialistů *IEIS-DIAMO Objednatele* ve formě poskytování telefonických konzultací

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

- V pracovních dnech v hodinách od 7:00 do 19:00 dostupná služba telefonických konzultací.
- Služba bude dostupná výhradně jmenovaným uživatelům *Objednatele*. Na základě aktuální komunikační matice budou definováni jednotliví poradci *Poskytovatele* odpovědní za příslušnou oblast *Systému*.
- Veškeré kontaktní informace pracovníků *Objednatele* i *Poskytovatele* budou obsaženy v komunikační matici, která bude po dobu trvání *Smlouvy* průběžně aktualizována na základě personálních či organizačních změn.
- Minimální pracovní jednotkou této služby bude 30 minut. Čerpané jednotky budou vykazovány *HelpDesku* a budou součástí podkladů k fakturaci.

1.3.4. Legislativní patche

1.3.4.1 Legislativní patche ostatních modulů (mimo HR_PA, HR-PD)

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

Poskytovatel je povinen na legislativní změny reagovat průběžně a v součinnosti s *Objednatelem* provádět aktualizace *Systému* instalací uvolněných legislativních patchů.

1.3.5. Konzultační služby

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

Konzultační službami se rozumí následující služby:

- Informační servis a školení na míru, prezentace, workshopy.
- Podpora při provádění metodických změn a jejich promítnutí do systému.
- Metodická podpora klíčových uživatelů *Objednatele*

1.3.6. Služby mající charakter poskytování znalostí z oblasti IT

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

Těmito službami se rozumí:

- Konzultace ke koncepčním otázkám z oblasti IT strategií, architektury informačních systémů, k technickým a technologickým otázkám informačních systémů obecně.
- Konzultace a práce spojené s metodikou výpočtů ROI, TCO, NVP a efektivnosti informačních systémů
- Konzultace z oblasti bezpečnosti informačních systémů
- Konzultace z oblasti standardů ITIL

- Odborná školení z oblasti IT

1.3.7. Služby implementace softwarových aktualizací HW produktů pro IEIS-DIAMO

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím HelpDesku.

Služba představuje implementaci softwarových aktualizací HW produktů *IEIS-DIAMO* a zahrnuje instalaci aktuálních verzí operačních systémů, firmware apod. Provedení služby bude bezprostředně předcházet službě implementace softwarových aktualizací (SW Support packages) uvedených v odst. 1.3.8.1 této Technické specifikace.

1.3.8. Služby implementace softwarových aktualizací SW produktů pro IEIS-DIAMO

Tyto služby si bude *Objednatel* objednávat prostřednictvím *HelpDesku*.

1.3.8.1 Služba implementace softwarových aktualizací (SW Support packages)

Služba představuje implementaci softwarových aktualizací (SW Support packages) pro všechny systémy *Objednatele* s předpokládanou periodicitou 1x ročně. Popis prací a termíny bude vždy projednáván na úrovni vedení projektu podpory. S ohledem na potřebu zkoordinovat činnost celého týmu podpory *Poskytovatele* i *Objednatele* při provádění aktualizací bude postup aktualizace této skupiny následující:

- 1) Identifikace potřeby (uplynula definovaná doba, nebo systém nevyhovuje požadavkům na aktuálnost).
- 2) Stanovení harmonogramu aktualizace – projektové vedení.
- 3) Založení požadavků na *HelpDesk* – budou založeny požadavky dle dohodnutého harmonogramu.
- 4) Provedení aktualizace dle harmonogramu, tj. implementace Support Packages (poradce báze) a kontrola po aplikaci jednotlivými dotčenými stranami (poradci a klíčoví uživatelé).

1.3.8.2 Patchování DB

Služba představuje implementaci softwarových aktualizací databáze Oracle pro všechny systémy *Objednatele* s předpokládanou periodicitou 1x ročně, služba se netýká funkčnosti aplikací, ale provádí se pro zajištění aktuálnosti systému.

2. POŽADAVKY NA POSKYTNUTÍ SLUŽEB ROZVOJE SYSTÉMU

Na základě Služeb rozvoje Systému jsou poskytovány úpravy či rozšíření Systému, které přesahují rámec pouhé parametrizace Systému a jejichž poskytování není součástí jiných Služeb dle této Smlouvy. Těmito požadavky se rozumí zejména požadavky na rozvoj Systému, rozšíření funkcionality nad rámec implementovaných modulů SAP v návaznosti na vývoj potřeb *Objednatele* apod.

3. POŽADAVKY NA POSKYTNUTÍ SYSTÉMOVÉ PODPORY

3.1. Specifikace a vymezení Systémové podpory

Popis prostředí, který vymezuje rozsah podporovaných systémů, prvků a stavebních bloků infrastruktury *Objednatele*, je definován v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy.

Předmět plnění *Systémové podpory* je specifikován níže, v členění dle technologických platforem.

- a) Power systémy IBM s operačním systémem AIX a s virtualizačním systémem PowerVM:
 - a. Instalace, nastavení a správa operačních systémů AIX a software.
 - b. Instalace, nastavení a správa PowerVM.
 - c. Řešení systémů s vysokou dostupností.
 - d. Optimalizace operačních systémů a software.
 - e. Support zavádění nových verzí.
 - f. Support při řešení závažných problémů a havárií.
 - g. Support spojení s Storage Area Network.
 - h. Support spojení s Local Area Network.
- b) Servery IBM s operačním systémem Windows server:
 - a. Instalace, nastavení a správa operačních systémů WIN a software.
 - b. Optimalizace operačních systémů a software.
 - c. Řešení problémů.
- c) IBM systémy pro ukládání dat (SAN infrastruktura, disková pole, páskové knihovny):
 - a. Implementace a údržba Storage Area Network.
 - b. Návrh a podpora správy systémů pro ukládání dat.
 - c. Řešení problémů a havárií.
- d) centrální vysoce dostupné firewalý na platformě IBM x86 a CentOS:
 - a. Správa a údržba firewall pravidel.
 - b. Správa a údržba routovacích pravidel.
 - c. Řešení vysoké dostupnosti.
 - d. Support zavádění nových verzí.
 - e. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- e) Servery IBM s virtualizačním systémem VMWare:
 - a. Instalace, nastavení a správa VMWare.
 - b. Řešení vysoké dostupnosti.
 - c. Support zavádění nových verzí.
 - d. Support při řešení závažných problémů a havárií.
 - e. Support spojení s Storage Area Network.
 - f. Support spojení s Local Area Network.
- f) Serverové produkty Microsoft (Exchange, SQL, Sharepoint. Lync atd.):
 - a. Instalace, nastavení systémů.
 - b. Správa Exchange serverů a jeho databáze.
 - c. Správa Microsoft SQL serveru.
 - d. Správa Sharepoint serveru.
 - e. Správa Lync serveru a jeho komponent.
 - f. Řešení vysoké dostupnosti.
 - g. Support zavádění nových verzí.
 - h. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- g) Serverové produkty s operačním systémem Linux (Debian, RedHat atd.):
 - a. Instalace a nastavení systémů.
 - b. Správa NTP serverů.
 - c. Správa Radius serverů.

- d. Správa SMTP serverů.
 - e. Správa Proxy serverů.
 - f. Správa Nagios serverů.
 - g. Správa Syslog serverů.
 - h. Řešení vysoké dostupnosti.
 - i. Support zavádění nových verzí.
 - j. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- h) Lan Infrastruktura:
- a. Správa a implementace LAN infrastruktury.
 - b. Řešení vysoké dostupnosti.
 - c. Support zavádění nových verzí.
 - d. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- i) Active directory:
- a. Správa a údržba Active directory.
 - b. Správa domény diamo.cz.
 - c. Správa DNS.
 - d. Správa DHCP.
 - e. Správa WINS.
 - f. Správa uživatelů.
 - g. Správa PC a serverů.
 - h. Řešení vysoké dostupnosti.
 - i. Support zavádění nových verzí.
 - j. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- j) Proxy Server:
- a. Správa a údržba proxy serverů.
 - b. Správa proxy pravidel.
 - c. Řešení vysoké dostupnosti.
 - d. Support zavádění nových verzí.
 - e. Support při řešení závažných problémů a havárií.
- k) IBM Tivoli Storage Manager:
- a. Návrh a správa systémů zálohování dat.
 - b. Disaster obnova AIX, Linux a WIN systémů.
 - c. Support obnovy databází.

3.1.1. Rozsah Systémové podpory

Poskytovatel je povinen poskytovat *Systémovou podporu* v následujícím rozsahu:

3.1.1.1 Profylaxe

Profylaxí (profylaktickými pracemi) se rozumí preventivní údržba a kontrola systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy* pro zabezpečení jejich spolehlivého chodu. *Objednatel* požaduje zajištění provádění preventivní údržby a kontrol systému prostřednictvím pracovníka *Poskytovatele* – systémového inženýra.

Náplní této činnosti je zejména:

- a. Instalace, nastavení a správa systémů.
- b. Optimalizace systémů.
- c. Řešení problémů.
- d. Aplikace fixů a patchů.
- e. Modifikace systémových parametrů.
- f. Kontrola systémových logů a odstranění potencionálních problémů.
- g. Správa uložených dat.
- h. Odstranění dočasných souborů.
- i. Sledování a vyhodnocování zatížení systémových zdrojů (cpu, RAM, disk).
- j. Ladění výkonu.
- k. Správa SAN infrastruktury.
- l. Správa LAN L2 infrastruktury.
- m. Správa LAN L3 infrastruktury.
- n. Správa bezpečnostních polit a pravidel.
- o. Správa virtualizačních platforem PowerVM a VMWare.
- p. Poskytování komplexní podpory TSM prostředí.
- q. Administrace TSM serveru.
- r. TSM klientů.
- s. Sledování a ladění výkonu TSM prostředí.
- t. Operativní zálohování a obnova dat.
- u. Monitoring kritických komponent TSM serveru.
- v. Reporting zálohování.
- w. Písemná doporučení a informace pro optimální chod systému (např. informace o nových ovladačích, programových opravách, návrhy na rozšiřování a změny konfigurace systému v závislosti na zatížení apod.).

Jednotlivé činnosti *Poskytovatele* v rámci profylaktických prací budou realizovány přímým zásahem pracovníka *Poskytovatele* v sídle *Objednatele*, telefonickými a místními konzultacemi, případně s využitím vzdáleného přístupu.

Rozsah profylaktických prací je požadován v objemu 6 člověkodnů měsíčně paušálního plnění s právem *Objednatele* časově stanovený objem profylaktických prací přesouvat či kumulovat v rámci jednoho kalendářního roku.

3.1.1.2 Havárie

Za havárii se považuje stav vzniklý v důsledku okolností zamezující činnosti základních funkcí systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy*, které jsou

nezbytné pro provoz aplikací a jejichž funkci nelze dočasně zabezpečit odpovídajícím náhradním způsobem. Tato služba pokrývá zaručenou dostupnost zaměstnanců Poskytovatele pro řešení výskytu situací – poruch systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy, definovaných jako havarijní stav.

Náplní této činnosti je zejména:

- a) Havarijní pohotovost - *Poskytovatel* je povinen být připraven na řešení havarijních stavů a v určené době je povinen zajistit svými zaměstnanci potřebné práce pro odstranění havarijního stavu.
- b) Pomoc při lokalizaci poruchy - stanovení, že se jedná o havárii a určení postupu k jejímu odstranění: V reakční době od nahlášení poruchy *Objednatelem* je *Poskytovatel* povinen poskytnout *Objednateli* službu spočívající v lokalizaci poruchy, určení typu havárie a postupu k odstranění poruchy týkajících se dotčených systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy. Závazek *Poskytovatele* uvedený v tomto ustanovení bude řešen formou telefonických konzultací s určeným zaměstnancem *Poskytovatele*, nebo zprostředkovaně pomocí hot-line.
- c) Navazující *Služba Systémové podpory* – nastavení a administrace systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy v případech havárií navazují na výměny vadného dílu dodaného *Poskytovatelem*. Tento závazek *Poskytovatele* se dotýká stavu, kdy výměna dílu zcela nevyřeší odstranění havarijního stavu a je nezbytné provést nastavení nebo administraci systému dotčeného havárií, která povede k plnému obnovení do původního stavu.
- d) Odstranění poruchy týkající se dotčených systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy vzdáleným přístupem nebo činností v místě poruchy.
- e) Pro podporu TSM prostředí se jedná o obnovu funkčnosti systému zálohování nebo obnovu systémů AIX nebo Windows po havárii HW serverů nebo SAN.

Služby *Systémové podpory* spočívající v odstraňování závad budou poskytovány v souladu s následujícími SLA parametry:

Max. doba odstranění vady	Výše Kreditace
6 hodin	1 % z měsíční ceny <i>Systémové podpory</i> za každých započatých 6 hodin odstraňování vady nad rámec <i>Max. doby odstranění vady</i> , a to ve vztahu ke každé Vadě

Jednotlivé činnosti *Poskytovatele* v rámci odstraňování havárií budou realizovány přímým zásahem zaměstnanců *Poskytovatele* u *Objednatele*, případně vzdáleným přístupem k systémům.

Poruchy systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy* budou *Objednatelem* ohlašovány *Poskytovateli* v režimu 7x24, tj. tyto poruchy je možno ohlašovat kdykoliv, a to prostřednictvím *Systému střediska technické podpory*.

3.1.1.3 Hot-line

Objednatel po *Poskytovateli* požaduje zajištění služby Hot-line, jíž se rozumí poskytnutí telefonické konzultace, odpovědi na dotazy *Objednatele*. Jedná se o zajištění konzultací specifických případů vztahující se k činnosti systémů uvedených v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy*, kdy *Objednatel* přímo prostřednictvím hot-line služby získá odpovědi *Poskytovatele* či v případě neschopnosti na dotazy *Objednatele* odpovědět, *Poskytovatel* zajistí konzultaci s určeným specialistou na dané zařízení/systém.

Služba hot-line také může být využita pro odstraňování havarijních stavů *Poskytovatelem* pro odpovědi na krátké specifické dotazy *Objednatele*, které rozhodnou, zda se jedná o situaci definovanou jako havarijní stav podle prvního odstavce 3.1.1.2.

4. POŽADAVKY NA POSKYTNUTÍ POZÁRUČNÍHO SERVISU HW INFRASTRUKTURY

Poskytovatel je povinen poskytnout *Objednateli* pozáruční servis pro HW zařízení blíže specifikovaném v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy* na období dvou let (včetně poskytnutí služby údržby souvisejících licencí SW nezbytných pro provoz HW, např. OS AIX, HACMP, PowerVM), a to v úrovni (režimu) s garantovanou dobou pro odstranění *Vad* specifikovanou zvláště pro každou položku uvedenou v tabulce v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy*.

Poskytovatel je povinen na výzvu *Objednatele* doložit uzavření smlouvy s výrobcem HW o poskytnutí záruční podpory ze strany výrobce.

5. POŽADAVKY NA POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY SW PRODUKTŮ A PLNĚNÍ TYPU LICENCE

Poskytovatel je povinen poskytovat *Služby Údržby SW produktů* (maintenance) ve vztahu k produktům SAP, Databázi Oracle a SW produktům pro zálohování Tivoli Storage Manager Suite for Unified Recovery, ke kterým *Objednateli* bude nebo byla poskytnuta *licence*, a to v rozsahu dle čl. 18.3.7 a násl. *Smlouvy*.

