

MK-166-32/10-10

Smlouva o zajištění podpory service desk a znalostní báze procesů včetně nástrojů pro řízení dohledů systémů základních registrů

(dále jen „Smlouva“)

mezi:

1. Česká republika - Správa základních registrů

IČ: 72054506

se sídlem: Na Vápence 14, 130 00 Praha 3

jednající: 

(dále jen „Objednatel“)

a

2. GORDIC spol. s r. o.

IČ: 47903783

se sídlem: Erbenova 4, 586 01 Jihlava

jednající: 

bankovní spojení: KB Jihlava č.ú. 19-4645580207/0100

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jen „Smluvní strany“)

1. Účel Smlouvy

- 1.1. Objednatel provozuje informační systém zabezpečení provozu základních registrů dle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, který zahrnuje jednotlivé aplikační komponenty blíže specifikované v čl. 4 přílohy č. 1 Smlouvy (dále jen „IS“).
- 1.2. Objednatel má zájem na poskytování služeb podpory provozu IS a s tímto souvisejících činností.
- 1.3. Účelem Smlouvy je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran při poskytování níže vymezených služeb týkajících se podpory IS Poskytovatelem pro Objednatele.

2. Předmět Smlouvy

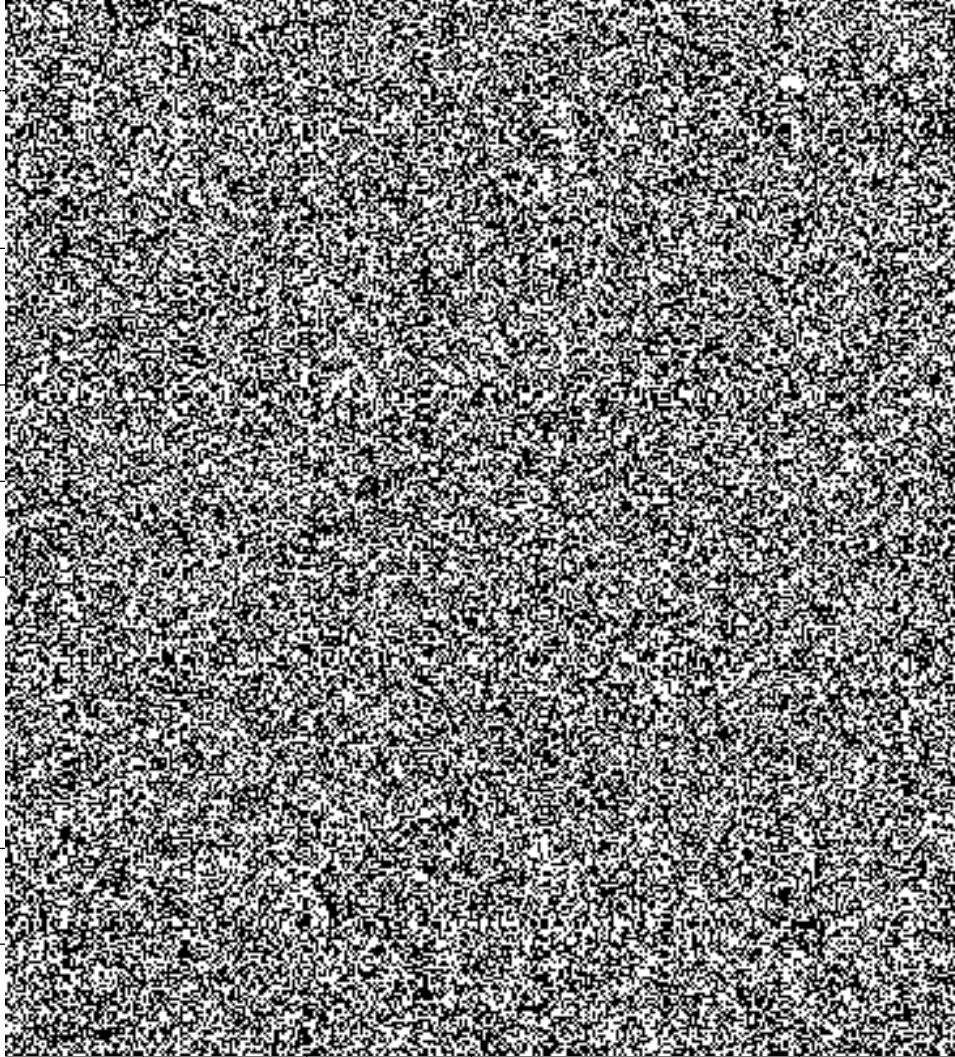
- 2.1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat za podmínek uvedených ve Smlouvě níže vymezené služby Objednateli a závazek Objednatele poskytované služby převzít a hradit za ně Poskytovateli sjednanou cenu.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby specifikované v příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „Služby“).

3. Místo a doba plnění

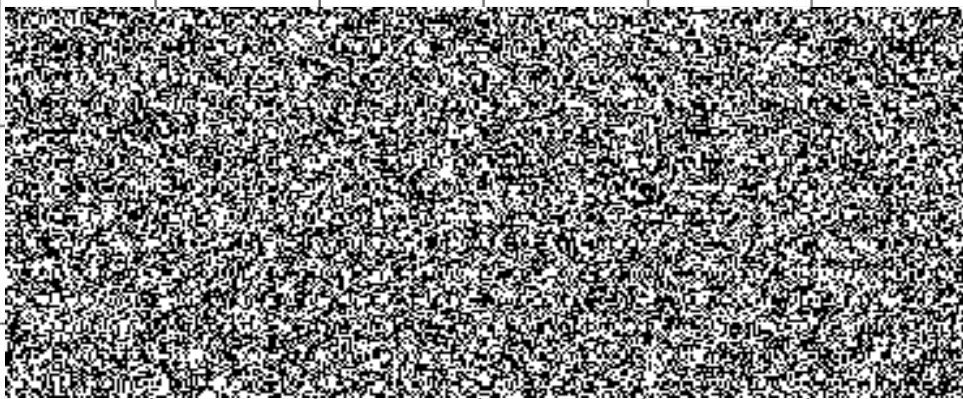
- 3.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3, datové centrum České pošty, s. p., na adrese Sazečská 598/7, 108 00 Praha 10 a datové centrum Státní tiskárny cenin, s. p., na adrese Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3.
- 3.2. Služby jsou poskytovány od uzavření Smlouvy po celou dobu jejího trvání dle čl. 14.1. Smlouvy.

4. Cena služeb a platební podmínky

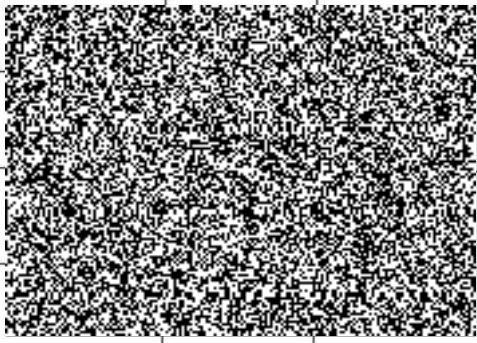
- 4.1. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu v následující výši:

Služba		Paušální cena do 14. 10. 2015			Paušální cena od 15. 10. 2015		
ID	Název služby	Cena / měsíc bez DPH	DPH	Cena / měsíc s DPH	Cena / měsíc bez DPH	DPH	Cena / měsíc s DPH
SD01	Součinnost pro maintenance a podpora SSW						
SD02	Maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS						
SD03	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent						
SD04	Profylaxe a podpora procesů						
SD05	Garance úrovně dostupnosti IS						
SD06	Integrace spolupracujících systémů do Service Desku, monitoring, dohled nad IS						
SD07	Zálohování						
SD08	Správa globální metodiky a metodických příruček IS						



SD09	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS							
SD10	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání							
SD11	Odborné konzultace							
Celková paušální cena Služeb za měsíc dále jen „Paušální cena“)			604 667,00 Kč	126 980,07 Kč	731 647,07 Kč	794 667,00 Kč	166 880,07 Kč	961 547,07 Kč

Paušální cena za období do 14. 10. 2015 a za období po 15. 10. 2015 se mohou lišit pouze u služby SD02 - Maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS. U ostatních služeb SD01 a SD03 až SD11 musí být ceny za obě období shodné.

Služba		Cena za 1 člověkodenní objednaný nad rámec plnění zahrnutého do paušální ceny Služeb za měsíc		
ID	Název služby	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
SD08	Správa globální metodiky a metodických příruček IS			
SD09	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS			
SD10	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání			
SD11	Odborné konzultace			
Uvedené Služby dále jen „Služby nad rámec paušální odměny“				

- 4.2. Jedním člověkodnem se pro účely Smlouvy rozumí 8 hodin práce jednoho člověka. Každý pracovník Poskytovatele bude evidovat svou práci s přesností na dokončenou půlhodinu. Výkazy práce Poskytovatel předkládá Objednateli v rámci akceptačního protokolu a obsahují celkový čas provedené práce za všechny pracovníky Poskytovatele podle jednotlivých katalogových listů, zaokrouhlený na celé hodiny směrem dolů.
- 4.3. Celková cena za Služby nad rámec paušální odměny (tj. součet cen za nadlimitní člověkodny, které nejsou zahrnuty v paušálních cenách Služeb SD08, SD09, SD10 a SD11) nesmí během trvání Smlouvy překročit 9.000.000,- Kč bez DPH.



- 4.4. Součástí cen Služeb jsou veškeré práce, dodávky, oprávnění (licence), poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování Služeb, včetně těch, které ve Smlouvě výslovně uvedeny nejsou, ale Poskytovatel jakožto odborník a osoba poskytující Služby s odbornou péčí podle Smlouvy o nich ke dni nabytí účinnosti Smlouvy při vynaložení úsilí, které lze spravedlivě požadovat, vědět měl nebo mohl, že jsou k řádnému plnění Služeb nezbytné.
- 4.5. V případě prodlení s plněním povinností Poskytovatele má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb. Konkrétní výše slevy z ceny Služeb a způsob uplatnění jsou uvedeny v příloze č. 1 Smlouvy.
- 4.6. Cena bude Objednatelem hrazena měsíčně v odpovídající výši uvedené v čl. 4.1. Smlouvy (po zohlednění případné slevy z ceny Služeb), a to vždy na základě daňového dokladu (faktury) vystavené Poskytovatelem.
- 4.7. Podmínkou fakturace je akceptace Služeb ze strany Objednatele dle čl. 6. Smlouvy.
- 4.8. Poskytovatel se zavazuje vystavit příslušnou fakturu za plnění odpovídající příslušnému měsíci vždy bez zbytečného odkladu po jeho akceptaci Objednatelem a prokazatelně doručit daňový doklad (fakturu) na adresu sídla Objednatele do 5 (slovy: pěti) dnů ode dne vystavení faktury.
- 4.9. Faktury jsou splatné do 30 (slovy: třiceti) kalendářních dnů po jejím prokazatelném doručení Objednateli na adresu jeho sídla.
- 4.10. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou faktury je Záznam o poskytnutých službách za příslušné období (resp. akceptační protokol), podepsaný oprávněnými osobami dle Smlouvy. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.

5. Plnění prostřednictvím subdodavatele

- 5.1. Poskytovatel poskytuje Služby sám nebo prostřednictvím subdodavatelů uvedených v příloze č. 3 Smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel je oprávněn změnit subdodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení, na jehož základě byla uzavřena Smlouva, svou kvalifikaci pouze se souhlasem Objednatele a jen tehdy, pokud bude nový subdodavatel splňovat veškeré podmínky kvalifikace, které splňoval předcházející subdodavatel. Ostatní subdodavatele je Poskytovatel oprávněn změnit pouze se souhlasem Objednatele.



- 5.3. Služby vymezené v příloze č. 1 Smlouvy pod ID SD05 a SD06 musí být poskytovány výhradně prostřednictvím osoby Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn tyto Služby poskytovat prostřednictvím svých subdodavatelů.

6. Kontrola a akceptace služeb

- 6.1. Vyhodnocování kvality poskytovaných Služeb probíhá postupem specifikovaným v čl. 5. přílohy č. 1 Smlouvy.
- 6.2. Akceptace Služeb (s výjimkou Služeb nad rámec paušální odměny) probíhá vždy za kalendářní měsíc.
- 6.3. Poskytovatel předloží Objednateli vždy do 10. (slovy: desátého) pracovního dne následujícího kalendářního měsíce záznam o poskytnutých službách (dále jen „**Záznam o poskytnutých službách**“). Vzor Záznamu o poskytnutých službách je přílohou č. 2 Smlouvy.
- 6.4. Objednatel je povinen zpracovat a předložit Poskytovateli své písemné stanovisko k Záznamu o poskytnutých službách (příloha č. 2 Smlouvy) vždy nejpozději do 5 (pěti) pracovních dnů od jeho předložení Objednateli (dále jen „**Stanovisko**“).
- 6.5. Pokud Objednatel ve Stanovisku nebude mít výhrady k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých službách, Smluvní strany Záznam o poskytnutých službách schválí. Schválením Záznamu o poskytnutých službách se Služby považují za řádně převzaté a akceptované.
- 6.6. Případné výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb dle předloženého Záznamu o poskytnutých službách budou na základě předloženého Stanoviska řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
- 6.7. Schválení poskytnutých Služeb provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická.
- 6.8. Akceptace Služeb nad rámec paušální odměny probíhá vždy okamžitě po jejich poskytnutí, a to na základě akceptačního protokolu podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 6.8.1. Byly-li předmětné Služby akceptovány, Poskytovatel může fakturovat Objednateli plnou výši ceny těchto Služeb nebo zbývající část plnění do jejich plné výše.
- 6.8.2. Byly-li předmětné Služby akceptovány s výhradou, Objednatel se může dohodnout s Poskytovatelem na výši částečného plnění, které může Poskytovatel fakturovat Objednateli.
- 6.8.3. Nebyly-li Služby Objednatelem akceptovány, Poskytovatel nesmí fakturovat Objednateli žádnou část z ceny Služeb.



- 6.9. Případné odmítnutí akceptace resp. výhrady Objednatele k poskytnutí Služeb nad rámec paušální odměny budou řešeny vzájemnou dohodou Smluvních stran.
- 6.10. Akceptaci poskytnutých Služeb nad rámec paušální odměny provádějí Objednatel a Poskytovatel prostřednictvím zástupců pro jednání věcná a technická.