Pokud *Poskytovatel* není přímo vykonavatelem majetkových práv k výše uvedeným SW produktům (výrobcem) a poskytuje *Objednateli* *Údržbu SW produktů* nebo *Plnění typu licence* na základě sublicenční smlouvy uzavřené s vykonavatelem majetkových práv k výše uvedeným SW produktům nebo s jinou oprávněnou osobou, *Objednatel* požaduje, aby rozsah poskytovaného plnění nebyl horší, než jsou standardy poskytování údržby či licencí poskytované přímo vykonavatelem majetkových práv k SW produktu.

5.1. Údržba SW produktů

Údržba SW produktů zahrnuje:

- 1) Poskytování *Údržby SW produktů* ve vztahu k SW produktům SAP a Databázi Oracle, blíže specifikovanou v [Příloze č. 9](#) této *Smlouvy*; přesná specifikace SW produktů SAP a Databáze Oracle je uvedena v [Příloze č. 8](#) této *Smlouvy*.

- 2) Poskytování Údržby SW produktů ve vztahu k SW produktům IBM pro zálohování specifikovaných v [Příloze č. 8](#) této Smlouvy.

5.2. Plnění typu licence

Plnění typu licence zahrnuje poskytnutí licence k produktům SAP a Databázi Oracle, a to v rozsahu dle čl. 18.3.7 a násl. Smlouvy, včetně poskytnutí Služby Údržby SW produktů pro nově poskytnuté licence (např. se může jednat o rozšiřující licence v souvislosti s navýšením počtu uživatelů IEIS-DIAMO, licence k nově implementovaným modulům nebo k dosud nelicencovaným produktům SAP, nezbytným pro zajištění provozu IEIS-DIAMO).

6. POŽADAVEK NA DODÁVKU HW

Poskytovatel je povinen zajistit rozšíření stávající IT infrastruktury o 1 ks LTO Ultrium 6 Fibre Channel páskové knihovny kompatibilní se SW IBM Tivoli Storage Manager v níže uvedené konfiguraci. Součástí dodávky bude i záruční servis dodaného HW v délce 4 let od jeho převzetí.

Název dodávaného HW	Množství
TS3200 Tape Library Model L4U Driveless	1
Additional Power Supply	1
Ultrium 6 Half-High Fibre Channel Drive	2
Ultrium 6 Data Cartridges 5-Pack	10
3 Year Onsite Repair 24x7 Same Business Day	1
1 Year Onsite Repair 24x7 Same Business Day	1

SLA A KREDITACE**1. DEFINICE POJMŮ SLA**

Pojem	Vysvětlení
<i>Vada</i>	<i>Vada</i> je definována v <i>Technické specifikaci</i> a dělí se dle závažnosti na kategorie A, B a C.
<i>Zaručená provozní doba</i>	<p><i>Zaručenou provozní dobou</i> je míněna provozní doba <i>Služby</i>, v průběhu které je <i>Objednatel</i> požadovaná a současně <i>Poskytovatelem</i> garantovaná podpora ze strany <i>Poskytovatele</i>. <i>Zaručená provozní doba</i> je měřena/vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).</p> <p>Parametr slouží společně s parametrem <i>Vyhodnocovacího období</i> (1 měsíc, případně jiné období) k určení a vyhodnocení splnění <i>SLA</i> parametrů <i>Služby</i>.</p> <p>Není-li u konkrétní <i>Služby</i> či její části stanoveno odlišně, je <i>Zaručená provozní doba Služeb Podpory</i> provozování systému a <i>Systémové podpory nepřetržitá</i>, tj. 24x7.</p> <p>Není-li u konkrétní <i>Služby</i> či její části stanoveno odlišně, je <i>Zaručená provozní doba</i> ostatních <i>Služeb</i> stanovena pro pracovní dny, a to od 7:00 do 15:00.</p>
<i>Max. doba servisní odezvy</i>	<i>Maximální dobou servisní odezvy</i> je míněno maximální časové období, ve kterém je <i>Poskytovatel</i> povinen zareagovat na nový záznam v <i>Systému střediska technické podpory</i> , který byl založen v rámci <i>Zaručené provozní doby</i> . <i>Doba servisní odezvy</i> je vyhodnocována v jednotkách času (hodinách).
<i>Max. doba odstranění vady</i>	<i>Maximální dobou odstranění vady</i> je míněno maximální časové období, v němž je <i>Poskytovatel</i> povinen odstranit <i>Vadu</i> , která byla oznámena v rámci <i>Zaručené provozní doby</i> . <i>Doba odstranění vady</i> je vyhodnocována v jednotkách času (v hodinách).

Tabulka č. 1 – vymezení pojmů *SLA***2. KREDITACE**

- 2.1 V případě, že *Poskytovatel* nedosáhne v kterémkoliv *Vyhodnocovacím období* poskytování *Služeb* úrovně *SLA* dle *Technické specifikace*, vzniká *Objednateli* nárok na slevu, jejíž výpočet je specifikován níže.
- 2.2 Konkrétní parametry *SLA* pro *Službu*, jejich podmínky a omezení jsou vymezeny v *Technické specifikaci*. Při nesplnění uvedených *SLA* parametrů vzniká *Objednateli* nárok na kredity za nesplnění měřitelných *SLA* takto:

3. VÝPOČET KREDITACE**Mechanismus Kreditace**

- 3.1 V případech, kdy *Poskytovatel* v rámci plnění *Služeb* nebo závazných činností, jejichž předmět je vymezen ve *Smlouvě* nebo *Technické specifikaci*, nedosáhne stanovené (dohodnuté) úrovně plnění (*SLA*) během *Vyhodnocovacího období*, vzniká tímto

Objednateli nárok na jednorázovou slevu z ceny za odebrání *Služeb* (dále jen „*Kreditace*“) pro příští *Vyhodnocovací období*. Nebude-li dosaženo stanovené úrovně plnění během posledního *Vyhodnocovacího období*, vzniká nárok na slevu z ceny za odebrání *Služeb* pro toto *Vyhodnocovací období*. Za nedosažení stanovené (dohodnuté) úrovně plnění se nepočítá doba plánované odstávky dané *Služby*. Výše jednorázové slevy bude stanovena dle příslušného SLA parametru, který byl porušen a dle úrovně porušení.

- 3.2 V případě, že k výpadku *Služby* dojde výlučně z důvodu prodlení v poskytování dohodnuté součinnosti *Objednatele*, odpovědnost *Poskytovatele* za výpadek nevzniká.
- 3.3 Z hlediska exportu/reportu generovaného ze *Systému střediska technické podpory* za *Vyhodnocovací období* pro posouzení jednotlivých SLA parametrů platí, že:
 - 3.3.1 relevantní jsou pouze záznamy *Poskytovatelem* vyřešené a *Objednatelem* uzavřené, které byly přiřazeny *Poskytovateli* s tím, že byla prokázána příčina vzniku *Vady* na jeho straně, resp. nebyla prokázána příčina vzniku *Vady* u jiné *Služby*;
 - 3.3.2 záznamy odmítnuté *Poskytovatelem* s tím, že příčina jejich vzniku na straně *Poskytovatele* nebyla prokázána (např. nefunkčnost jiného/podřízeného systému nebo chyba integrity dat způsobená uživatelem systému), nejsou do statistik zahrnuty. Takovéto záznamy musí být v *Systému střediska technické podpory* *Poskytovatelem* doplněny řádným odůvodněním a *Objednatelem* na základě doplněného odůvodnění *Poskytovatele* uzavřeny jako neplatné.

Vyhodnocení jednotlivých kritérií SLA

Vyhodnocení Max. doby servisní odezvy

- 3.4 Podkladem vyhodnocení *Max. doby servisní odezvy* je zejména export/report generovaný ze *Systému střediska technické podpory* odpovídající *Vyhodnocovacímu období*, z něhož jsou relevantní všechny *Poskytovatelem* vyřešené a *Objednatelem* uzavřené *Vady* kategorie A, B a C. U těchto *Vad* se určí doba servisní odezvy jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku nového záznamu v *Systému střediska technické podpory* a časem první reakce operátora *Systému střediska technické podpory* na tento záznam.
- 3.5 Doba servisní odezvy se vyhodnotí (porovná) proti hodnotě smluvně sjednaného SLA parametru "*Max. doba servisní odezvy*", a to individuálně pro každou *Vadu* zvlášť, se zohledněním kategorizace vad. *Kreditace* se uplatní jednotlivě za každou *Vadu*, u které došlo k porušení (překročení) SLA parametru "*Max. doba servisní odezvy*".
- 3.6 Případy, kdy je záznam vložen do *Systému střediska technické podpory* v čase spadajícím do *Zaručené provozní doby* a zároveň čas reakce (odvozen jako čas vložení záznamu plus *Max. doba servisní odezvy*) již spadá do časového období mimo *Zaručenou provozní dobu*, jsou posuzovány z hlediska výpočtu servisní odezvy shodně jako případy, kdy oba časy (založení záznamu do *Systému střediska technické podpory* a čas servisní odezvy) spadají do *Zaručené provozní doby*.
- 3.7 V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období *Zaručené provozní doby*, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští *Zaručené provozní doby*.

Vyhodnocení Max. doby odstranění vady

- 3.8 Podkladem vyhodnocení *Max. doby odstranění vady* je zejména export/report generovaný ze *Systému střediska technické podpory* odpovídající *Vyhodnocovacímu období*, z něhož jsou relevantní všechny *Poskytovatelem* vyřešené a *Objednatelem* uzavřené *Vady* kategorie A, B a C s tím, že pro každou vadu se určí doba odstranění *Vady* jako absolutní hodnota rozdílu mezi časem vzniku příslušného záznamu v *Systému střediska technické podpory* a časem, kdy byly *Služba*, hardware či technické prostředky, k nimž se *Služba* vztahuje, či *Systém* po vyřešení/odstranění *Vady* obnoveny v plném rozsahu a jsou dále dostupné v plném rozsahu;
- 3.9 Doba odstranění *Vady* se vyhodnotí (porovná) proti příslušné hodnotě smluvně sjednaného *SLA* parametru "Max. doba odstranění vady kategorie A" (resp. "Max. doba odstranění vady kategorie B" či "Max. doba odstranění vady kategorie C") a to dle kategorie dané *Vady* a individuálně pro každou *Vadu*. Kreditace se uplatní jednotlivě za každou *Vadu*, u kterého došlo k porušení (překročení) výše uvedených *SLA* parametrů.
- 3.10 Případy, kdy je záznam vložen do *Systému střediska technické podpory* v čase spadajícím do *Zaručené provozní doby* a zároveň čas odstranění vady (odvozen jako čas vložení záznamu plus *Max. doba odstranění vady*) již spadá do časového období mimo *Zaručenou provozní dobu*, jsou posuzovány z hlediska výpočtu doby odstranění vady tak, že doba spadající do intervalu mimo *Zaručenou provozní dobu* není do doby odstranění vady zahrnuta.
- 3.11 V případech, kdy je záznam vložen mimo časové období *Zaručené provozní doby*, je za čas založení záznamu považován čas zahájení nejbližší příští *Zaručené provozní doby*.

Příloha č. 2
Cena za Plnění

Tabulka č. 1: Cena za „Služby podpory provozování Systému“

„Služby podpory provozování Systému“	Cena za jednotku bez DPH	Jednotka	Cena za jednotku včetně DPH
	(Kč)		(Kč)
Cena za poskytování služeb pro zajištění kvality poskytování <i>Služeb podpory provozování Systému</i> a management dodávky (zahrnující též činnost projektového manažera v rozsahu 4 ČD měsíčně)	85 200	měsíc	103 092
Cena za poskytování <i>Služeb podpory provozování Systému</i> – paušálně poskytované služby v rozsahu 10 ČD měsíčního paušálního plnění (Legislativní patche modulů HR_PA, HR-PD, proaktivní monitoring prostředí SAP a expertní monitoring)	148 000	měsíc	179 080
Cena za poskytování <i>Služeb podpory provozování Systému</i> – objednané služby (operační služby – bázové poradenství, aplikační služby, podpora klíčových uživatelů a IT specialistů ve formě poskytování telefonických konzultací, legislativní patche ostatních modulů, konzultační služby, služby mající charakter poskytování znalostí z oblasti IT, služby implementace softwarových aktualizací HW produktů pro <i>IEIS-DIAMO</i> , služby implementace softwarových aktualizací SW produktů pro <i>IEIS-DIAMO</i>), obsahující rovněž 10 ČD měsíčního paušálního plnění převoditelného do dalšího měsíce v rámci kalendářního roku	148 000	měsíc	179 080
Cena za poskytování volitelně objednaných <i>Služeb podpory provozování Systému</i> nad rámec paušálního plnění	14 800	ČD	17 908

Tabulka č. 2: Cena za „Služby rozvoje Systému“

„Služby rozvoje Systému“	Cena za jednotku bez DPH	Jednotka	Cena za jednotku včetně DPH
	(Kč)		(Kč)
Cena za poskytování Služeb rozvoje Systému	14 800	ČD	17 908

Tabulka č. 3: Cena za „Systémovou podporu“

„Systémová podpora“	Cena za jednotku bez DPH	Jednotka	Cena za jednotku včetně DPH
	(Kč)		(Kč)
Cena za poskytování služeb Systémové podpory (Profylaxe) v rozsahu 6 ČD měsíčního paušálního plnění	88 800	měsíc	107 448
Cena za poskytování služby havarijní pohotovosti	17 000	měsíc	20 570
Cena za držení služby hot-line	6 000	měsíc	7 260
Cena za poskytování služeb Systémové podpory (Profylaxe nebo Havárie) nad rozsah paušálního plnění	14 800	ČD	17 908

Tabulka č. 4: Cena za „Pozáruční servis HW infrastruktury“

„Pozáruční servis HW infrastruktury“	Cena za jednotku bez DPH	Jednotka	Cena za jednotku včetně DPH
	(Kč)		(Kč)
Cena za poskytnutí pozáručního servisu HW infrastruktury IEIS - DIAMO na dobu 1 měsíce	162 000	měsíc	196 020

Tabulka č. 5: Cena za „Údržbu SW produktů“

„Údržba SW produktů“	Cena za jednotku bez DPH	Jednotka	Cena za jednotku včetně DPH
	(Kč)		(Kč)
Cena za poskytování služeb údržby SW produktů SAP a Databáze Oracle	7 486 732	rok	9 058 945,72
Cena za poskytování služeb údržby SW produktů IBM pro zálohování - Tivoli Storage Manager Suite for Unified Recovery pro objem 20 terabyte	245 000	rok	296 450

Tabulka č. 6: Cena za „Dodávku HW“

„Dodávka HW“	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
	(Kč)	(Kč)
Cena za dodávku HW včetně servisu v délce 4 let a instalace v sídle <i>Objednatele</i>	668 000	808 280

Tabulka č. 7: Cena za „Služby převzetí“

„Služby převzetí“	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
	(Kč)	(Kč)
Cena za Služby převzetí	74 000	89 540

Tabulka č. 8: Cena za „Služby exitu“

„Služby exitu“	Cena bez DPH	Cena včetně DPH
	(Kč)	(Kč)
Cena za Služby exitu	740 000	895 400

Příloha č. 3
Harmonogram

Fáze	Začátek	Konec
Uzavření smlouvy	31.8.2015	31.8.2015
<i>Plán převzetí</i>		
Vypracování <i>Plánu převzetí</i> Poskytovatelem a jeho předání <i>Objednateli</i>	1.9.2015	15.9.2015
Odsouhlasení <i>Plánu převzetí</i> <i>Objednatel</i> em	15.9.2015	25.9.2015
<i>Fáze převzetí</i>		
Provedení migrace dle <i>Plánu převzetí</i>	26.9.2015	31.10.2015
<i>Termíny poskytování Plnění dle Smlouvy</i>		
Poskytování <i>Podpory provozování Systému</i>	1.11.2015	N/A
Poskytování <i>Služby rozvoje Systému</i>	1.11.2015	N/A
Poskytování <i>Systémové podpory</i>	1.11.2015	N/A
Poskytování <i>Pozáručního servisu HW infrastruktury</i>	1.4.2016	N/A
Poskytování <i>Údržby SW produktů (SAP, ORACLE)</i>	1.1.2016	N/A
Poskytování <i>Údržby SW produktů (IBM TSM SUR)</i>	1.4.2016	N/A
Poskytování <i>Plnění typu licence</i>	Vždy na základě výzvy	N/A
Poskytování <i>Služby exitu</i>	Na základě výzvy	N/A
<i>Dodávka HW</i>	Vždy na základě výzvy	N/A

Pozn. Objednatel si v čl. 4.1 Smlouvy vyhradil, že dojde-li k uzavření Smlouvy v jiném termínu, než jak je předpokládáný termín uzavření smlouvy uveden v [Příloze č. 3](#), vyhrazuje si Objednatel právo posunout termíny dalšího plnění minimálně o dobu, o kterou se skutečné datum uzavření Smlouvy liší od data uvedeného v této [Příloze č. 3](#), nebo o dobu delší; v případě delší doby odkladu plnění však tento odklad nepřesáhne dobu jednoho roku.