7. Záruka

- 7.1. U činností prováděných Poskytovatelem v rámci Služeb na základě Smlouvy, jejichž výsledkem je zhotovení díla ve smyslu § 2587 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), poskytuje Poskytovatel Objednateli záruku na jakost takového díla v délce 24 měsíců ode dne akceptace předmětné Služby.
- 7.2. Objednatel na základě Smlouvy nabývá k výsledku plnění Poskytovatele, které naplňuje znaky autorského díla dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, bezplatnou, výhradní, neodvolatelnou a neomezenou, převoditelnou a postupitelnou licenci k veškerým známým způsobům užití plnění (resp. jeho částí majících povahu díla na objednávku dle příslušné etapy plnění). Tato licence není omezena územním rozsahem, množstevním rozsahem, způsobem nebo rozsahem užití. Tato licence bude udělena na dobu určitou po dobu trvání autorských práv k plnění, resp. k dílu na objednávku. Objednatel jakožto nabyvatel licence není povinen takto udělenou licenci využít a je oprávněn udělit podlicenci či ji bez dalšího postoupit jakékoli třetí osobě. Tato licence je udělena v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy.

8. Součinnost Smluvních stran

- 8.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si součinnost nezbytnou pro řádné plnění předmětu Smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany jsou povinny informovat bezodkladně druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 8.3. Objednatel poskytuje Poskytovateli součinnost spočívající v následujících činnostech:
- 8.3.1. poskytnutí veškeré nezbytné součinnosti k naplnění účelu Smlouvy;
- 8.3.2. poskytnutí požadovaných podkladů a informací Poskytovateli, průběžné zajišťování řádné a včasné spolupráce a součinnosti třetích stran, např. dodavatelů ostatních základních registrů, relevantních nadřízených orgánů apod., jejichž řešení či rozhodnutí mají nebo mohou mít vliv na Služby Poskytovatele;



- 8.3.3. řádné a včasné předávání potřebných nebo Poskytovatelem vyžádaných dokumentů, předpisů, informací, rozhodnutí, specifikací požadavků a dalších podkladů souvisejících se Službami, v termínu odsouhlaseném Objednatelem;
 - 8.3.4. poskytování konzultací za účelem analýz současného stavu, upřesňování požadavků a zadání v průběhu poskytování Služeb Poskytovatele;
 - 8.3.5. písemné řádné a včasné vyjadřování se k předkládaným materiálům v termínech odsouhlasených Objednatelem;
 - 8.3.6. zajištění k termínu zahájení Služeb Poskytovatele jmenování pracovníků Objednatele a jejich vybavení pravomocemi potřebnými pro výkon příslušných funkcí. Dále zajištění jejich řádného fungování v rolích jim přidělených;
 - 8.3.7. zajištění fyzických přístupů k předmětu plnění v datových centrech a předávání informací o havarijních plánech v datových centrech;
 - 8.3.8. zajištění přístupu k aktuální provozní dokumentaci;
 - 8.3.9. zajištění přístupů do Service Desku Objednatele v míře nezbytně nutné pro plnění dle Smlouvy.
- 8.4. Objednatel vlastní administrátorská oprávnění ke všem částem IS a je povinen je zabezpečit před neoprávněným použitím nebo zneužitím. Objednatel disponuje přístupem k centrální konzoli Identity management systému, kterým jsou řízeny provozní uživatelské účty v rámci IS. Pomocí tohoto přístupu je v případě havárie a neplnění Smlouvy ze strany Poskytovatele Objednatel oprávněn dočasně delegovat administrátorská práva na vybrané uživatele. Po ukončení zákroku je Objednatel povinen tato práva opět odebrat. O každém takovém zásahu budou informováni zástupci Poskytovatele.

9. Komunikace mezi Smluvními stranami

- 9.1. Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují ke Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na její adresu uvedenou na titulní stránce Smlouvy, není-li Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak, případně doručením do datové schránky.
- 9.2. Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v papírové formě nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu *.doc, *.rtf nebo *.pdf na přenosovém médiu.
- 9.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tři) pracovních dnů.



10. Odpovědnost za škodu

- 10.1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 10.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhou Smluvní stranou.
- 10.3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními upravujícími obchodněprávní vztahy. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.
- 10.4. Náhrada škody se platí v české měně.
- 10.5. Poskytovatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud k ní došlo neplněním závazků Objednatele dle Smlouvy nebo z dalších Objednatelem zaviněných důvodů.

11. Okolnosti vylučující odpovědnost

- 11.1. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.
- 11.2. Smluvní strany se dohodly, že Smluvní strana neodpovídá za prodlení se splněním své povinnosti, prokáže-li, že jí ve splnění její povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli. Překážka vzniká v době, kdy byla povinná Smluvní strana s plněním smluvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byla Smluvní strana podle Smlouvy povinna překonat, ji však odpovědnosti nezbavuje. Vyloučení odpovědnosti je omezeno pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 11.3. Smluvní strana, u níž nastala výše uvedená okolnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

12. Ochrana informací

- 12.1. Žádná Smluvní strana nesmí jakékoliv informace, které získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s poskytováním Služeb, poskytnout třetím osobám bez výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Povinnost Objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením předchozí věty dotčena.



- 12.2. Poskytovatel se zavazuje dodržovat zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, a zabezpečit splnění všech povinností z tohoto zákona vyplývajících; je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů. Povinnost mlčenlivosti o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních trvá i po ukončení platnosti Smlouvy.
- 12.3. Ochrana informací se nevztahuje na případy, kdy:
- 12.3.1. Smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama Smluvní strana,
 - 12.3.2. Smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před zpřístupněním druhou Smluvní stranou a že ji nenabyla protiprávně,
 - 12.3.3. Smluvní strana obdrží od druhé Smluvní strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci,
 - 12.3.4. je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu,
 - 12.3.5. jde o plnění získané Objednatelem dle Smlouvy (jako dokumentace apod.).
- 12.4. Za chráněné informace podle čl. 12. se považují rovněž veškeré informace vzájemně poskytnuté v ústní nebo v písemné formě, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, bezpečnostní, technické či ekonomické povahy včetně software, diagnostiky, dokumentace včetně manuálů související s činností Smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a vztahuje se na ně dle vůle příslušné Smluvní strany povinnost mlčenlivosti.
- 12.5. Smluvní strany se zavazují nakládat s chráněnými informacemi podle čl. 12.4. jako s obchodním tajemstvím a učinit veškerá organizační technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 12.6. Povinnost mlčenlivosti o chráněných informacích podle čl. 12.4. trvá po celou dobu účinnosti Smlouvy a po dobu 3 let od ukončení její účinnosti (s výjimkou informací dle čl. 12.2. Smlouvy, u nichž povinnost mlčenlivosti trvá i po uplynutí 3 let od ukončení účinnosti Smlouvy).
- 12.7. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle čl. 12. i ze strany svých subdodavatelů.
- 12.8. V případě, že Poskytovatel poruší povinnost mlčenlivosti podle čl. 12., zavazuje se zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti. Právo Objednatele požadovat ve všech uvedených případech i náhradu škody není tímto ujednáním dotčeno.



13. Zmocněnci a oprávněné osoby Smluvních stran

13.1. Zmocněnci Smluvních stran jsou následující:

13.1.1. Za Objednatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):



pro jednání věcná a technická:



13.1.2. za Poskytovatele:

pro jednání smluvní a ekonomická (mimo podpisu Smlouvy a jejích dodatků):



pro jednání věcná a technická:



13.2. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit zmocněnce uvedené v čl. 13.1. Smlouvy bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

14. Trvání Smlouvy a možnost výpovědi

14.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 48 měsíců od nabytí účinnosti Smlouvy.

14.2. Smlouva může být před uplynutím doby dle čl. 14.1. Smlouvy ukončena:

- a) výpovědí Smluvní strany;
- b) odstoupením Smluvní strany z důvodů stanovených zákonem nebo Smlouvou;
- c) dohodou Smluvních stran.

14.3. Každá ze Smluvních stran je oprávněna vypovědět Smlouvu z jakéhokoliv důvodu (resp. bez udání důvodu), a to s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Výpovědní lhůta začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

14.4. Smluvní strany se dohodly, že Smlouva může být jakoukoliv Smluvní stranou vypovězena nejdříve po 18 měsících plnění Smlouvy (nejdříve tehdy může začít běžet výpovědní lhůta).

14.5. Porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 5.3. Smlouvy se považuje za podstatné porušení Smlouvy a je důvodem k odstoupení od Smlouvy Objednatelem.

14.6. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, dostane-li se Poskytovatel do platební neschopnosti nebo jsou zahájena řízení týkající se likvidace, úpadku, exekuce, prodeje podniku Poskytovatele nebo jeho části nebo jiná řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů,



včetně smírčího řízení, insolvenčního řízení nebo ujednání s věřiteli ve vztahu k likvidaci, exekuci, prodeji podniku nebo části podniku nebo jiné řízení o úpadku ve vztahu k Poskytovateli.

15. Povinnosti související s ukončením Smlouvy

- 15.1. Nejpozději 10 pracovních dnů před ukončením Smlouvy sepiší Smluvní strany protokol o ukončení poskytování Služeb, ve kterém uvedou okolnosti podstatné pro další provoz IS.
- 15.2. Při ukončení Smlouvy je Poskytovatel povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Smlouvy či jejich příslušné části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, aby Objednateli nevznikla škoda, přičemž Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí a zodpovědně.
- 15.3. Poskytovatel se zavazuje nejpozději 30 (třicet) kalendářních dnů před ukončením Smlouvy:
 - 15.3.1. připravit aktualizovanou projektovou, programátorskou, provozní a uživatelskou dokumentaci k IS;
 - 15.3.2. připravit soupis nedokončených plnění k předpokládanému dni ukončení účinnosti Smlouvy a návrh postupu potřebného pro jejich dokončení;
 - 15.3.3. protokolárně provést za součinnosti Objednatele inventarizaci veškerých plnění, provedených Poskytovatelem ke dni ukončení Smlouvy. Součástí provedené inventarizace bude Smluvními stranami dohodnutá finanční hodnota doposud provedeného plnění Poskytovatelem;
 - 15.3.4. předložit Objednateli vypracovanou kalkulaci finanční hodnoty provedeného plnění a návrh finančního vypořádání, zejména s přihlédnutím k okamžiku ukončení Smlouvy a k výkazům pracovní činnosti předcházejícím ukončení Smlouvy.

16. Závěrečná ustanovení

- 16.1. Poskytovatel je povinen mít zajištěnu podporu od výrobců jednotlivých aplikačních SW komponent IS, která je nezbytná pro řádné plnění Smlouvy. Poskytovatel je povinen předložit Objednateli nejpozději do 20 dnů od uzavření Smlouvy dokument, který prokazuje, že Poskytovatel má požadovanou podporu od výrobců zajištěnu, a to např. ve formě partnerského programu nebo jiné užší spolupráce. Tímto dokumentem může být např. smlouva s daným výrobcem o podpoře aplikačních SW komponent, prohlášení výrobce, že Poskytovatel je schopen a oprávněn poskytovat jeho podporu, nebo jiný dokument prokazující spolupráci s výrobcem.
V případě, že Poskytovatel nebude mít zajištěnu nezbytnou podporu od výrobců jednotlivých aplikačních SW komponent IS nebo Objednateli nepředloží požadovaný



dokument prokazující splnění této povinnosti, má se za to, že se jedná o podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem.

- 16.2. Smlouvu lze měnit pouze po vzájemném odsouhlasení Smluvních stran, a to písemně formou číslovaných dodatků ke Smlouvě.
- 16.3. Smluvní strany řeší spory ze Smlouvy vyplývající především vzájemnou dohodou. Nedojde-li k dohodě, předají Smluvní strany spor věcně příslušnému soudu, přičemž místní příslušnost soudu se řídí místem sídla Objednatele.
- 16.4. Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálů, přičemž Objednatel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy a Poskytovatel obdrží 2 (slovy: dva) stejnopisy.
- 16.5. Poskytovatel je povinen při plnění Smlouvy postupovat v souladu s provozní, administrátorskou a další potřebnou dokumentací IS. Poskytovatel prohlašuje, že má k dispozici a je obeznámen s aktuálním obsahem dokumentů ke dni podpisu smlouvy „Uživatelská příručka CA Service Desk Manager“ a „Řešitelská příručka CA Service Desk Manager“, které byly přílohami č. 8 a č. 9 zadávací dokumentace v zadávacím řízení, na jehož základě je Smlouva uzavírána. Veškerá další provozní, administrátorská a jiná potřebná dokumentace IS bude Poskytovateli předána při uzavření Smlouvy.
- 16.6. Každá ze Smluvních stran prohlašuje, že Smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah Smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy všechny skutečnosti, jež jsou pro uzavření Smlouvy rozhodující.
- 16.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:

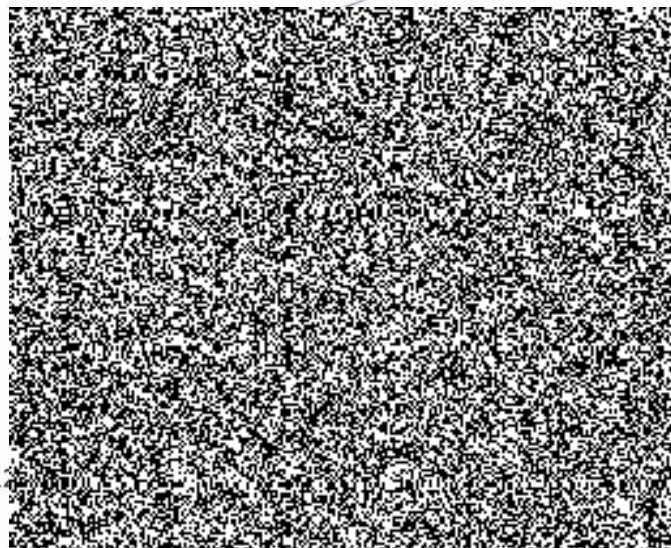
Příloha č. 1	Katalog služeb
Příloha č. 2	Záznam o poskytnutých službách
Příloha č. 3	Seznam subdodavatelů

Objednatel:

Poskytovatel:

v Praze dne 13. 6. 2014

V Jihlavě dne 13. 6. 2014



Katalog služeb

1. Definice dalších pojmů

IS nebo **System**- Informační systém CA Service Desk včetně podpůrných systémů definovaných v čl. 4 této přílohy.