Příloha č. 4
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Stráž pod Ralskem, Máchova 201, PSČ 471 27
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Stráž pod Ralskem, Máchova 201, PSČ 471 27
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Stráž pod Ralskem, Máchova 201, PSČ 471 27
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

Za Poskytovatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno – město, PSČ 603 00
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno – město, PSČ 603 00
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	XXX
Adresa	Brno – Pisárky, Hlinky 505/118, okres Brno – město, PSČ 603 00
E-mail	XXX
Telefon	XXX
Fax	XXX

Komunikační kanály dle [Přílohy č. 1](#)

telefon: XXX

e-mail: XXX

aplikace HelpDesk: XXX

Příloha č. 5
Seznam subdodavatelů

1)

Název: GC System, a.s.
Sídlo: Špitálka 41, 602 00 Brno
Právní forma: Akciová společnost
Identifikační číslo: 64509826
Rozsah plnění Smlouvy: **Poskytování plnění:**
Služby podpory provozování systému (implementace software aktualizací HW a SW produktů).
Licence SW produktů pro zálohování vč. údržby.
Poskytování plnění Systémová podpora.
Pozáruční servis HW infrastruktury.
Částečně činnosti Služeb převzetí, Služeb exitu.

2)

Název: IXTENT s.r.o.
Sídlo: Jankovcova 1595/14, 170 00 Praha 7
Právní forma: Společnost s ručením omezeným
Identifikační číslo: 27071162
Rozsah plnění Smlouvy: **Poskytování plnění:**
Služby podpory provozování Systému – OpenText, Elektronická spisová služba

Příloha č. 6 Metodika migrace

1. Metodika migrace - návrh

1.1 Fáze převzetí

1.1.1 Cíl migrace

Cílem dále definované metodiky migrace je zabezpečit kontinuitu poskytování služeb a dále v poskytování souvisejících licencí včetně oprávnění k užití a dodávky a poskytování služeb spojených s provozem a podporou HW.

Navržená metodika migrace je zaměřena:

- minimalizaci rizika překročení stanovených termínů migrace;
- poskytování aktuálních a transparentních informací o aktuálním stavu procesu migrace s tím, že tyto informace budou dostupné všem uživatelům zadavatele ze všech lokalit
- její provázanost na postup projektu
- jednoznačnost definování požadavků na součinnost ze strany zadavatele;
- efektivní naplnění cíle procesu
- dostatečnou eliminaci rizik související s plněním projektu.

1.1.2 Organizační zajištění procesu migrace

Organizační zajištění procesu migrace definuje zejména „Kdo?“ a „Co?“ musí v rámci projektu zrealizovat. Definice organizačního zajištění projektu, rolí a odpovědností je nezbytná pro zajištění efektivního řízení projektu, nastavení komunikace mezi jednotlivými úrovněmi a zapojení zainteresovaných stran.

Cílem je navrhnout transparentní organizační strukturu garantující kontrolované řízení a koordinaci projektu směrem k definovaným cílům za minimalizace rizika neúspěchu pro Zadavatele.

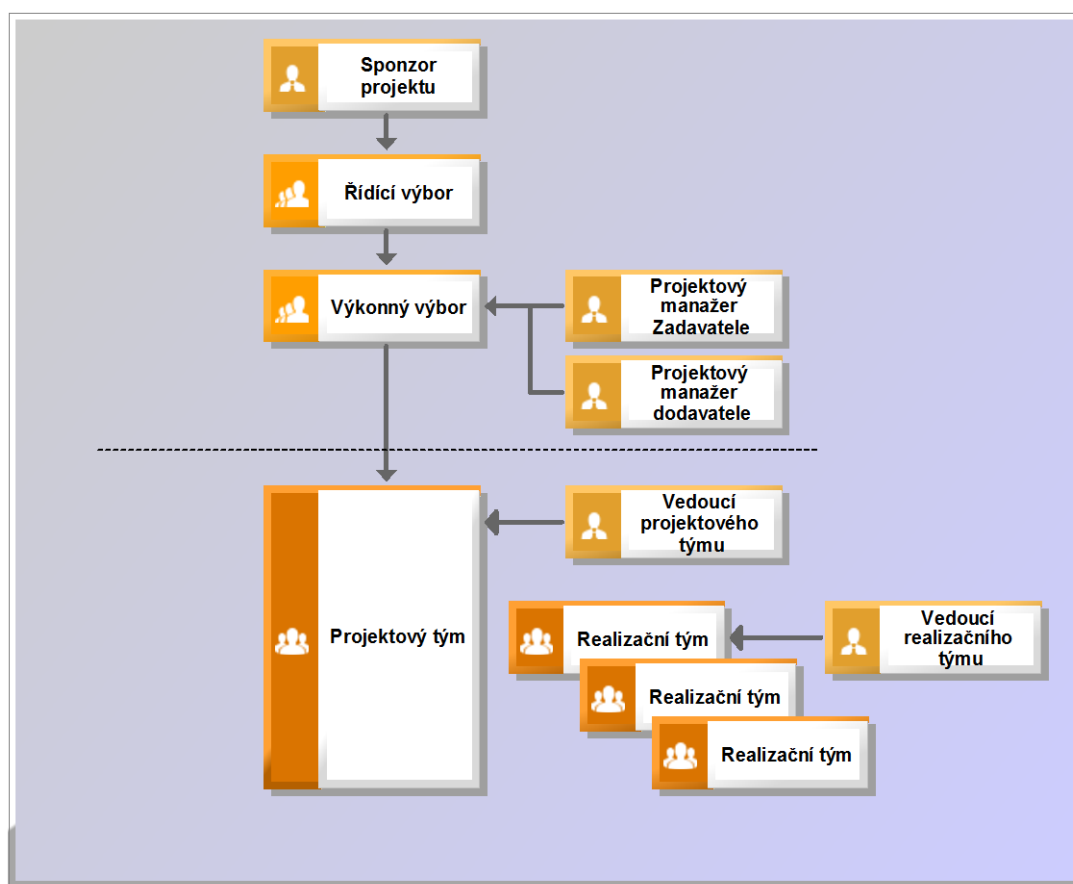
Pro efektivní využití lidských zdrojů při přípravě a realizaci projektu je nutné jednoznačně rozdělit pravomoci, odpovědnosti a tím i náplně práce jednotlivých rolí, které se na projektu podílí. Organizační struktura tak popisuje systém řízení projektu, tedy poskytuje nástroj pro efektivní řízení lidských zdrojů a optimalizaci jejich vytížení na činnostech.

Účastníkům projektu poskytuje organizační struktura návod, jaké činnosti mají vykonávat, komu při jejich výkonu podléhají a koho řídí.

Organizační struktura Projektu je navržena tak, aby nejlépe odpovídala charakteru Projektu z hlediska odborných i časových předpokladů, který bude vrcholově řízen a koordinován řídicím výborem. Výkonnou složkou realizace bude projektový tým a specializované realizační týmy.

Organizační struktura projektu má základní úrovně:

- Sponzor projektu
- Řídicí výbor projektu
- Výkonný výbor projektu
- Projektový tým, resp. jednotlivé dílčí týmy.



V rámci Přípravné a zahajovací fáze může být tato navržená Organizační struktura projektu na základě vzájemné dohody upravena.

Sponzor projektu - je vrcholový manažer dodavatele i zadavatele. Zástupce dodavatele je odpovědný za celkové úspěšné vyhotovení projektu v rámci schválených cílů, rozsahu a harmonogramu a za dodržení dohodnuté kvality. Sponzor projektu zadavatele je odpovědný za to, aby projekt naplnil dané cíle a přinesl předpokládané přínosy. Zároveň schvaluje finanční krytí případných změnových požadavků.

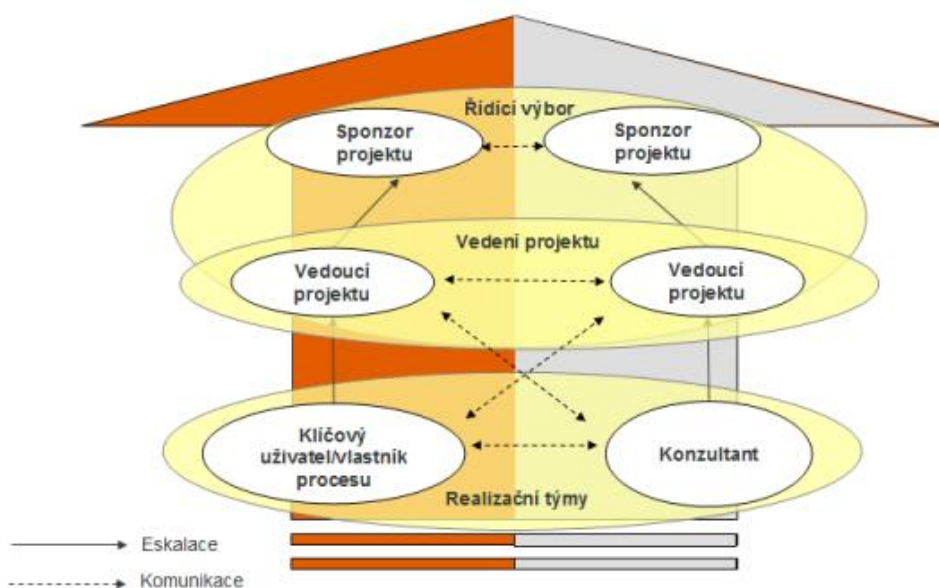
Řídicí výbor (ŘV) - Vrcholovým výkonným orgánem projektu je ŘV projektu. ŘV je složen ze sponzora projektu, projektového manažera zadavatele a projektového manažera dodavatele. ŘV má pravomoc rozhodovat o strategických změnách projektu. Závěry jednání ŘV projektu jsou závazné pro obě strany. ŘV úkoluje vedoucí projektového týmu a zároveň jsou na jeho úroveň eskalovány problémy a spory, které nebylo možné vyřešit na úrovni vedoucích projektového týmu. Záměry ŘV projektu jsou realizovány prostřednictvím Výkonného výboru.

Výkonný výbor projektu (VVP) - je nejvyšším orgánem operativního řízení projektu. Je podřízen ŘV projektu. Je nadřízen všem pracovníkům projektového týmu na straně Dodavatele i Zadavatele. VVP svojí činností zajišťuje zejména:

- zastřešení projektu po věcné stránce, zajišťuje chod projektu (řízení, plánování, úkolování, kontrola) a využívá alokované zdroje pro projekt tak, aby byly naplněny výstupy projektu v rozsahu času, kvality a obsahu. Vedení projektu zabezpečuje součinnost a synchronizaci vzájemně závislých činností obou stran,
- vzájemnou součinnosti a koordinaci smluvních stran při řešení projektu v souladu s jeho platným plánem,
- vzájemnou koordinaci činnosti týmů obou stran, vytváření předpokladů vzájemné komunikace a partnerské spolupráce při řešení projektu,
- kontrolu průběhu projektu a operativní řešení veškerých problémů, které nevyžadují rozhodnutí ŘV,
- koordinaci spolupráce týmů a účinnou podporu při dodržování schválených postupů přejímky, oponentury a akceptace,
- vzájemnou součinnost při tvorbě a uplatňování projektových standardů a procedur,
- řízení procesu řešení problémů a rozhodování sporů.

Jednání VVP se koná dle dohody a účastní se ho projektový manažer za obě strany, vedoucí projektového týmu, vedoucí realizačních týmů a případně další pozvaní účastníci. Spory vzniklé z jednání vedení projektu, budou eskalovány k rozhodnutí na ŘV.

Realizační tým projektu (RTP) – projekt je realizován ustavenými RTP. Pro každou oblast je ustaven tým za Zadavatele (klíčový uživatel/vlastník procesu). V každém RTP je zařazen konzultant dodavatele, který bude realizovat aktivity uvedené v předmětu plnění dodávky. Vedoucím RTP je konzultant dodavatele.



Případné spory, vzniklé z jednání RTP mezi pracovníky Dodavatele a Zadavatele, budou eskalovány k rozhodnutí na VVP.

Proces migrace bude ze strany dodavatele zajištěn vybranými konzultanty s odpovídající specializací. Tyto konzultanti budou členové příslušného projektového, resp. realizačního týmu.

RTP je navrženo vytvořit minimálně v této struktuře:

- CO
- FI a Vnitropodniková fakturace
- FI_AA a Hromadné operace s majetkem
- MM
- SD
- PS
- BW
- HR (PD, PA)
- WF
- DMS (OpenText)
- Spisová služba a evidence smluv
- Sociální dávky
- BC
- Technický tým (Hardware, operační systém, síť, zálohování)
- ARIS
- Rozhraní (interfaces)
- Oprávnění (SAP, databáze, operační systémy, hardware)

1.1.3 Metodika zpracování rizik spojených s procesem migrace

Úspěšná realizace projektu může být negativně ovlivněna dopady jednotlivých nebo podmíněných či řetězených rizik projektu. Této situaci lze čelit identifikací existujících i potenciálních rizik projektu, návrhem opatření jejich zvládnutí a případným uplatněním těchto opatření.

Ve vztahu k rizikům ohrožujícím plnění předmětu projektu bude dodavatel uplatňovat komplexní přístup. Účelem řízení a monitoringu rizik je zajistit předcházení vzniku možných rizik ohrožujících projekt a omezení rizik existujících. Klíčovým předpokladem je včasná identifikace a vyhodnocení možných důsledků.

V průběhu přípravné a zahajovací fáze projektu budou identifikována možná rizika projektu, budou vyhodnocena podle pravděpodobnosti výskytu a možného dopadu na projekt a bude přijata vhodná strategie na potlačení jejich vlivu na projekt. Veškeré informace týkající se identifikovaného rizika budou evidovány v tzv. registru rizik. V průběhu projektu budou tato rizika pravidelně posuzována a případně budou identifikována rizika nová.

Předložení a schválení procedury Řízení rizik bude také součástí prací v rámci přípravné a zahajovací fáze projektu.