ID Služby - Identifikátor služby, např. DS03.

Incident SD – Typ požadavku v SD Objednatele, kdy žadatel požaduje vyřešení stavu Systému, při kterém jeho nějaká část není plně funkční či nefunguje ve standardním režimu.

NBD - Next Business Day – následující pracovní den.

Odezva (response time) - časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen odpovědět na požadavek jemu přidělený prostřednictvím Service Desku Objednatele, a to buď odmítnutím, nebo přijetím požadavku do řešení.

Obnovení služby (fix time) - časová lhůta, ve které je Poskytovatel povinen obnovit parametry Služby na sjednanou úroveň nebo dosáhnout nižší priority požadavku s tím, že doba obnovení parametrů Služby je počítána od vzniku původního požadavku bez ohledu na změnu kvalifikace priority požadavku.

Provozní prostředí - prostředí, určené pro zajištění standardního provozu Systému.

Request – typ požadavku v SD Objednatele, který není incidentem.

Rozsah poskytování služby (kalendář) – doba, kdy je služba poskytována – od-do, které dny v týdnu:

8x5 – pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin

10x5 – pracovní dny od 8:00 do 18:00 hodin

24x7 – nepřetržitě

SSW - Standardní SW - je softwarové vybavení třetích stran dodané v rámci smlouvy, na základě které byl zhotoven IS, které nebylo vyvinuto Poskytovatelem a není aplikační SW komponentou IS.

Testovací prostředí - prostředí sloužící pro testování Systému.

Uživatelská a Řešitelská příručka SD SZR – dokumenty popisující doporučenou metodiku a předepsané postupy řešení požadavků a incidentů v Service Desku Objednatele a jeho správy. Dokumenty byly součástí zadávací dokumentace v zadávacím řízení, na základě kterého je uzavřena Smlouva. Poskytovatel má tyto dokumenty k dispozici a je s jejich obsahem seznámen. Tyto dokumenty Objednatel zároveň na žádost opětovně poskytne Poskytovateli.

Uživatelský incident - záznam v CA Service Desku Objednatele, ve kterém uživatel informačního systému základních registrů (ISZR) oznamuje Service Desku Objednatele svůj problém či požadavek.

ZR - Základní registry - Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr práv a povinností, Informační systém ORG, Informační systém základních registrů.



2. Specifikace poskytovaných služeb

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb údržby a podpory Systému a znalostní báze procesů včetně metodiky řízení problémů systémů základních registrů, a dále pak zajištění garance dostupnosti a úrovně poskytovaných služeb podle Objednatelem definované specifikace.

Konkrétně se jedná o následující služby specifikované v jednotlivých katalogových listech:

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD01
Název Služby	Součinnost pro maintenance a podpora SSW
Popis Služby	Provádění všech prací spojených s podporou SSW, včetně zajištění nebo dodání podpory výrobce, odstranění závad jednotlivých prvků infrastruktury.
Název činnosti	Součinnost pro maintenance a podpora SSW vč. aktualizací, zajištění incident managementu.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Součinnost pro maintenance a podpora SSW zahrnuje například následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none">- Využití nároku Objednatele na maintenance/software assurance na SSW:<ul style="list-style-type: none">• Přístup do znalostní báze daného výrobce• Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení• Přístup k novým verzím nabízených produktů (minoritním i majoritním vydáním);- Sledování znalostní báze výrobce;- Vyhledání a identifikace předmětných oprav a hotfixů, včetně jejich stažení a uložení;- Podpora SSW;- Údržba, podpora a aktualizace SSW<ul style="list-style-type: none">• Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci, podpoře;• Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory/Objednatelem;• Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti;• Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení;• Vlastní rozrolování odsouhlasených aktualizací;• Implementace aktualizace i na vyžádání Objednatelem;• Předmětná aktualizace provozní dokumentace;• Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW;• Analýza a výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny;



	- Měsíční report stavu SSW s uvedením platnosti podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Seznam SSW - čl. 3 této přílohy
Odezva	V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD SZR v termínech nebo lhůtách odezvy podle priority předmětného incidentu. Identifikace aktualizace, opravy nebo hotfixu do konce následujícího týdne po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem. Doložení zajištění souvislé podpory vždy nejpozději dva měsíce před skončením platnosti aktuálně zajištěné (platné) podpory výrobcem.
Obnovení Služby	V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD SZR v termínech nebo lhůtách obnovy podle priority předmětného incidentu. Provedení aktualizace, opravy nebo hotfixu v termínu odsouhlaseném Objednatelem. V případě sporu o termín nejpozději do konce následujícího měsíce po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2 této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Každá aktualizace bude zhodnocena Poskytovatelem a bude Objednateli předána toto zhodnocení (z pohledu dopad na ostatní komponenty). Aktualizace podléhá schválení Objednatelem.
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.

Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD02
Název Služby	Maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Provádění všech prací spojených s podporou aplikačních SW, které vydávají výrobci jednotlivých aplikačních SW systémů
Název činnosti	Maintenance a podpore aplikačních SW, včetně aktualizací
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel zajistí maintenance na všechny aplikační SW komponenty IS na období od 15. 10. 2015 do skončení účinnosti Smlouvy.</p> <p>Poskytovatel zajistí podporu aplikačních SW komponent IS po celou dobu účinnosti smlouvy.</p> <p>Maintenance aplikačních SW komponent IS obsahuje například následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Průběžné dokládání zajištěné podpory (maintenance nebo software assurance) doklady od výrobců, registrací podpory; - Přístup do znalostní báze daného výrobce a její průběžné sledování; - Přístup k opravám a hotfixům nabízených řešení, vyhledání a identifikace předmětných oprav a hotfixů, včetně jejich stažení a uložení; - Přístup k novým verzím nabízených produktů, vyhledání a identifikace předmětných nových verzí (minoritní i majoritní vydání); <p>Podpora aplikačních SW komponent IS obsahuje například následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zajištění nebo provedení nezbytné zálohy před a po aktualizaci, podpoře; - Odsouhlasení implementace vybraných aktualizací s aplikačními administrátory/Objednatelem; - Provedení implementace na testovací prostředí/v případě clusterového řešení, implementace např. na jeden uzel následně na druhý po ověření funkčnosti; - Provedení testování implementované aktualizace a ověření zachování funkčnosti celého řešení; - Vlastní rozrolování odsouhlasených aktualizací; - Implementace aktualizace i na vyžádání Objednatelem; - Předmětná aktualizace provozní dokumentace; - Správa a údržba běhu serverů a služeb zajišťující aktualizaci SW; - Analýza a výběr vhodných aktualizací. Předání návrhů na změny; - Měsíční report stavu SW, verzí SW s uvedením platnosti podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4 této přílohy

Odezva	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD SZR v termínech nebo lhůtách odezvy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>Identifikace aktualizace, opravy nebo hotfixu do konce následujícího týdne po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.</p> <p>Doložení zajištění souvislé podpory vždy nejpozději dva měsíce před skončením platnosti aktuálně zajištěné (platné) podpory výrobcem.</p>
Obnovení Služby	<p>V případě souvislosti aktualizace, opravy nebo hotfixu s incidentem v SD SZR v termínech nebo lhůtách obnovy podle priority předmětného incidentu.</p> <p>V ostatních případech v termínu odsouhlaseném Objednatelem a Zhotovitelem. V případě sporu o termín:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V případě změny verze (tzn. upgrade např. z verze 12.6 na 12.7 apod.) nejpozději do měsíce od vydání první aktualizace pro uvedenou novou verzi vydanou výrobcem v případě min. 1 změny verze. • V případě aktualizace, opravy nebo hotfixu (tzn. update např. Cum Patch 4 apod.) nejpozději do konce následujícího měsíce po termínu vydání aktualizace, opravy nebo hotfixu výrobcem.
Měřící bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	Každá aktualizace bude zhodnocena Poskytovatelem a bude Objednateli předána toto zhodnocení (z pohledu dopad na ostatní komponenty). Aktualizace podléhá schválení Objednatelem.
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD03
Název Služby	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent
Popis Služby	Proaktivní a profylaktické činnosti na SSW a aplikačních SW komponentách, směřující k udržení funkčnosti, spolehlivosti a výkonnosti Systému vč. realizace opravných opatření v rámci existující technické infrastruktury, které směřují k udržení bezporuchového stavu a předcházejí tak vzniku incidentů.
Název činnosti	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent Systému
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci SSW a aplikačního SW - komunikace s výrobcem v rámci proaktivního řešení identifikovaných rizikových míst - provádění provozních testů a funkčních zkoušek dle schváleného plánu - doplňování dokumentací, včetně zajištění jejich aktuálnosti - měsíční report o provedených činnostech včetně návrhu na zlepšení <p>Provádění pravidelné technické kontroly HW a SW infrastruktury Systému obsahuje celkovou kontrolu stavu serverů, kontrola databáze, promazání temp adresářů, kontrola událostí serverů, pokud se opakuje výskyt nějaké události – eskalace na garanta služby. Podrobná analýza aktualizací produktů CA Service Desk Manager, MS SQL ve vazbě na pokročilé customizace provedené nad těmito komponentami. Informování Objednatele s možnými kroky k nápravě, doporučení na optimalizaci - následná realizace dohodnutých změn je prováděna buď v rámci incident managementu – pokud neznamená změnu infrastruktury (tj. např. reparametrizace) nebo jako požadavek na změnu formou změnového řízení.</p> <p>Činnosti jsou dále definovány Uživatelskou a Řešitelskou příručkou SD SZR.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Pouze v produkčním prostředí Seznam SSW – čl. 3. této přílohy Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy
Odezva	
Obnovení Služby	
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na



součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.

Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD04
Název Služby	Profylaxe a podpora procesů
Popis Služby	<p>Proaktivní a profylaktické činnosti, směřující k zajištění kontroly a podpory procesů:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Správy řešení servisních požadavků (Request, Incident); • Správy změnových požadavků; • Správy požadavků typu problém; • Správy konfiguračních položek; • Správy knowledge databáze; • Správy Dohledových nástrojů.
Název činnosti	Profylaxe a podpora procesů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - analýza provozních dat Systému z pohledu procesů - vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci: <ul style="list-style-type: none"> • Správy řešení servisních požadavků (Request, Incident) • Správy změnových požadavků; • Správy požadavků typu problém; • Správy konfiguračních položek; • Správy knowledge databáze; • Správy Dohledových nástrojů. - komunikace s výrobcem v rámci proaktivního řešení identifikovaných rizikových míst; - provádění provozních testů a funkčních zkoušek dle schváleného plánu - doplňování dokumentací, včetně zajištění jejich aktuálnosti; - navrhování zlepšení v rámci definovaných procesů; - měsíční report o provedených činnostech včetně návrhu na zlepšení. <p>Činnosti jsou dále definovány Uživatelskou a Řešitelskou příručkou SD SZR.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	
Obnovení Služby	
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování Služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	Nezahrnuje change a release management Systému.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.



	Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.
--	--



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD05
Název Služby	Garance úrovně dostupnosti IS
Služba v rámci záruky	ANO
Popis Služby	Zajištění požadované úrovně provozu při udržení parametrů služeb dle definovaných SLA, zajištění požadované úrovně dostupnosti aplikačních SW komponent Systému.
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Na základě definovaných priorit a odpovídajících SLA parametrů zajistit dohodnutou úroveň provozu služeb (dle čl. 5.3. této přílohy) a dostupnost nezbytných dat o všech incidentech a requestech v Systému Objednatele.</p> <p>Požadovaná roční dostupnost je 99,9 % (nedostupnost 526 minut) měřeno v každém kalendářním roce nebo poměrná část daná zahájením nebo ukončením poskytování služby.</p> <p>Za nedostupnost se považuje doba vzniku incidentu priority 1 do doby jeho vyřešení nebo dosažení stavu, kdy incident má již nižší prioritu. Při snížení priority se však doba vzniku incidentu nemění.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	dle čl. 5.3 této přílohy Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy
Odezva	dle čl. 5.3 této přílohy
Obnovení Služby	dle čl. 5.3 této přílohy
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.1. této přílohy.
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD06
Název Služby	Integrace spolupracujících systémů do Service Desku, monitoring, dohled nad IS
Popis Služby	Zajištění administrace prostředí Service Desku, monitoringu a dohledu včetně integrace na nové systémy v rámci SZR
Název činnosti	
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - administrace a integrace jednotlivých komponent Systému s dalšími spolupracujícími systémy v rámci SZR za účelem řešení jednotlivých tiketů v Service Desku: <ul style="list-style-type: none"> • administrace kategorií a klasifikací • administrace řešitelských skupin • administrace přístupu do systémů • administrace notifikací • administrace služeb • administrace monitoringu - měsíční vykazování jednotlivých činností
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4. této přílohy
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Veškeré práce spojené se splněním předmětu plnění tohoto katalogového listu po celé období poskytování služby.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	<p>Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3.</p> <p>Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.</p>