Registr rizik bude pro každé identifikované a analyzované riziko popisovat zejména následující informace:

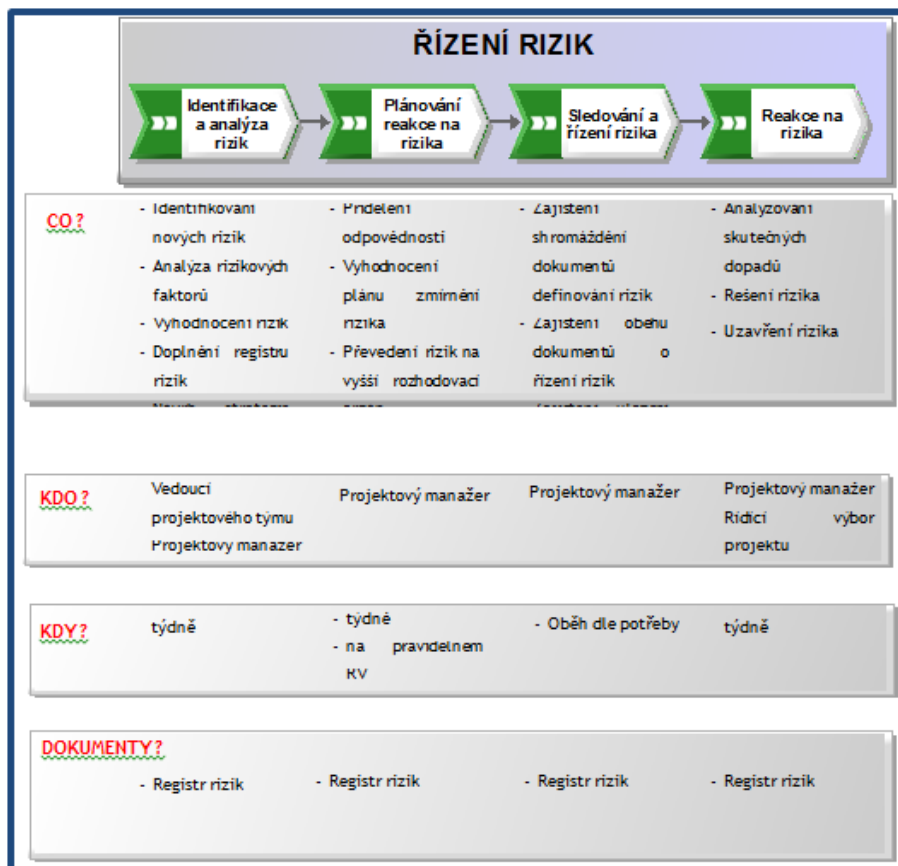
- pravděpodobnosti výskytu rizika; závažnost dopadu, jestliže riziková událost nastane;
- indikátor dopadu (jak se pozná, že riziko skutečně nastalo);
- období výskytu daného rizika (kdy v čase může riziková událost nastat);
- akce, které je třeba provést k zabránění či snížení pravděpodobnosti výskytu rizikové události;
- akce, které je třeba provést, jestliže k rizikové události dojde, aby se snížil její dopad;
- k oběma typům akcí jsou přiřazeny odpovědné role za jejich provedení;
- případné sankce, které lze uplatňovat v případě výskytu rizika.

Rizika Projektu budou v Registru rizik členěna do následujících oblastí:

- organizační rizika; technologická / implementační rizika;
- informační rizika; procesní rizika; finanční rizika.

Metodika řízení rizik je nastavena způsobem, který zajistí, že budou přítomny všechny aspekty kvalitní praxe řízení rizik:

- Identifikace. Vyhledání a lokalizace rizik.
- Analýza. Transformace dat o rizicích do informací vstupujících do rozhodování.
- Plánování reakce. Převod informací o rizicích do proveditelných plánů a činů.
- Sledování a řízení. Sledování indikátorů rizik a provedení nápravných opatření.



- Reakce. Realizace rizikových akcí v reakci na skutečný výskyt rizika.

1.1.4 Návrh způsobu zpracování migračního plánu pro průběh migrace

Migrační plán (MP) představuje detailní plán pro fázi převzetí poskytování služeb provozu, podpory a rozvoje IEIS- DIAMO a bude vytvořen v rámci Přípravné a zahajovací fáze projektu v úrovni příslušné podrobnosti a odsouhlasen řídicími orgány projektu. MP bude minimálně obsahovat fáze uvedené v kapitole 1.1.5. MP bude příslušnými řídicími orgány projektu spravován a aktualizován tak, aby odpovídal reálné situaci při plánování a realizaci projektu.

1.1.5 Návrh obsahu a struktury MP včetně vstupů a výstupů migrace

V rámci MP bude aplikováno rozdělení projektu do těchto základních fází:

- Fáze I. Přípravná a zahajovací fáze (Plán převzetí)
- Fáze II. Realizační fáze (Fáze převzetí)



Komplexnost přístupu k realizaci projektu bude zajištěna jednotným systémem řízení projektu dle metodiky řízení projektu, který bude zabezpečovat provázanost jednotlivých etap a realizaci průběžného monitoringu plnění předmětu projektu.

Provázanost jednotlivých etap řízení bude kontrolována na pravidelných projektových poradách (viz kapitola 1.1.2), pro jejichž potřeby budou relevantní role projektového týmu zpracovávat „Zprávu o stavu projektu“.

Vrcholové monitorování průběhu prací projektu, plnění cílů a očekávání budou probíhat formou pravidelných porad řídicího výboru (viz kapitola 1.1.2) .

Projektový tým bude při své práci:

- uplatňovat systémový a koncepční přístup;
- vycházet ze zásad projektového řízení;
- využívat zkušeností získaných při realizaci předchozích obdobně zaměřených projektů.

Průběžné informace o aktuálním stavu plnění projektu budou nezbytné pro znalost stavu a budou podkladem pro rozhodování a průběžnou analýzu rizik. Tyto informace budou určeny ke sdílení pro členy řídicího výboru, projektového týmu i realizačních týmů.

a) Fáze I. - Přípravná a zahajovací fáze

Cíl fáze

Cílem této fáze projektu je po organizační, metodické a technické stránce zajistit předpoklady pro hladký a bezproblémový průběh celého projektu v jeho dalších etapách tak, aby se minimalizovala případná rizika.

Vstupy fáze

Podepsaná „Smlouva o podpoře a provozu IEIS-DIAMO“.

Průběh fáze

- **Nastavení organizace a pravidel projektu**
 - Pro úspěch projektu je nezbytné nastavit již v jeho počátku optimální způsob jeho řízení a klíčové projektové struktury. Klíčovým faktorem úspěchu je nominace odpovídajícího projektového týmu ze strany Zadavatele, a to jak z pohledu jeho rozsahu, tak z pohledu znalostí a zkušeností jeho členů.
 - Během této etapy budou nastaveny a obsazeny navržené projektové struktury (viz kapitola 1.1.2).
 - Budou také nastaveny termíny (pravidelných) schůzek řídicího výboru, výkonného výboru a projektového týmu a komunikační kanály mezi zadavatelem a dodavatelem.
- **zpracování podrobných metodických postupů realizace projektu vč. podrobného migračního plánu**
 - Nedílnou součástí této etapy projektu bude zpracování podrobné metodiky pro realizaci projektu, jejíž základ je součástí této nabídky a dále příprava a odsouhlasení detailního migračního plánu. V rámci této aktivity budou tedy zpracovány zejména:
 - detailní migrační plán
 - registr rizik (identifikace rizik projektu, jejich analýza a navržení odpovídajících opatření na jejich eliminaci)
 - procedury řízení rizik
 - procedury připomínkování a schvalování výstupů projektu
 - procedury eskalace konfliktů
 - procedury řízení změn a komunikace v rámci projektu, komunikační matice projektu.

- **realizování kick-off meetingu**

- V závěru této etapy dodavatel navrhne realizaci oficiálního zahájení Projektu (Kick-off meeting) za účasti klíčových vedoucích zaměstnanců zadavatele a jejich seznámení s cíli, obsahem a průběhem jeho realizace. Uspořádáním tohoto meetingu bude zajištěno formální zahájení projektu tak, aby byl maximalizován přínos a úspěch projektu.

Výstupy fáze

- Detailní migrační plán, Registr rizik, Procedura řízení rizik, Obsazení organizační struktury projektu, Komunikační matice
- Oficiálně zahájený projekt (kick-off meeting)

b) Fáze II. - Realizační fáze

Cíl fáze

Cílem této fáze je zabezpečit převzetí dokumentace a dalších informací a zajistit tak předpoklady pro bezproblémovou kontinuitu poskytování služeb spočívajících v zajištění provozu, podpory a rozvoje IEIS-DIAMO a dále v poskytování souvisejících licencí včetně oprávnění k užití a dodávky a poskytování služeb spojených s provozem a podporou HW, na němž je IEIS-DIAMO provozován.

Vstupy fáze

- Oblast projektové:
 - Cílový koncept, Autorizační koncept (jako součást Cílového konceptu)
 - Technický koncept, Seznam otevřených HelpDeskových požadavků a návrh na jejich dořešení.
 - Havarijní plán obnovy (DRP)
 - Přehled licencí
- Oblast SAP a systémové podpory:
 - Specifikace programových rozšíření systému
 - Specifikace formulářů, rozhraní
 - Specifikace výkazů, Uživatelské příručky
 - Popis rozhraní a informace o připojených aplikacích
 - Popis nestandardů – vývoj
 - Vývojová dokumentace, Přístupy a hesla
 - Nastavení jobů, Reporty monitoringu
 - Going-Live check, Přehled hardware včetně software
- Oblast ARIS:
 - Dokumentace konfigurace ARISu, HRLinku
 - Dokumentace konfiguračního nastavení ARISu
 - Administrátorské účty (vč. přihlašovacích údajů)
 - Metodika tvorby, správy a publikace procesního modelu
 - databáze ve formátu adb

Průběh fáze**Migrace pro oblast projektovou bude zaměřena zejména na:**

- Převzetí veškerých podkladů uvedených v této kapitole.
- Zajištění předání/převzetí přístupů a hesel ke všem systémům v požadované úrovni oprávnění.
- Při převzetí nastavení organizace podpory tak, aby od rozhodného data začátku poskytování služeb podpory byly všem zúčastněným jasná pravidla komunikace a organizace.
- Zajištění smluvních povinností plynoucích ze smlouvy vůči třetím stranám (subdodavatelům).

Migrace pro oblast SAP a systémové podpory bude zaměřena zejména na:

Pro zajištění požadovaných parametrů SLA pro oblast systémové podpory bude realizována řada testů popsaných níže. V provozní době PO-PÁ, čas 06-18hod by neměly znamenat výpadek produktivního systému. Cílem testů je prakticky otestovat odolnost infrastruktury a jejích dílčích prvků vůči výpadkům. Simulovány budou různé scénáře, jejichž popis je uveden níže. Průběh testů bude protokolován a na závěr bude vypracována závěrečná zpráva z testování.

Typ testu	Popis testu
Testy vysoké dostupnosti LAN	
Simulace výpadku libovolného switchu Nexus	Výpadek switchu Nexus - odpojení od napájení
Simulace výpadku libovolného Extenderu	Výpadek extenderu - odpojení od napájení
Simulace výpadku propojovací trasy	Rozpojení jedné propojovací trasy mezi switchy stacky switchů Nexu
Testy vysoké dostupnosti SAN infrastruktury	
Simulace výpadku libovolného SAN SW	SAN SW odpojíme od napájení
Simulace výpadku libovolného ISL propojení SAN SW	Libovolný ISL propoj odpojíme od SAN přepínače
Testy vysoké dostupnosti storage infrastruktury	
Simulace výpadku libovolného node IBM Storwize V3700	Odpojíme FC kabely od jednoho nodu diskového pole
Simulace výpadku libovolného interface modulu IBM DS5100	Odpojíme FC kabely od jednoho interface modulu diskového pole
Testy vysoké dostupnosti Unixové infrastruktury	
Test výpadku napájení	Odpojíme jeden ze zdrojů napájení od el. sítě.
Test výpadku LAN	Odpojíme ethernetový port serveru od LAN infrastruktury
Test výpadku SAN	Odpojíme FC port serveru od SAN infrastruktury.

Výpadek home node clusteru příkazem halt -q.	PowerHA zajistí překlopení resource groupy na záložní uzel. Provoz aplikace bude po dobu překlopení omezen. Provoz aplikace bude po dobu překlápění nedostupný. V případě komplikací může dojít k nekonzistenci FS, v případě dojde k obnově systému ze zálohy.
<p><u>Testy vysoké dostupnosti Intelové infrastruktury virtualizované prostředí Vmware</u></p> <p>Testy by měly prokázat a ověřit stabilitu a redundanci systémů.</p> <p>Rizika: Během testů bude docházet ke krátkodobým výpadkům při překlopení na záložní NOD. V této čísti nehrozí porušení dat.</p>	
Test výpadku napájení	Během testu bude odtržen napájecí kabel. Test by měl prokázat redundanci napájení k serveru. A neomezí nějak provoz.
Test výpadku LAN	Během testu dojde odtržení kabelu od LAN infrastruktury. Pomocí technologie EtherChannel s LACP nedojde ke ztrátě konektivity. Propustnost linky bude omezena na poloviny čili 10Gbps, ale pro prostředí je dostačující. A nebude omezen chod aplikace.
Test výpadku SAN	Během testu dojde k odtržení kabelu od SAN infrastruktury. V případě úspěšného testu nedojde k omezení chodu aplikace. Zde bude uplatněna technologie MPIO (multipath I/O), která zajistí dostupnost dat přes druhou cestu.
Výpadek výpočetního uzlu v clusteru	Během testu dojde k odtržení výpočetního uzlu v daném clusteru VMware. Zde pomocí funkcionality VMware High Availability, dojde k přestěhování virtuálních serverů na ostatní funkční uzly.
Test výpadku LAN	Během testu dojde odtržení kabelu od LAN infrastruktury. Pomocí technologie EtherChannel s LACP nedojde ke ztrátě konektivity. Propustnost linky bude omezena na poloviny čili 1Gbps, ale pro prostředí je dostačující. A nebude omezen chod aplikace
<p><u>TESTY INTELOVÉ INFRASTRUKTURY</u></p> <p>Cílem těchto testů bude prokázat schopnost infrastruktury provést LIVE a OFFLINE migraci systémů.</p> <p>Rizika: V této fázi nehrozí žádná rizika. Testy budou prováděny pomocí nativních nástrojů vmware.</p>	
Mobilita Intelové infrastruktury	Popis bude dodán před zahájením projektu.
VMware vMotion	Popis bude dodán před zahájením projektu.

Test VMware vMotion	Popis bude dodán před zahájením projektu.
VMware Storage VMotion	Popis bude dodán před zahájením projektu.
Test VMware Storage VMotion	Popis bude dodán před zahájením projektu.

Migrace pro oblast ARIS bude zaměřena zejména na:

- převzetí know-how o stávající konfiguraci SW ARIS a zrealizované instalaci
- převzetí know-how o administrátorských účtech a přihlašovacích údajích
- převzetí know-how o stávajícím metodickém nastavení konfigurace ARISu (úprava metody,
- převzetí know-how o stávající metodice modelování procesního modelu, vč. návazností na řešení změnových požadavků SAP
- převzetí know-how o stávající metodice správy procesního modelu, resp. jednotlivých databázích
- převzetí know-how o způsobu publikace procesního modelu
- převzetí know-how o funkcionalitě a nastavení Datalinku, prostřednictvím kterého je zajišťováno načítání data organizační struktury ze systému SAP do organizačních modelů v databázi ARIS

Výstupy fáze

Předávací protokol, jehož nedílnou součástí budou dokumenty, které jsou požadovány jako vstupy této fáze a v rámci průběhu této fáze validovány přebírající stranou (Dodavatel) a Zadavatelem.