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD07
Název služby	Zálohování
Popis Služby	Zálohování Systému ve smyslu zálohování jednotlivých serverů Systému a jejich systémového nastavení, zálohování systémových a aplikačních SW, zálohování Systému jako takového (vč. logů). Záloha probíhá podle předaného dokumentu Provozní postupy zálohování.
Název činnosti	Správa zálohování a zálohovacího nástroje
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - Vytvoření a aktualizace dokumentu Provozní postupy zálohování. - Nastavení a správa zálohovacích nástrojů Systému. - Kontrola běhu zálohování formou monitoringu a opakovaně generovanými servisními požadavky na ruční kontrolu zálohování. - Eskalace v případě nedoběhnutých záloh formou založení incidentu v SD Objednatele a řešení incidentu. - Obnova dat ze zálohy na vyžádání formou servisního požadavku. - Pravidelná kontrola čitelnosti zálohovacích médií. Pravidelná měsíční kontrola obnovitelnosti systému či dat ze zálohovacích médií.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	24x7
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	12 hodin
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované Služby	Poskytovatel zajišťuje a zodpovídá za funkčnost, provoz a správu zálohování (provedení záloh dle Poskytovatelem předané dokumentace Provozní postupy zálohování, sledování běhu záloh). Poskytovatel garantuje, že zálohovací postupy popsané v dokumentu Provozní postupy zálohování umožní obnovení Systému nebo jeho částí ze záloh v časech požadovaných pro obnovy Služeb. Poskytovatel rovněž zodpovídá za řízení životního cyklu zálohovacích médií.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční platba dle čl. 4.1. Smlouvy
Služba nezahrnuje	Upgrade zálohovacího systému na vyžádání Objednatele.
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD08
Název Služby	Správa globální metodiky a metodických příruček IS
Popis Služby	Aktualizace provozních dokumentací včetně globální metodiky na základě profylaktických a aktuálních potřeb
Název činnosti	Správa globální metodiky a metodických příruček IS
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - aktualizace provozních dokumentací Systému - aktualizace globální metodiky na základě dílčích procesů - zajištění jednotnosti funkcí Systému a jejich popisu v rámci dokumentace - měsíční vykazování jednotlivých činností
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5 Seznam aplikačních SW komponent Systému – čl. 4 této přílohy
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max. 12 člověkodů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny dle čl. 4.1. Smlouvy. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené v čl. 4.1. Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy; u MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD09
Název Služby	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS
Popis Služby	Aktualizace provozních dokumentací v souladu s legislativou, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS
Název činnosti	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - udržení aktuálnosti předložené dokumentace pro uvedené certifikace (ISO 20000, ISO 27001 a ISVS) v rámci legislativních požadavků - udržení aktuálnosti předložené dokumentace pro uvedené certifikace ISO 20000, ISO 27001 a ISVS - měsíční vykazování jednotlivých činností
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	8x5
Odezva	není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max. 12 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny dle čl. 4.1. Smlouvy. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené v čl. 4.1. Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy; u MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD10
Název Služby	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání
Popis Služby	Vytváření návrhů a provádění úprav IS za účelem jeho efektivnějšího, bezpečnějšího a komplexnějšího využívání.
Název činnosti	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání
Definice činnosti	
Popis činnosti	V rámci této služby jsou vykonávány následující činnosti: <ul style="list-style-type: none"> - realizace změn a drobných úprav vedoucích k efektivnějšímu, bezpečnějšímu a komplexnějšímu využívání Systému - příprava testovacích scénářů - provedení testů realizovaných změn a úprav na základě testovacích scénářů - zajištění stejné funkcionality na testovacím a produkčním prostředí - měsíční vykazování provedených prací
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5
Odezva	NBD
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max. 75 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny dle čl. 4.1. Smlouvy. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené v čl. 4.1. Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpany, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy; u MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou



reportingu L3 ze Service Desku Objednatele.



Katalogový list Služby	
Identifikace (ID)	SD11
Název Služby	Odborné konzultace
Popis Služby	Konzultační podpora IS podle uvedených oblastí
Název činnosti	Odborné konzultace
Definice činnosti	
Popis činnosti	Konzultační činnost na vyžádání k funkcionalitě, komunikačnímu rozhraní, úpravám IS.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování Služby	10x5 <ul style="list-style-type: none"> - odborné konzultace v oblasti integrace systémů - odborné konzultace v oblasti dohledových nástrojů ICT - odborné konzultace v oblasti vývoje SW - odborné konzultace v oblasti Service Desku - odborné konzultace v oblasti Správy majetku - odborné konzultace v oblasti Bezpečnosti - odborné konzultace v oblasti správy služeb
Odezva	Není relevantní
Obnovení Služby	Provedení činností v termínu odsouhlaseném Objednatelem.
Měřicí bod	Service Desk Objednatele
Objem poskytované služby	Max. 36 člověkodnů (MD) za kalendářní rok v rámci paušální měsíční ceny dle čl. 4.1. Smlouvy. Nad rámec objemu zahrnutého v paušální měsíční ceně je Poskytovatel povinen poskytnout služby pouze na žádost Objednatele, a to v Objednatelem požadovaném rozsahu a za jednotkové ceny uvedené v čl. 4.1. Smlouvy. Bez objednávky nadlimitních MD nesmí Poskytovatel uplatňovat požadavky na úhradu nadlimitních MD. Nevyčerpané MD z nároku za předcházející rok se převádějí do roku následujícího, kdy musí být vyčerpány, jinak nárok na ně Objednateli zaniká.
Sleva z ceny	Podle čl. 6.2. této přílohy
Doplňující informace	
Poznámka	
Platební podmínky	Paušální měsíční cena dle čl. 4.1. Smlouvy; u MD nezahrnutých v paušální měsíční ceně se platba uskutečňuje na základě faktury od Poskytovatele vystavené podle Objednatelem odsouhlaseného a podepsaného akceptačního protokolu na vykázané činnosti a s cenami služeb dle čl. 4.1. Smlouvy.
Služba nezahrnuje	
Způsob dokladování	Veškeré dokladování práce, dotazy, odsouhlasení, požadavky na součinnost atd. budou prováděny v souladu s metodickými příručkami SD SZR a to zejména Uživatelskou, Řešitelskou a Reporting L3. Měsíční Záznam o poskytnutých Službách s identifikací služeb, včetně jejich rozpadu a jejich pracnosti dle tohoto katalogového listu, formou reportingu L3 ze Service desku Objednatele.



3. Seznam SSW, přidělené virtualizované systémové zdroje a výpočetní kapacita

Seznam SSW – standardní SW využívaný při plnění předmětu Smlouvy (nezahrnuje standardní SW využívaný pouze aplikačními SW komponentami a instalovaný jako jejich nedílná součást)

	ks	Popis produktu
Microsoft	19	MS Windows Server 2008 R2

System je provozován ve virtuálním prostředí. Objednatel má uzavřeny vlastní smlouvy na záruky, maintenance a podporu HW a virtualizačního SW tvořící toto virtuální prostředí. Poskytovatel bude s těmito smlouvami seznámen po uzavření Smlouvy, přičemž je povinen v zastoupení Objednatele v případech souvisejících s plněním dle Smlouvy efektivně uplatňovat ve prospěch Objednatele nároky vyplývající z těchto smluv.

Veškeré změny a úpravy na SSW provádí Poskytovatel pouze po odsouhlasení Objednatelem stanoveným správcem virtuálního prostředí a s jeho součinností.