1.1.6 Způsob řízení procesu migrace

Proces migrace se bude řídit metodikou řízení projektů – podrobný popis viz kapitola 1.1.2.

1.1.7 Požadovaná součinnost od zadavatele, příp. třetích stran

Požadavky na součinnost zadavatele vycházejí z charakteru předmětu projektu a jsou rozděleny do těchto oblastí:

- Požadavky na součinnost pracovníků zadavatele
- Informační požadavky
- Technické požadavky
- Požadavky na součinnost třetích stran

a) Požadavky na součinnost pracovníků zadavatele

Projektová role	Počet pracovníků v dané roli celkem	Požadovaná kapacita z fondu pracovní doby (0-100%)	Obsah požadované součinnosti
Sponzor projektu	1	cca 5	Účast na jednáních řídicího výboru
Projektový manažer	1	cca 10	Účast na jednáních řídicího výboru Účast na jednáních výkonného výboru Řízení projektu za stranu Zadavatele
Vedoucí projektového týmu	1	cca 10	Účast na jednáních řídicího výboru, výkonného výboru. Účast na koordinaci realizačních týmů.
Člen realizačního týmu	Dle nominace do jednotlivých realizačních týmů viz kapitola 1.1.2	Jednotlivě cca 10	účast na jednáních realizačních týmů poskytování informací/dat spojených s IEIS-DIAMO

b) Informační požadavky

Zadavatel zabezpečí poskytnutí dokumentace vizte kapitola 1.1.5. jako vstupy. V případě možných nejasností vyplývajících z těchto podkladů, bude Objednatel schopen reagovat na dotazy Poskytovatele např. formou společné pracovní schůzky v součinnosti se současným poskytovatelem služeb.

c) Technické požadavky

Zadavatel zabezpečí v níže uvedených oblastech zejména tyto technické požadavky:

Projektové, SAP, ARIS...

- Popis požadavků a jejich je detailně popsán v kapitole 1.1.5b) Fáze II. - Realizační fáze především pak:
 - přístupy a hesla pro realizační tým uvedený v komunikační matici projektu
 - administrátorský přístup na veškeré servery, operační systémy
 - SAP uživatele dle definovaných rolí
 - administrátorský přístup k PC, na kterém je provedena instalace SW ARIS a spravovány jednotlivé databáze,
 - administrátorský přístup na ARIS server
 - správu příslušné role SAP, které se využívá pro načítání dat týkajících se organizační struktury do databáze ARIS (prostřednictvím funkcionality DataLinku).

Ostatní infrastruktura

- přístup pracovníků dodavatele do místa plnění
- poskytnutí nezbytných kancelářských prostor (vybavení kanceláře: základní kancelářský nábytek, s přístupem do počítačové sítě a k serveru)
- přístup k instalovanému výpočetnímu systému

d) Součinnost třetích stran

Zadavatel zajišťuje v průběhu projektu účast relevantních zástupců stávajícího Dodavatele na schůzkách jednotlivých realizačních týmů. Zadavatel zároveň zajistí, že stávající Dodavatel poskytne veškeré dokumenty požadované jako vstupy uvedené v kapitole 1.1.5.

1.1.8 Způsob komunikace mezi zúčastněnými subjekty

a) Schůzky realizačních týmů

Schůzky jsou organizovány vedoucími realizačních týmů. Ze schůzek pořizuje zástupce Dodavatele zápis. V zápisu jsou ukládány termínované úlohy a jejich plnění podléhá kontrole. Zápis podléhá schválení projektovými manažery obou stran. Zápisy budou distribuovány účastníkům realizačních týmů a zároveň budou zveřejňovány dohodnutým způsobem.

Komunikace v realizačních týmech:

- předpokládá se aktivní účast všech členů týmu na jednání týmu i mimo, která povede k naplnění všech cílů projektu.
- každý člen týmu je oprávněn vznášet k projednávané tématice připomínky a prosazovat svůj názor.
- cílem každého jednání je najít společnou dohodu k dané problematice. Pokud je k danému bodu přijato kolektivní rozhodnutí, je člen týmu povinen je respektovat nebo požádat o oficiální zápis svého nesouhlasu a zdůvodnit své stanovisko. Nadřízený orgán projektu se k tomuto stanovisku vyjádří a jeho vyjádření je konečné.
- pokud by vzniklo nebezpečí škody z prodlení má člen týmu právo informovat o této skutečnosti vedoucího nadřízeného orgánu projektu. Tenti má za povinnost se takovou skutečností ihned zabývat a neodkladně škodám zamezit a dořešit problematiku v rámci svých pravomocí.

b) Jednání ostatních organizačních struktur projektu

Z jednání ostatních organizačních struktur projektu jsou pořizovány zápisy. Tyto zápisy jsou pořizovány zástupcem dodavatele. Zápisy budou distribuovány účastníkům jednání jednotlivých organizačních a zároveň budou zveřejňovány dohodnutým způsobem.

c) Všeobecná komunikace

Všeobecná komunikace probíhá všemi dostupnými prostředky, při čemž závažné ústní a telefonické závěry jsou v přiměřené době potvrzovány e-mailem. Takto probíhá komunikace operativní mimo jednání realizačních týmů, resp. ostatních organizačních struktur projektu.

1.1.9 Orientační harmonogram procesu migrace vč. fáze po předání

Přípravná a zahajovací fáze - Plán převzetí		
Zpracování metodických postupů realizace projektu (viz kapitola 1.1.5a))	1.9.2015	15.9.2015
Soustředění požadovaných vstupních dokumentů	1.9.2015	15.9.2015
Vypracování Plánu převzetí (podrobný migrační plán) Poskytovatelem a jeho předání Objednateli	1.9.2015	15.9.2015
Odsouhlasení Plánu převzetí Objednatelem	15.9.2015	25.9.2015
Kick-off projektu		25.9.2015
Realizační fáze - Fáze převzetí		
Provedení migrace dle Plánu převzetí	26.9.2015	31.10.2015
• Převzetí požadovaných vstupních dokumentů		28.9.2015
• Analýza dokumentace a schůzky realizačních týmů	28.9.2015	30.10.2015
• Testy infrastruktury	28.9.2015	30.10.2015
• Podpis předávacích protokolů za jednotlivé oblasti		31.10.2015
• Jednání řídicího výboru projektu – akceptace a ukončení projektu		31.10.2015
Ukončení migrace dle Plánu převzetí		31.10.2015

1.1.10 Specifikace součinnosti po ukončení procesu migrace

V rámci procesu migrace bude ustanoven tzv. Základní dokument podpory provozu IEIS-DIAMO, který bude obsahovat detailnější specifikaci jednotlivých členů realizačního týmu obou smluvních stran, jejich odpovědnosti a požadavky na součinnost v případě převzetí systému.

1.2 Služby exitu

V případě realizace předání zajištění provozu, podpory a rozvoje IEIS-DIAMO a poskytování souvisejících licencí včetně oprávnění k užití a dodávky a poskytování služeb spojených s provozem a podporou HW, na němž je IEIS-DIAMO provozován, jinému dodavateli, bude aplikována obdobná metodika, která je popsána v kapitole 1. Tzn., zabezpečíme zejména poskytnutí vstupů uvedených v kapitole 1.1.5b), účast na jednáních a poskytnutí všech relevantních informací, které zajistí kontinuitu poskytování služeb.

Příloha č. 7
Zadávací dokumentace

(volná příloha - bude přiložena k této Smlouvě při podpisu)

Příloha č. 8
Popis prostředí Objednatele

1) Seznam HW systémů *Objednatele*, k nimž je *Poskyvatel* povinen poskytovat *Systémovou podporu*

Označení	Name	PROVOZ	MTM	S/N	UNIT
Rack					
RACK1			7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK
RACK2			7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK
RACK3			7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK
Console					
CONS1			7316-TF3		FLAT PANEL CONSOLE KIT
CONS2			7316-TF3		FLAT PANEL CONSOLE KIT
ADMIN stanice					
		PC	VBJE8MC		IBM PC
Servers for SAP					
IBM System x	HMC	HMC	7042-CR6		HMC
IBM Power	SRV1	PROD	8233-E8B		POWER 750
IBM Power	SRV2	PROD	8233-E8B		POWER 750
IBM Power	SRV3	TEST/DEV	8233-E8B		POWER 750
IBM Power	SRV4	TEST	8233-E8B		POWER 750
IBM Power	SRV5	PROD	8203-E4A		POWER 520
IBM System x	SRV6	PROD	7944K9G		System x3550 M3
IBM System x	SRV7	PROD	7944K9G		System x3550 M3
IBM System x	SRV8	PROD	7944K9G		System x3550 M3
IBM System x	SRV9	PROD	7944K9G		System x3550 M3
Sellery - VmWare					
IBM System x	rspsrv01vm	PROD	7915L2G		System x3650 M4
IBM System x	rspsrv02vm	PROD	7915L2G		System x3650 M4
IBM System x	rspsrv03vm	PROD	7915L2G		System x3650 M4
Servers - DC					
IBM System x	tuudc1	PROD	5458F2G		System x3250 M5
IBM System x	suldc1	PROD	5458F2G		System x3250 M5
IBM System x	geamdc1	PROD	5458F2G		System x3250 M5
IBM System x	odradc1	PROD	5458F2G		System x3250 M5
Server - security					
IBM System x	rspafw1	PROD	7914H2G		System x3550 M4
IBM System x	rspbfw1	PROD	7914H2G		System x3550 M4

Storage					
IBM Storage	DS5100	PROD	1818-51A		DS5100 MIDRANGE DISK
IBM Storage	EXP5000-1	PROD	1818-D1A		EXP5000 EXPANSION UNIT
IBM Storage	EXP5000-1	PROD	1818-D1A		EXP5000 EXPANSION UNIT
IBM Storwize	V3700	PROD	2072-24C		IBM Storwize V3700 SFF
IBM Storwize	V3700	PROD	2072-24C		IBM Storwize V3700 SFF
Tape					
IBM Tape	TS3310	PROD	3576-L5B		TS3310 TAPE LIBRARY
IBM Tape	TS3200	PROD	3573 L4U		TS3200 TAPE LIBRARY
SAN					
IBM Storage	SAN40B-1	PROD	2498-B40		SAN40B-4
IBM Storage	SAN40B-2	PROD	2498-B40		SAN40B-4
IBM Storage	SAN24B-3	PROD	2498-B24		SAN24B-4
IBM Storage	SAN24B-4	PROD	2498-B24		SAN24B-4
LAN					
Cisco Catalyst	rspclan1	PROD	WS-C4900M		CISCO 4900
Cisco Catalyst	rspclan2	PROD	WS-C4900M		CISCO 4900
Cisco Catalyst	rspdlan1	PROD	WS-C2960S-48TS-L		CISCO 2960S
Cisco Catalyst	rspdlan2	PROD	WS-C2960S-48TS-L		CISCO 2960S
Cisco Catalyst	rspelan1	PROD	WS-C2960S-48TS-L		CISCO 2960S
Cisco Catalyst	rspelan2	PROD	WS-C2960S-48TS-L		CISCO 2960S
LAN					
Cisco Nexus	rspalan1	PROD	Nexus 5548UP		Nexus 5548UP
Cisco Nexus	rspblan1	PROD	Nexus 5548UP		Nexus 5548UP
Cisco Nexus	rspalan2	PROD	N2248TP/32xFET		N2248TP/32xFET
Cisco Nexus	rspalan3	PROD	N2248TP/32xFET		N2248TP/32xFET
Cisco Nexus	rspblan2	PROD	N2248TP/32xFET		N2248TP/32xFET
Cisco Nexus	rspblan3	PROD	N2248TP/32xFET		N2248TP/32xFET

2) Seznam SW systémů *Objednatele*, k nimž je *Poskytovatel* povinen poskytovat *Systémovou podporu*

Seznam systémů (serverů) podle operačního systému		
Produktivní	Testovací/DEV	Management
AIX		
SAP1	SAPERQAP	S1VIOS1
SAP2	SAPERQDB	S1VIOS2
SDB1	SAPBWD	S2VIOS1
SDB2	SAPERD	S2VIOS2
SAPBWP	SAPSLD	S3VIOS1
SAPOPT		S3VIOS2
SAPSLP		S4VIOS3
		NIMSRV
Linux		
FW1		RSPMGMT1
FW2		RSPSYSLOG1
RSPASPI		RSPMONITOR1
RSPEXTSMTP1		
RSPEXTSMTP2		
RSPNTP1		
RSPNTP2		
RSPNUCLEUS1		
RSPPROXY1		
RSPRADIUS1		
Windows		
SAPRTR	SAPTREX-TEST	RSPVCENTER1
SAPTREX		RSPSQL1
SAPRISP		RSPTS1
SAPRISS		RSPSCOM1
RSPDC1		RSPWSUS1
RSPDC2		RSPSCCM1
RSPEX1		

RSPSQL2		
RSPVA1		
RSPFILE1		
RSPEXTWEB1		
ACOPIO		
RSPSP1		
RSPAVG1		
RSPLYNC1		

3) Seznam HW infrastruktury *Objednatele*, k nimž je *Poskytovatel* povinen poskytovat *Pozáruční servis HW infrastruktury*

MTM	S/N	UNIT	Umístění	Režim pozáručního servisu	FIX
7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK	DC1	N/A	
7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK	DC1	N/A	
7014-T42		RS/6000 SYSTEM RACK	DC2	N/A	
7316-TF3		FLAT PANEL CONSOLE KIT	DC1	N/A	
7316-TF3		FLAT PANEL CONSOLE KIT	DC2	N/A	
7042-CR6		HMC	DC1	7x24	48
8233-E8B		POWER 750	DC1	7x24	24
8233-E8B		POWER 750	DC1	7x24	24
8233-E8B		POWER 750	DC1	7x24	24
8233-E8B		POWER 750	DC1	7x24	24
8203-E4A		POWER 520	DC2	7x24	24
7944K9G		System x3550 M3	DC1	7x24	24
7944K9G		System x3550 M3	DC1	7x24	24
7944K9G		System x3550 M3	DC1	7x24	24
7944K9G		System x3550 M3	DC1	7x24	24
1818-51A		DS5100 MIDRANGE DISK	DC1	7x24	24
1818-D1A		EXP5000 EXPANSION UNIT	DC1	7x24	24
1818-D1A		EXP5000 EXPANSION UNIT	DC1	7x24	24
3576-L5B		TS3310 TAPE LIBRARY	DC2	7x24	24
2498-B40		SAN40B-4	DC1	7x24	48
2498-B40		SAN40B-4	DC1	7x24	48

4) Seznam licencí produktu SAP a databáze Oracle *Objednatele*, k nimž je *Poskytovatel* povinen poskytovat *Údržbu licencí*

kód	Licence	licence type	CELKEM
7003012	SAP Application Professional User	user	310
7003014	SAP Application Ltd. Prof. User	user	160
7003013	SAP Application Developer User	user	1
7010205	SAP Shop Floor or Warehouse User	user	60
7003233	ERP Component for ERP Package		1
7009502	SAP NetWeaver Process Integration		1
7009552	SAP Doc.Access by Open Text (Exp.,Prof.)	user	475
7010520	SAP Payroll Processing	500 master records	33 000
7009562	SAP Productivity Composer by Ancile	user	250
7009563	SAP Prod. Comp Help Launch pad by Ancile	user	250
7009696	SAP BusObj BI package (CPU)	CPU	1
7009730	SAP Application Business Expert User	user	5
ERP_PACKA	Enterprise found. pack (incl 5 Prof Usr)	licenced	1

Pozn.: Položka 7010520 SAP Payroll Processing je složena z 6 ks licencí á 500 master records pro kmenové zaměstnance s. p. DIAMO a 60 ks licencí á 500 master records pro poživatele sociálních dávek (nejsou zaměstnanci s. p.)

kód	Licence	licence type	CELKEM
7001156	Oracle DB (%)	licenced	1

Příloha č. 9

Podmínky SAP Enterprise Support

V této Příloze č. 9 jsou uvedeny podmínky *Údržby SW produktů*, kterou je *Poskytovatel* povinen poskytovat *Objednateli* (v podmínkách níže označovaný jako „*Zákazník*“) v souladu s čl. 8 této *Smlouvy*, a to ve vztahu k produktům SAP. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že *Poskytovatel* je povinen poskytnout údržbu produktů SAP v rozsahu uvedeném níže. V případě jakéhokoli rozporu mezi ustanovením Podmínek SAP Enterprise Support a *Smlouvy* (včetně jejích příloh) mají přednost ustanovení *Smlouvy*; zejména ustanovení čl. 5 a čl. 6 Podmínek SAP Enterprise Support se tak neuplatní. Pro vyloučení pochybností dále smluvní strany uvádí, že pokud se v Podmínkách SAP Enterprise Support hovoří o *Smlouvě*, není tím myšlena tato *Smlouva*, ale licenční smlouva se společností SAP či podlicenční smlouva s osobou oprávněnou poskytovat licence produktů SAP.

POPIS SAP ENTERPRISE SUPPORT („Popis“)

V případě, kdy jsou ustanovení tohoto dokumentu v rozporu nebo nejsou konzistentní s ustanoveními *Smlouvy*, včetně všech dodatků, příloh, objednacích formulářů nebo jiných dokumentů připojených nebo zahrnutých odkazem do *Smlouvy*, ustanovení tohoto dokumentu mají přednost.

Tento dokument popisuje poskytování služeb podpory společností SAP, jak je zde dále stanoveno („SAP Enterprise Support“), pro veškerý software *Zákazníka* licencovaný v souladu se *Smlouvou* (dále v textu společně označovaný jako „Řešení Enterprise Support“), s výjimkou softwaru, na který se výhradně vztahují zvláštní dohody o podpoře.

1. Definice:

1.1 „Go-Live“ znamená časový okamžik, od kdy po implementaci Řešení Enterprise Support nebo po provedení upgradu Řešení Enterprise Support, může *Zákazník* používat Řešení Enterprise Support pro zpracovávání skutečných dat v reálném provozním režimu a pro řízení interních obchodních procesů *Zákazníka* v souladu se *Smlouvou*.

1.2 „Řešení *Zákazníka*“ znamená Řešení Enterprise Support a jakýkoliv jiný software, na který má *Zákazník* licenci od třetích stran za předpokladu, že tento software třetích stran je provozován ve spojení s Řešeními Enterprise Support.

1.3 „Produktivní systém“ znamená „živý“ systém SAP určený pro řízení interních obchodních procesů *Zákazníka*, v němž jsou zaznamenána data *Zákazníka*.

1.4 „Softwarové řešení SAP / Softwarová řešení SAP“ znamená skupinu tvořenou jedním nebo více Produktivními systémy, na kterých jsou provozována Řešení *Zákazníka* a které jsou zaměřeny na specifické funkční aspekty obchodní činnosti *Zákazníka*. Podrobnosti a příklady jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (jak je specifikováno v SAP Note 1324027 nebo jiné SAP Note, která v budoucnosti SAP Note 1324027 nahradí).

1.5 „Servisní konzultace“ („Service Session“) představuje posloupnost údržbových aktivit a úkolů prováděných vzdáleně za účelem shromáždění dodatečných informací prostřednictvím dotazů nebo analýzy Produktivního systému, jejímž výstupem je seznam doporučení. Servisní konzultace může být prováděna manuálně, jako „self-service“ nebo plně automatizovaně.

1.6 „Top-Issue“ znamená problémy a/nebo poruchy, které byly identifikovány a jejichž priorita byla stanovena společností SAP spolu se *Zákazníkem* v souladu se standardy společnosti SAP, které (i) ohrožují Go-Live před-produktivního systému nebo (ii) mají výrazný obchodní dopad na Produktivní systém *Zákazníka*.

1.7 „Místní pracovní doba“ znamená standardní pracovní dobu (8:00 až 18:00) v normálních pracovních dnech v souladu s příslušnými dny pracovního klidu v místě sídla společnosti SAP. Pouze

pokud se jedná o SAP Enterprise Support, obě strany se mohou vzájemně dohodnout na jiném místě sídla jedné z poboček společnosti SAP a následně uvádět Místní pracovní dobu ve vztahu k této pobočce.

2. Rozsah údržby SAP Enterprise Support

Zákazník může požadovat a společnost SAP musí poskytnout služby SAP Enterprise Support v takovém rozsahu, v jakém společnost SAP takové služby obecně poskytuje v rámci daného Území. SAP Enterprise Support v současné době zahrnuje:

Neustálé zlepšování a inovace

- Nové verze softwaru licencovaných Řešení Enterprise Support stejně jako nástroje a procedury pro upgrade.
- Support Packages – opravné balíčky, které mají za cíl zredukovat úsilí spojené s implementací jednotlivých oprav. Support Packages mohou také obsahovat opravy stávající funkčnosti s cílem přizpůsobit je změnám právních a regulačních požadavků.
- U verzí základních aplikací produktu SAP Business Suite 7 (počínaje SAP ERP 6.0 a u verzí SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 a SAP PLM 7.0 dodávaných v roce 2008) může společnost SAP poskytovat rozšířenou funkcionalitu a/nebo inovace prostřednictvím rozšiřujících balíčků nebo jiných prostředků, které jsou k dispozici. Během Mainstream Maintenance dané verze základní aplikace SAP společnost SAP většinou v současnosti poskytuje jeden rozšiřující balíček nebo jiný update za jeden kalendářní rok.
- Technologické updaty pro podporu operačních systémů a databází třetích stran. Dostupný zdrojový kód ABAP pro aplikace software SAP a dodatečně uvolněné a podporované funkční moduly.
- Řízení změn softwaru, jako například změněná konfigurační nastavení nebo upgrade Řešení Enterprise Support, je podporováno například prostřednictvím obsahových a informačních materiálů, nástrojů pro kopírování klienta a entit a nástrojů pro porovnávání customizace.
- SAP poskytne Zákazníkovi až pět dnů služeb dálkového poradenství za kalendářní rok prostřednictvím svých softwarových architektů za účelem:
 - pomoci Zákazníkovi vyhodnotit inovace nabízené v nejnovějším rozšiřujícím balíčku SAP (SAP Enhancement Package) a poskytnutí rady, jak může být instalován v souladu s požadavky obchodního procesu Zákazníka.
 - vést Zákazníka formou relací, v rámci kterých dochází k předávání znalostí, v rozsahu jednoho dne pro definovaný software/aplikace SAP nebo komponenty globální páteřní sítě podpory. V současné době je obsah a rozvrh relací uveden na adrese <http://service.sap.com/enterprisesupport>. Rozvrh, dostupnost a metodika dodávek záleží na rozhodnutí společnosti SAP.
- SAP udělí Zákazníkovi přístup k asistované službě jako součásti SAP Solution Manager Enterprise Edition, která Zákazníkovi pomůže optimalizovat správu technického řešení vybraných Řešení Enterprise Support.
- Konfigurační pokyny a obsah Řešení Enterprise Support jsou obvykle poskytovány pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition. Best Practices pro správu systému SAP (SAP System Administration) a SAP Solution Operations pro Software SAP.
- SAP konfigurace a obsah operací jsou podporovány jako nedílné součásti Řešení Enterprise Support.
- Popisy obsahu, nástrojů a procesů pro SAP Application Lifecycle Management jsou součástí SAP Solution Manager Enterprise Edition, Řešení Enterprise Support a/nebo příslušné Dokumentace k Řešením Enterprise Support.

Rozšířená podpora pro rozšiřující balíčky a jiné updaty Softwaru SAP

SAP nabízí speciální vzdálené kontroly prováděné specialisty na řešení SAP za účelem analýzy plánovaných nebo stávajících modifikací a identifikace možných konfliktů mezi zákaznickým kódem (custom code) a rozšiřujícími balíčky a jinými updaty Řešení Enterprise Support. Každá kontrola se provádí pro jednu konkrétní modifikaci v jednom procesním kroku hlavního obchodního procesu Zákazníka. Zákazník je oprávněn získat dvě služby z jedné z následujících kategorií za jeden kalendářní rok na jedno Softwarové řešení SAP.

- Oprávněnost modifikace: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifikuje standardní funkčnost Řešení Enterprise Support, která by mohla splňovat požadavky Zákazníka (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).
- Možnost údržby zákaznického kódu: na základě dokumentace, kterou Zákazník poskytne společnosti SAP na její žádost a která se týká rozsahu a projektu plánované nebo stávající zákaznické modifikace v SAP Solution Manager Enterprise Edition, společnost SAP identifikuje, které uživatelské výstupy (user exits) a služby mohou být použity pro oddělení zákaznického kódu od kódu SAP (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).

Globální páteřní síť podpory

- SAP Service Marketplace – databáze znalostí společnosti SAP a extranet společnosti SAP určený pro předávání znalostí, prostřednictvím kterého SAP zpřístupňuje obsah a služby pouze zákazníkům a partnerům společnosti SAP.
- SAP Notes na SAP Service Marketplace dokumentují nesprávné funkce softwaru a obsahují informace týkající se řešení těchto chyb, jejich předcházení nebo obejití. SAP Notes mohou obsahovat opravy kódu, které mohou zákazníci implementovat do svého systému SAP. SAP Notes také dokumentují související problémy, otázky zákazníků a doporučená řešení (např. customizační nastavení).
- SAP Note Assistant – nástroj umožňující nainstalovat specifické opravy a zlepšení komponent SAP.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** – jak je popsáno v části 2.4

Podpora klíčových aplikací a procesů („Mission Critical Support“)

- Globální zpracování zpráv (Global message handling) společností SAP u problémů vztahujících se k Řešení Enterprise Support, včetně Dohod o úrovni služeb (Service Level Agreements) pro Počáteční reakční dobu a Nápravné opatření (více informací viz Část 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center – jak je popsáno v části 2.2.
- Průběžné kontroly kvality – jak je popsáno v části 2.3.
- Globální analýzy (v režimu 24x7) hlavních příčin a eskalační procedury v souladu s částí 2.1. níže.
- Analýza hlavních příčin pro zákaznický kód: pro zákaznický kód Zákazníka vytvořený pomocí SAP development workbench poskytuje SAP podpůrnou analýzu hlavních příčin klíčových aplikací a procesů v souladu s globálním zpracováním zpráv a Dohodami o úrovni služeb (SLA) uvedenými v části 2.1.1, 2.1.2 a 2.1.3, odpovídající stupni priority hlášení „velmi vysoká“ a „vysoká“. Pokud je zákaznický kód zdokumentován v souladu s aktuálně platnými standardy společnosti SAP (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>), společnost SAP může poskytnout metodické pokyny za účelem pomoci Zákazníkovi nalézt řešení problému.

Jiné nástroje, metodiky, obsah a účast v Komunitě

- Monitorovací komponenty a agenti pro systémy za účelem monitorování dostupných zdrojů a shromažďování informací o stavu Řešení Enterprise Support (např. SAP EarlyWatch Alert).
- Předem nakonfigurované testovací šablony a testovací případy jsou obvykle dodávány prostřednictvím SAP Solution Manager Enterprise Edition. Kromě výše uvedeného SAP Solution Manager Enterprise Edition podporuje testovací aktivity Zákazníka funkcionalitami, které v současné době zahrnují:
 - Správu testování pro Řešení Enterprise Support pomocí funkčnosti poskytované jako součást SAP Solution Manager Enterprise Edition
 - Řízení kvality pro řízení pomocí „Quality-Gates“
 - Nástroje poskytované společností SAP pro automatické testování
 - Nástroje poskytované společností SAP za účelem pomoci při optimalizaci rozsahu regresního testu. Tyto nástroje podporují identifikaci obchodních procesů, které jsou dotčeny plánovanou změnou Softwarových řešení SAP, a jejich výstupem jsou doporučení týkající se rozsahu testování a také generování plánů testování (podrobnosti naleznete na <http://service.sap.com/>).
- Obsahové a doplňkové nástroje určené pro zvýšení efektivity, které mohou zahrnovat metodiku implementace a standardní procedury, Implementation Guide (IMG) a Business Configuration (BC) Sets.
- Přístup k metodickým pokynům prostřednictvím SAP Service Marketplace, které mohou pokrývat implementační a provozní procesy s cílem snižovat náklady a rizika. V současné době se jedná o následující obsah:
 - Provozování End-to-End řešení: pomáhá Zákazníkovi optimalizovat end-to-end operace Softwarového řešení SAP Zákazníka.
 - Metodika provozování SAP (Run SAP Methodology): pomáhá Zákazníkovi s řízením aplikace, operacemi obchodního procesu a správou technologické platformy SAP NetWeaver® a v současné době zahrnuje:
 - Standardy společnosti SAP pro provozování řešení
 - Cestovní mapu (road map) pro Run SAP za účelem implementace operací řešení end-to-end
 - Nástroje, včetně řešení řízení aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>.
- Účast v Komunitě zákazníků a partnerů SAP (prostřednictvím SAP Service Marketplace), která poskytuje informace o „best business practices“, o nabídkách služeb, atd.

2.1. Globální zpracování zpráv a Dohoda o úrovni služeb (SLA) Pokud Zákazník ohlásí poruchu, společnost SAP poskytne Zákazníkovi podporu tím, že mu poskytne informace o tom, jak napravit chyby, jak jim zabránit či je obejít. Hlavním kanálem pro takovou podporu bude infrastruktura podpory poskytovaná společností SAP. Zákazník může zaslat chybové hlášení kdykoliv. Všechny osoby zainteresované v procesu řešení hlášení mohou kdykoliv zjistit stav hlášení. Podrobnosti týkající se definice priorit hlášení jsou k dispozici v rámci SAP Note 67739.

Ve výjimečných případech může Zákazník kontaktovat společnost SAP také telefonicky. Pro takové kontakty (a pro jiné, které jsou k dispozici) společnost SAP vyžaduje, aby Zákazník poskytl dálkový přístup, jak je specifikováno v Části 3.2(iii).

Následující Dohody o úrovni služeb (dále označované jen jako „SLA“) se vztahují na veškerá hlášení Zákazníka týkající se podpory, která společnost SAP akceptuje jako hlášení s prioritou 1 nebo 2 a

kteřá splňují níže uvedené předpoklady. Tyto SLA jsou zahájeny v prvním úplném kalendářním čtvrtletí následujícím po datu účinnosti tohoto dokumentu. Pro účely tohoto dokumentu „kalendářní čtvrtletí“ znamená tříměsíční období končící 31. března, 30. června, 30. září a 31. prosince příslušného kalendářního roku.

2.1.1 SLA pro Počáteční reakční doby:

a. Hlášení s prioritou 1 („Very high“). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 1 během jedné (1) hodiny od přijetí takového hlášení s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu). Hlášení je přidělena priorita 1, pokud má problém velmi závažné důsledky pro běžné obchodní transakce a pokud nemůže být prováděna pro podnikání kritická činnost. Tato situace je obecně způsobena následujícími okolnostmi: úplný výpadek systému, poruchy centrálních funkcí SAP v Produktivním systému nebo Top-Issues.

b. Hlášení s prioritou 2 („High“). Společnost SAP bude reagovat na hlášení s prioritou 2 během čtyř (4) hodin od přijetí takového hlášení s prioritou 2 společností SAP během Místní pracovní doby SAP. Hlášení je přidělena priorita 2, pokud jsou vážně narušeny běžné obchodní transakce v Produktivním systému a nelze provádět nezbytné úkoly. Tato situace je způsobena nesprávnými nebo provozu neschopnými funkcemi systému SAP, které jsou nezbytné pro provádění takových transakcí a/nebo úkolů.

2.1.2 SLA pro nápravné opatření v rámci reakční doby pro hlášení s prioritou 1: Společnost SAP poskytne řešení, doporučení, jak vadu obejít nebo akční plán pro řešení (dále označované jako „Nápravné opatření“) v souvislosti s chybovým hlášením Zákazníka, které má prioritu 1, během čtyř (4) hodin od přijetí takového chybového hlášení s prioritou 1 společností SAP (v režimu dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu) (dále jen jako „SLA pro Nápravné opatření“). V případě, že je Zákazníkovi poskytnut akční plán jako forma Nápravného opatření, pak tento akční plán bude zahrnovat: (i) stav procesu řešení; (ii) plánované další kroky, včetně identifikace odpovědných zdrojů na straně společnosti SAP; (iii) požadované akce Zákazníka za účelem podpory procesu řešení; (iv) v možném rozsahu plánované termíny pro akce společnosti SAP; a (v) datum a čas pro další aktualizaci stavu na straně společnosti SAP. Následné aktualizace stavu budou zahrnovat shrnutí doposud provedených akcí, plánované další kroky, a datum a čas další aktualizace. SLA pro Nápravné opatření se vztahuje pouze na tu část doby zpracování, kdy je hlášení zpracováváno společností SAP (dále jen „Doba zpracování“). Doba zpracování nezahrnuje dobu, kdy je hlášení ve stavu „Akce zákazníka“ nebo „Řešení navrhované SAP“, kde (a) stav Akce zákazníka znamená, že hlášení týkající se podpory bylo předáno Zákazníkovi; a (b) stav Řešení navrhované SAP znamená, že společnost SAP poskytla Nápravné opatření, jak je specifikováno v tomto dokumentu. SLA pro Nápravné opatření bude považováno za splněné, pokud během čtyř (4) hodin doby zpracování: společnost SAP navrhne řešení, doporučení, jak vadu obejít, nebo akční plán; nebo pokud Zákazník souhlasí se snížením úrovně priority hlášení.

2.1.3 Předpoklady a výluky.

2.1.3.1 Předpoklady. SLA budou aplikovány pouze při splnění následujících předpokladů pro chybová hlášení: (i) ve všech případech, s výjimkou analýzy hlavní příčiny zákaznického kódu dle článku 2, za účelem identifikace problému se chybová hlášení vztahují k verzím Řešení Enterprise Support, které jsou klasifikovány společností SAP se statusem dodávky „neomezená dodávka / unrestricted shipment“; (ii) hlášení jsou předána Zákazníkem v anglickém jazyce pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition v souladu s v danou dobu (aktuálně) platnou procedurou přihlášení ke zpracování chybového hlášení společnosti SAP, která obsahuje veškeré relevantní podrobnosti (jak je specifikováno v SAP Note 16018 nebo v jakémkoliv budoucí SAP Note, která nahradí SAP Note 16018), které jsou nutné pro to, aby společnost SAP mohla zahájit kroky v souvislosti s ohlášenou chybou; (iii) hlášení se vztahují na verzi produktu Řešení Enterprise Support, která spadá do běžné údržby (Mainstream Maintenance) nebo rozšířené údržby (Extended Maintenance).

U hlášení s prioritou 1 musejí být Zákazníkem splněny následující dodatečné předpoklady: (a) problém a jeho obchodní dopad jsou podrobně popsány tak, aby společnost SAP byla schopná problém identifikovat; (b) Zákazník poskytne pro komunikaci se společností SAP po dobu dvacet čtyři hodin (24) denně, sedm (7) dní v týdnu kontaktní osobu ovládající anglický jazyk, která je zaškolená a má dostatečné znalosti, aby pomáhala při řešení chybového hlášení s prioritou 1 v souladu se závazky Zákazníka definovanými v tomto dokumentu; a (c) kontaktní osoba Zákazníka zajistí přístup a dálkové spojení se systémem, a poskytne společnosti SAP potřebné údaje pro přihlášení.

2.1.3.2 Výluky. V případě SAP Enterprise Support jsou především následující typy hlášení s prioritou 1 vyloučeny ze SLA: (i) hlášení týkající se verze, release a/nebo funkcí Řešení Enterprise Support vyvinutých speciálně pro Zákazníka (včetně a bez omezení těch, které byly vyvinuty v rámci SAP Custom Development a/nebo pobočkami společnosti SAP) s výjimkou zákaznického kódu vytvořeného pomocí SAP development workbench; (ii) hlášení týkající se podpory vztahující se k národním verzím, které nejsou součástí Řešení Enterprise Support a místo toho jsou realizovány jako partnerský add-on, zlepšení nebo modifikace je výslovně vyloučeno, i kdyby tyto národní verze byly vytvořeny společností SAP nebo její dceřinou organizací; a (iii) hlavní příčinou hlášení není nesprávná funkce, ale chybějící funkčnost („požadavek na vývoj“) nebo jde-li o hlášení, které vyžaduje poskytnutí poradenských služeb.

2.1.4 Kredit.

2.1.4.1 Závazky společnosti SAP podle SLA uvedené výše jsou považovány za splněné, pokud k příslušné reakci dojde ve stanovené lhůtě v devadesáti pěti procentech (95 %) všech případů pro všechny SLA v daném kalendářním čtvrtletí. V případě, že Zákazník zadá méně než dvacet (20) hlášení (v souhrnu pro všechny SLA) podle SLA uvedených výše v jakémkoliv kalendářním čtvrtletí během doby poskytování údržby Enterprise Support, Zákazník souhlasí, že společnost SAP bude považovat závazky vyplývající z výše uvedených SLA za splněné, pokud SAP nesplní lhůty definované ve výše uvedených SLA v případě maximálně jednoho hlášení týkajícího se podpory během příslušného kalendářního čtvrtletí.

2.1.4.2. Podle Části 2.1.4.1 výše, v případě, že lhůty pro SLA nejsou splněny (každý takový případ je dále označován jako „Porušení“), budou platit následující pravidla a procedury: (i) Zákazník bude písemně informovat společnost SAP o jakémkoliv údajném Porušení; (ii) společnost SAP vyšetří jakoukoliv takovou stížnost a poskytne písemnou zprávu prokazující nebo vyvracející oprávněnost požadavku Zákazníka; (iii) Zákazník poskytne přiměřenou podporu společnosti SAP v jejím úsilí odstranit jakékoliv problémy nebo procesy bránící společnosti SAP poskytovat plnění v souladu se SLA; (iv) podle této Části 2.1.4, na základě zprávy, která prokáže Porušení na straně společnosti SAP, společnost SAP přidělí Zákazníkovi Kredit (dále též „Service Level Credit“ nebo „SLC“) v rámci faktury na následný poplatek za údržbu ve výši jedné čtvrtiny procenta (0,25 %) poplatku za údržbu Zákazníka za příslušné kalendářní čtvrtletí za každé Porušení ohlášené a prokazané, maximálně však do výše pěti procent (5 %) poplatku za údržbu Zákazníka za takové kalendářní čtvrtletí. Zákazník nese odpovědnost za informování společnosti SAP o jakýchkoli SLC do jednoho (1) měsíce od konce kalendářního čtvrtletí, v němž k Porušení došlo. Žádné pokuty nebudou uhrazeny, pokud Zákazník nevznese řádně odůvodněný nárok na SLC vůči společnosti SAP písemně. SLC definovaný v Části 2.1.4 je jedinou a výlučnou náhradou Zákazníka vztahující se k údajnému nebo faktickému Porušení.

2.2 SAP Support Advisory Center (poradenské centrum podpory SAP)

Pro prioritu 1 a Top-Issues, které se přímo vztahují k Řešením Enterprise Support, společnost SAP poskytne globální jednotku v rámci organizace podpory SAP pro požadavky, které se vztahují k mission critical supportu (dále označovanou jako „Support Advisory Center“). Support Advisory Center bude plnit následující úkoly týkající se mission critical supportu: (i) dálkovou podporu pro Top-Issues – Support Advisory Center bude fungovat jako dodatečná eskalační úroveň, která

umožní nepřetržitou analýzu (v režimu 24x7) hlavní příčiny za účelem identifikace problému; (ii) plánování Průběžné kontroly kvality dodávky služeb ve spolupráci s oddělením IT Zákazníka, včetně tvorby harmonogramu a koordinace dodávky; (iii) na požádání poskytne jeden SAP Enterprise Support report za kalendářní rok; (iv) dálkovou primární certifikaci Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise), pokud je vyžadována Zákazníkem; a (v) vedení v případech, kdy Průběžné kontroly kvality (jak je definováno v Části 2.3 níže), akční plán a/nebo písemná doporučení společnosti SAP vykazují kritický stav (tj. červený report CQC) Řešení Enterprise Support.

Jako přípravu na dodávku Průběžné kontroly kvality pomocí SAP Solution Manager Enterprise Edition provedou kontaktní osoba Zákazníka a společnost SAP společně jednu povinnou službu nastavení („Počáteční hodnocení – Initial Assessment“) pro Řešení Enterprise Support. Počáteční hodnocení bude vycházet ze standardů a dokumentace společnosti SAP.

Dorozumívacím jazykem vytvořeného SAP Support Advisory Center bude angličtina a SAP Support Advisory Center bude kontaktní osobě Zákazníka (jak je definováno níže) nebo jejímu oprávněnému zástupci k dispozici dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu, pro požadavky týkající se mission critical supportu. Aktuálně platná lokální nebo globální telefonní spojení jsou k dispozici v SAP Note 560499.

Support Advisory Center je zodpovědné pouze za výše uvedené úkoly mission critical supportu v rozsahu, v němž se tyto úkoly přímo vztahují k problémům nebo eskalacím týkajícím se Řešení Enterprise Support.

2.3 Průběžná kontrola kvality SAP

V případě kritických situací týkajících se Softwarových řešení SAP (jako jsou Go-live, upgrade, migrace nebo Top Issues) společnost SAP poskytne nejméně jednu Průběžnou kontrolu kvality (dále jen „Průběžná kontrola kvality“ nebo „CQC“) za kalendářní rok pro každé Softwarové řešení SAP.

CQC se mohou skládat z jedné nebo více manuálních nebo automatických vzdálených servisních konzultací. Společnost SAP může dodat další CQC v případě naléhavých výstrah ohlášených prostřednictvím SAP EarlyWatch Alert nebo v případech, kdy se Zákazník a SAP Advisory Center společně dohodnou, že tato služba je nezbytná pro řešení Top-Issue. Podrobnosti, jako například přesný typ a priority CQC a úkoly společnosti SAP a povinnosti Zákazníka v rámci této spolupráce, musejí být společně odsouhlaseny oběma stranami. Na konci CQC společnost SAP poskytne Zákazníkovi akční plán a/nebo písemná doporučení.

Zákazník bere na vědomí, že celé konzultace CQC nebo jejich část mohou být dodány společností SAP a/nebo certifikovaným partnerem společnosti SAP jednajícím v roli dodavatele společnosti SAP a na základě standardů a metodik CQC. Zákazník se zavazuje poskytovat příslušné zdroje, včetně, ale nejen, zařízení, dat, informací a příslušného spolupracujícího personálu s cílem usnadnit dodávku CQC v souladu s tímto dokumentem.

Zákazník si je vědom, že SAP omezuje možnost změnit termín pro poskytnutí CQC na maximálně tři změny za rok. Změna termínu musí být provedena minimálně pět (5) pracovních dnů před plánovaným termínem jejího poskytnutí. V případě, že Zákazník nedodrží tato pravidla, SAP není povinna poskytnout roční CQC.

2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Support

2.4.1 SAP Solution Manager Enterprise Edition (a každý nástupce SAP Solution Manager Enterprise Edition poskytnutý za zde uvedených podmínek) je předmětem Smlouvy a slouží výhradně pro následující účely v rámci SAP Enterprise Support: (i) dodávka SAP Enterprise Support a služeb údržby pro Řešení Zákazníka, včetně dodávky a instalace softwaru a technologické údržby pro Řešení Enterprise Support; a (ii) správu životního cyklu aplikací pro Řešení Zákazníka i pro

jakékoli jiné softwarové komponenty a prostředky IT licencované Zákazníkem nebo získané Zákazníkem jiným způsobem od třetích stran za předpokladu, že takovýto software třetí strany, softwarové komponenty a prostředky IT jsou používány ve spojení s Řešeními Enterprise Support a jsou nezbytné k dokončení podnikových procesů Zákazníka podle dokumentace řešení v SAP Solution Manager Enterprise Edition (“Další podporované prostředky”). Taková správa životního cyklu aplikací je omezena výhradně na tyto účely:

- implementace, konfigurace, testování, provoz, průběžné vylepšování a diagnostika
- správa poruch (service desk), správa problémů a správa změnových požadavků umožněné použitím technologie SAP CRM integrované v SAP Solution Manager Enterprise Edition
- administrace, monitorování, reporting a business intelligence umožněné technologií SAP NetWeaver integrovanou v SAP Solution Manager Enterprise Edition. Lze používat i Business intelligence za předpokladu, že pro příslušný software SAP BI Zákazník získal licence jako součást Řešení Enterprise Support.

Pro správu životního cyklu aplikací uvedenou v části 2.4.1(ii) výše Zákazník nepotřebuje zvláštní licenci balíčku pro SAP CRM. Zákazník musí mít příslušné licence Definovaných uživatelů k používání SAP Solution Manager.

2.4.2 SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být používán k jiným než výše uvedeným účelům. Bez dotčení předchozího omezení nesmí Zákazník používat SAP Solution Manager Enterprise Edition pro (i) scénáře CRM, jako jsou např. servisní plány, smlouvy, správa potvrzení servisu, kromě scénářů CRM výslovně uvedených v části 2.4.1; (ii) jiné způsoby užití aplikace SAP NetWeaver než způsoby uvedené výše nebo (iii) správu životního cyklu aplikací a zvláště správu poruch (service desk) kromě pro Řešení Zákazníka a Další podporovaných prostředků a (iv) sdílené možnosti služeb mimo IT, kromě jiného včetně HR, finančního účetnictví nebo nákupu.

2.4.3 Společnost SAP může podle vlastního uvážení čas od času aktualizovat případy použití systému SAP Solution Manager Enterprise Edition uvedené v této části 2.4. na SAP Service Marketplace na adrese <http://service.sap.com/solutionmanager>.

2.4.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition smí být Zákazníkem používán během doby platnosti tohoto Popisu výhradně Definovanými uživateli licencovanými Zákazníkem s ohledem na licenční práva k Softwaru a výhradně pro účely podpory SAP ve prospěch Zákazníka, na podporu interních podnikových operací Zákazníka. Právo používat v rámci Enterprise Support jakékoli funkce produktu SAP Solution Manager Enterprise Edition jiné než uvedené výše musí být předmětem samostatné písemné dohody uzavřené se společností SAP, a to i v tom případě, že tyto funkce jsou dostupné nebo se vztahují k SAP Solution Manager Enterprise Edition. Nehledě na předchozí omezení Definovaných uživatelů je Zákazník oprávněn povolit kterémukoli ze svých zaměstnanců používat webovou samoobslužnou službu v rámci SAP Solution Manager Enterprise Edition během doby platnosti tohoto dokumentu pro výhradní potřebu vytváření žádostí o podporu (support ticket), vyžádání si informace o stavu řešení žádosti o podporu a potvrzení jejího vyřešení přímo souvisejících s Řešeními Zákazníka a Dalšími podporovanými prostředky.

2.4.5 V případě, že Zákazník ukončí SAP Enterprise Support a získá Standardní podporu SAP v souladu s Částí 6, bude užití SAP Solution Manager Enterprise Edition v rámci SAP Enterprise Supportu ukončeno. Poté se bude užití SAP Solution Manger Enterprise Edition Zákazníkem řídit podmínkami a pravidly stanovenými Popisem Standardní podpory SAP.

2.4.6 Používání SAP Solution Manager Enterprise Edition nesmí být Zákazníkem nabízeno jako služba třetím stranám, a to ani v případě, že třetí strany mají licencovaný Software SAP a mají licencované Definované uživatele; s výjimkou případu, že třetí strany oprávněné k přístupu k Softwaru SAP podle Smlouvy mají přístup k SAP Solution Manager Enterprise Edition výhradně pro

účely podpory související se SAP pro podporu interních podnikových operací Zákazníka v souladu s podmínkami tohoto dokumentu.

3. Odpovědnosti Zákazníka.

3.1 Řízení programu SAP Enterprise Support.

Za účelem získání údržby SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem musí Zákazník určit kvalifikovanou anglicky mluvící kontaktní osobu v rámci Odborného kompetenčního střediska zákazníka SAP pro Support Advisory Center (označovanou též jen jako „Kontaktní osoba“) a musí poskytnout údaje o této Kontaktní osobě (zejména e-mailovou adresu a telefonní číslo), pomocí kterých může být tato Kontaktní osoba nebo její oprávněný zástupce kdykoliv kontaktován. Kontaktní osoba Zákazníka bude oprávněným zástupcem Zákazníka zplnomocněným činit nutná rozhodnutí za Zákazníka nebo bude schopna taková rozhodnutí bez prodlení zajistit.

3.2 Ostatní požadavky. Aby Zákazník získal SAP Enterprise Support v souladu s tímto dokumentem, musí Zákazník dále splnit následující předpoklady:

(i) Hradit všechny poplatky za služby údržby Enterprise Support v souladu se Smlouvou a tímto dokumentem.

(ii) Plnit své ostatní závazky podle Smlouvy a tohoto dokumentu.

(iii) Poskytnout a udržovat vzdálený přístup prostřednictvím standardní technické procedury definované společností SAP a udělit společnosti SAP všechna nezbytná oprávnění, zejména pak pro účely vzdálené analýzy problému jako součásti zpracování hlášení. Takovýto vzdálený přístup musí být zajištěn bez omezení týkajících se národnosti zaměstnance/zaměstnanců společnosti SAP, kteří budou zpracovávat hlášení, nebo země, v níž budou umístěni. Zákazník bere na vědomí, že neudělení přístupu může vést k prodlení ve zpracování hlášení a poskytnutí nápravy, nebo může způsobit, že společnost SAP nebude schopná poskytnout pomoc efektivním způsobem. Musí být rovněž nainstalovány nezbytné softwarové komponenty pro služby podpory. Více informací naleznete v SAP Note 91488.

(iv) Založit a udržovat Zákaznické COE certifikované společností SAP, které splňuje požadavky specifikované v Části 4 níže.

(v) Mít nainstalovaný, nakonfigurovaný a produktivně používaný softwarový systém SAP Solution Manager Enterprise Edition s nejnovějšími úrovněmi oprav (patches) pro Bázi a nejnovějšími balíčky podpory pro SAP Solution Manager Enterprise Edition.

(vi) Aktivovat SAP EarlyWatch Alert pro Produktivní systémy a přenášet data do produktivního systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. V SAP Note 1257308 naleznete informace o nastavení této služby.

(vii) Realizovat počáteční hodnocení (Initial Assessment), jak je uvedeno v Části 2.2, a implementovat veškerá doporučení, která SAP klasifikuje jako povinná.

(vii) Vytvořit spojení mezi instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka a společností SAP a spojení mezi Řešeními Enterprise Support a instalací SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka. (viii) Zákazník bude udržovat solution landscape a hlavní obchodní procesy v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka pro všechny Produktivní systémy a systémy připojené k Produktivním systémům. Zákazník musí dokumentovat jakékoliv implementační projekty nebo projekty upgrade v systému SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníka.

(ix) Zprovoznění a aktivaci aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition musí Zákazník provést v souladu s dokumentací.

(x) Zákazník se zavazuje udržovat relevantní a aktuální záznamy o všech modifikacích a, pokud je třeba, poskytnout tyto záznamy společnosti SAP bez zbytečného prodlení.

(xi) Předat veškerá chybová hlášení prostřednictvím aktuálně platné infrastruktury podpory SAP tak, jak je průběžně uvolňována společností SAP prostřednictvím updatů, upgradů nebo add-onů.

(xii) Informovat SAP bez zbytečného odkladu o veškerých změnách instalací Zákazníka a Definovaných uživatelů a veškeré další informace relevantní pro Řešení Enterprise Support.

4. Customer Center of Expertise.

4.1 Role Odborného kompetenčního střediska zákazníka (Customer Center of Expertise). Aby bylo možné využít potenciální hodnotu dodávanou v rámci SAP Enterprise Support v plném rozsahu, požaduje se, aby Zákazník založil Odborné kompetenční středisko zákazníka („Odborné zákaznické středisko“ („Customer Center of Expertise“) nebo „Zákaznické COE“ („Customer COE“)). Zákaznické COE je zřízeno Zákazníkem jako ústřední bod pro kontakt s organizací společnosti SAP, která poskytuje údržbu. V roli trvale existujícího odborného střediska poskytuje Zákaznické COE podporu pro efektivní implementaci, inovaci, provoz a řízení kvality obchodních procesů a systémů Zákazníka, která se vztahuje k Softwarovému řešení SAP s použitím metodiky Run SAP poskytované společností SAP (více informací o metodice Run SAP naleznete na <http://service.sap.com/runsap>). Zákaznické COE by mělo pokrýt veškeré operace hlavních obchodních procesů. SAP doporučuje začít s implementací Zákaznického COE jako projektem, který probíhá současně s projekty funkční a technické implementace.

4.2 Základní funkce Zákaznického COE

Zákaznické COE musí splňovat následující základní funkce:

- Středisko podpory (Support Desk): vytvoření a provozování střediska podpory s dostatečným počtem konzultantů podpory pro platformy infrastruktury/aplikací a související aplikace během běžné pracovní doby (nejméně 8 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku)). Procesy a dovednosti podpory Zákazníka budou společně prověřeny v rámci procesu plánování služeb a certifikačního auditu.
- Řešení smluvních záležitostí: plnění podmínek smlouvy a licenčních podmínek ve spolupráci se společností SAP (přeměření instalací, účtování údržby, zpracování objednávky nové verze, správa uživatelských kmenových a instalačních dat).
- Koordinace požadavků na vývoj: shromažďování a koordinace požadavků na vývoj od Zákazníka a/nebo některé z jeho poboček za předpokladu, že tato pobočka je oprávněna používat Řešení Enterprise Support podle Smlouvy. V této pozici by Zákaznické COE mělo rovněž fungovat jako interface ke společnosti SAP, aby bylo možné podniknout veškeré akce a rozhodnutí nutná, aby se zabránilo změnám Řešení Enterprise Support, které nejsou nezbytné, a aby zajistilo, že plánované změny jsou v souladu se softwarovou strategií SAP a strategií SAP týkající se verzí.
- Informační management: zabezpečení informovanosti (např. interních prezentací, informačních a marketingových akcí) o Řešení Enterprise Support a o Zákaznickém COE v rámci organizace Zákazníka.
- Plánování služeb CQC a ostatních vzdálených služeb: Zákazník se pravidelně účastní procesu plánování služby se společností SAP. Plánování služeb začíná již během implementace a bude probíhat pravidelně.

4.3 Certifikace Zákaznického COE

Zákazník musí vytvořit certifikované Zákaznické COE do okamžiku, který nastane později: (i) do dvanácti (12) měsíců od Data účinnosti nebo (ii) do šesti (6) měsíců poté, co Zákazník začal produktivně využívat alespoň jedno z Řešení Enterprise Support pro standardní podnikové operace. Nutnou podmínkou pro získání platného primárního certifikátu Zákaznického COE nebo jeho obnovení od společnosti SAP je provedení auditu Zákaznického COE. Podrobné informace o tomto procesu a podmínkách úvodní certifikace a opakované certifikace, jakož i informace týkající

se dostupných úrovní certifikace, jsou k dispozici na stránkách SAP Service Marketplace (<http://service.sap.com/coe>).

5. Poplatky za Enterprise Support

Poplatky za údržbu SAP Enterprise Support budou hrazeny čtvrtletně předem a budou specifikovány ve Smlouvě, v dodatcích nebo objednávkách ke Smlouvě. Poplatek za údržbu Software včetně DPH bude účtován na základě řádného daňového dokladu (faktury), který bude vystaven vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního čtvrtletí, na které se poplatek za SAP Enterprise Support vztahuje. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění. Po uplynutí Počátečního období, definovaného v dodatku, Smlouvě nebo jiném dokumentu, budou poplatky za Enterprise Support a jakákoliv omezení týkající se jejich zvýšení závislá na dodržení požadavků týkajících se Zákaznického COE specifikovaných výše.

6. Ukončení

6.1 SAP Enterprise Support může být ukončen kteroukoliv ze stran na základě písemné výpovědi doručené druhé straně tři (3) měsíce (i) před koncem Počátečního období a (ii) poté před datem jejího obnovení. Každá výpověď v souladu s výše uvedeným bude účinná ke konci právě probíhajícího období, na které byl SAP Enterprise Support sjednán, ve kterém byla výpověď doručena. Bez ohledu na výše uvedené může společnost SAP ukončit SAP Enterprise Support na základě jednoměsíční písemné výpovědi v případě, že Zákazník řádně neuhradil poplatky za údržbu Enterprise Support.

6.2 Bez ohledu na práva Zákazníka uvedená v části 6.1 a za předpokladu, že Zákazník řádně plní veškeré závazky v souladu se Smlouvou, si může Zákazník zvolit Standardní podporu SAP, když toto tři (3) měsíce předem písemně oznámí společnosti SAP, a to buď (i) ohledně všech objednávek podpory, které se obnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem období, na které se podpora obnovuje a které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu, nebo (ii) ohledně veškerých objednávek podpory, které se neobnovují výhradně na kalendářní rok, před počátkem prvního období, na které se podpora obnovuje, v rámci kteréhokoli kalendářního roku, které následuje po uplynutí Počátečního období stanoveného v Zákazníkově první objednávce SAP Enterprise Supportu. Zákazník svoji volbu uvede v oznamovacím dopise. Při zahájení Standardní podpory SAP dojde k ukončení SAP Enterprise Supportu. Každá taková volba bude aplikována na všechna Řešení Enterprise Support a budou se na ni vztahovat aktuálně platné podmínky společnosti SAP pro Standardní podporu SAP, včetně (avšak nikoli výhradně) stanovení ceny. Společnost SAP a Zákazník uzavřou dodatek nebo jiný dokument ke Smlouvě, ve kterém bude zakotvena volba Zákazníka a aktuálně platné podmínky společnosti SAP.

6.3 Pro vyloučení pochybností se sjednává, že ukončení SAP Enterprise Support nebo volba jiného typu služeb podpory SAP Zákazníkem na základě ustanovení o výběru služeb podpory v souladu se Smlouvou se bude striktně vztahovat na všechny licence, na které se vztahuje Smlouva, její přílohy, popisy, změny, dodatky a objednávky a jakékoliv částečné ukončení SAP Enterprise Support nebude povoleno ve vztahu ke kterékoliv části Smlouvy, jejích příloh, popisů, změn, dodatků, objednávek nebo ve vztahu k tomuto dokumentu.

7. Ověření

Pro zajištění shody s podmínkami tohoto dokumentu je společnost SAP oprávněna periodicky monitorovat (minimálně jednou za rok a v souladu se standardními procedurami společnosti SAP) (i) správnost informací poskytnutých Zákazníkem a (ii) používání aplikace SAP Solution Manager Enterprise Edition Zákazníkem v souladu s právy a omezeními definovanými v Části 2.4.

7. Znovuobnovení

V případě, že se Zákazník rozhodl, že mu nebude SAP Enterprise Support poskytován od prvního dne měsíce následujícího po dodávce Řešení Enterprise Support, nebo v případě ukončení údržby SAP Enterprise Support podle Části 6 výše nebo v případě, že Zákazníkovi nebyla po určité časové období údržba SAP Enterprise Support poskytována z jiného důvodu, a při jejím následném znovuobnovení, bude společnost SAP fakturovat Zákazníkovi poplatek za údržbu SAP Enterprise Support za takové časové období, po které údržba nebyla fakturována, zvýšený o poplatek za opětovné znovuobnovení.

9. Ostatní podmínky

9.1 Rozsah SAP Enterprise Supportu nabízeného společností SAP může být společností SAP měněn ročně kdykoliv na základě předchozího písemného upozornění zasláního tři měsíce předem.

9.2 Zákazník tímto potvrzuje, že získal veškeré licence pro všechna Řešení Zákazníka.

9.3 V případě, že je Zákazník oprávněn k odběru jedné nebo více služeb v průběhu jednoho kalendářního roku, pak (i) Zákazník není oprávněn k odběru takovýchto služeb v prvním kalendářním roce, pokud Datum účinnosti tohoto dokumentu je pozdější než 30. září, a (ii) Zákazník není oprávněn k převodu služby do následujícího roku, pokud takovou službu nevyužil.

9.4 NEVYUŽITÍ ÚDRŽBY SAP ENTERPRISE SUPPORT POSKYTOVANÉ SPOLEČNOSTÍ SAP MŮŽE SPOLEČNOSTI SAP ZABRÁNIT V IDENTIFIKACI A POMOCI PŘI ŘEŠENÍ POTENCIÁLNÍCH PROBLÉMŮ, KTERÉ PAK MOHOU VYÚSTIT V NEUSPOKOJIVÉ FUNKOVÁNÍ SOFTWARE, ZA KTERÉ NEMŮŽE BÝT SPOLEČNOST SAP ČINĚNA ZODPOVĚDNOU.

9.5 V případě, že společnost SAP poskytne Zákazníkovi licence pro software třetí strany na základě Smlouvy, společnost SAP poskytne údržbu SAP Enterprise Support pro software takové třetí strany do té míry, do jaké tato třetí strana zpřístupní tuto údržbu společnosti SAP. Po Zákazníkovi může být vyžadováno, aby provedl upgrade operačního systému a databází na novější verze za účelem získání údržby SAP Enterprise Support. Pokud příslušný dodavatel nabízí rozšíření podpory na své produkty, společnost SAP může nabídnout Zákazníkovi takové rozšíření na základě zvláštní písemné smlouvy za dodatečný poplatek.

9.6 SAP Enterprise Support je poskytován v souladu s aktuálními fázemi údržby verzí softwaru SAP tak, jak je uvedeno na adrese <http://service.sap.com/releasestrategy>.