Pro System jsou ve virtuálním prostředí přiřazeny následující systémové prostředky a výpočetní kapacita:

	Počet virt. serverů	Počet CPU	RAM	HDD
Produkční prostředí	10	34	56 GB	1.905 GB
Testovací prostředí	9	19	42 GB	1.477 GB

4. Seznam aplikačních SW komponent IS

IS zahrnuje následující softwarové aplikační komponenty:

Aplikace	Aplikační SW komponenta	licencování
Service Desk	CA Service Desk Manager	30 x concurrent users
Dohledový systém I	CA Wily Application Performance Mgmt/ APMNGM990	8 x processor
	CA Wily Customer Experience Manager Transaction Impact Monitor/ CEMTIS563	1 x software appliance
	CA Service Operations Insight for Applications and Databases/ SOIADB990	8 x processor
	CA Service Operations Insight for Systems and Networks N/A/ SOISNK990	800 x device
Zabezpečení IS	CA ControlMinder™	30 x managed devices
Správa	CA IT Asset Management	2500 x devices



majetku		
Správa smluvních ujednání	CA Business Service Insight	200x metrics
	GORDIC IMOSPIS.rCA	1 x licence
Dohledový systém II	CA Wily Application Performance Mgmt/ APMNGM990	7 x processor
	CA Wily Customer Experience Manager Transaction Impact Monitor/ CEMTIS563	1 x software appliance
	CA Service Operations Insight for Applications and Databases/ SOIADB990	7 x processor
	CA Service Operations Insight for Systems and Networks N/A/ SOISNK990	700 x device
Správa uživatelů	GORDIC – Integrovaný modul JIP	1 x licence

5. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb

5.1. Měření Služeb

Objednatel bude provádět dostupnými prostředky kontrolu provádění Služeb. Pokud Objednatel identifikuje, že dotčená činnost nebyla vykonána, zaznamená tuto skutečnost do Service Desku Objednatele prostřednictvím přidělení incidentu Poskytovateli.

5.2. Doba trvání incidentu SD/requestu, doba vzniku incidentu SD/requestu, doba vyřešení incidentu SD/requestu.

Za dobu trvání incidentu/requestu se považuje doba od vzniku incidentu/requestu do doby jeho vyřešení. V případě reklamace vyřešení incidentu/requestu se doby trvání incidentu/requestu připočítává i doba od vrácení incidentu/requestu do statusu „v řešení“ do doby jeho opětovné změny na „vyřešeno“.

Za dobu vzniku incidentu/requestu se považuje datum a čas jeho vytvoření v Service Desku Objednatele. V případě, že Service Desk Objednatele je nefunkční (viz níže incident priority 1), za dobu vzniku se považuje datum a čas odeslání E-mailové zprávy, kterou Objednatel nahlásil incident na kontaktní E-mailovou adresu Poskytovatele.

Za dobu vyřešení incidentu/requestu se považuje datum a čas v Service Desku, kdy byl status incidentu/requestu změněn na „vyřešeno“.



5.3. Klasifikace priorit incidentů a requestů SD

5.3.1. Pro provozní prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 1 Kritická	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systému, zejména není možné zadávat tikety a řešit incidenty s prioritou 1 a 2.	Odezva: 30 min Obnovení Služby: 4 hodiny Kalendář: 24x7
Priorita 2 Vysoká	Činnost Systému je podstatně omezena, některé části selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněna činnost Systému. Jeho funkce jsou natolik narušeny nebo omezeny, že dochází k významnému zpomalení výkonu; jeho funkce neodpovídají funkcím výslovně sjednaným nebo obvyklým či dochází ke ztrátám dat.	Odezva: 1 hodina Obnovení Služby: 8 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 3 Střední	Systém je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některé z funkcí Systému. Funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas).	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je operativní, závada nemá vliv na činnost Systému. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému, za předpokladu, že řešení požadavku závisí na součinnosti třetí strany mimo vliv Poskytovatele.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 10 dnů Kalendář: 10x5



5.3.2. Pro testovací prostředí

Priorita	Definice priority požadavku	Parametry řešení požadavku - SLA
Priorita 3 Střední	Některé nebo všechny části Systému selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Testovacího prostředí.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 24 hodin Kalendář: 24x7
Priorita 4 Nízká	Systém je funkční pouze částečně, funkce jsou dostupné s náhodným omezením (omezení rozsahu funkce se projeví občas). Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy, které způsobují například nekomfortní ovládání uživatelem ztěžující běžný provoz, resp. zvyšující pracnost činností v běžném provozu. Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 5 dní Kalendář: 10x5
Priorita 5 Ostatní	Požadavkem je žádost o podání informace (dotaz, vysvětlení). Priorita požadavku zároveň zahrnuje situace, kdy některé funkce prokazatelně selhaly, ale nejsou v daný moment využívány nebo nemají žádný vliv na řádný chod Systému.	Odezva: 90 minut Obnovení Služby: 10 dnů Kalendář: 10x5

Request SD: requestem se rozumí v IS evidovaný požadavek uživatele IS o informaci, úpravu, změnu, apod. vedoucí např. k vylepšení, optimalizaci či aktualizaci funkčnosti IS. Request má vždy **prioritu 5**.

5.4. Doba obnovení konsistence a doplnění chybějících dat po incidentu SD

Jestliže Incident SD způsobil výpadek, chybu nebo nekonsistenci dat v Systému, je Poskytovatel povinen odstranit tento stav nejpozději do 48 hodin od vyřešení Incidentu SD. Při nedodržení této lhůty bude Objednateli poskytnuta sleva z ceny podle čl. 6.2. této přílohy.

6. Sleva z ceny

Poskytovatel není v prodlení s plněním povinnosti, na jejíž porušení se sleva z ceny vztahuje, a to po dobu, pro kterou prokáže, že za porušení povinnosti Poskytovatel neodpovídá (např. prokázána příčina ležící mimo IS).

Nárok na slevu z ceny Služeb se nedotýká závazku Poskytovatele splnit povinnost, se kterou je v prodlení (pokud je to vzhledem k povaze předmětné Služby objektivně možné).

Použitá metoda výpočtu výše slevy z ceny Služeb za nedodržení povinností Poskytovatele je definována na každém katalogovém listu pro konkrétní Službu.



Pro účely výpočtu výše slevy z ceny se použijí následující metody:

6.1. Při vyhodnocování dostupnosti služby a doby obnovení služby (na katalogovém listu SD05)

6.1.1. Vyhodnocování limitu roční dostupnosti

V případě, že nedostupnost služeb překročí limit roční nedostupnosti definovaný v katalogovém listu SD05 má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 200.000,- Kč (slovy: dvě stě tisíc korun českých) za každou započatou hodinu nedostupnosti nad limit roční nedostupnosti.

6.1.2. Vyhodnocování doby obnovení služby podle SLA

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby podle čl. 5.3.1. a 5.3.2. této přílohy, má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb podle následující tabulky:

Priorita	Výše slevy v Kč	Doba překročení obnovení služby
Priorita 1 – Kritická	-	Vyhodnocuje se jako nedostupnost dle 6.1.1.
Priorita 2 – Vysoká	20.000,-	za každých započatých 8 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 3 – Střední	20.000,-	za každých započatých 24 hodin po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 4 – Nízká	20.000,-	za každých započatých 5 dní po uplynutí lhůty na obnovení Služby
Priorita 5 - Ostatní	20.000,-	za každých započatých 10 dnů po uplynutí lhůty na obnovení Služby

V případě, že Poskytovatel nedodrží požadovanou dobu pro obnovení služby více než třikrát za 30 po sobě jdoucích kalendářních dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy Odstoupit.

6.2. Při vyhodnocování ostatních služeb

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti má Objednatel nárok na slevu z ceny Služeb ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých), za každý započatý den prodlení, ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit, a to po dobu prvních 10 dnů prodlení.

V případě prodlení Poskytovatele s plněním své povinnosti po dobu delší než uvedených 10 dnů má Objednatel nárok na slevu z ceny ve výši 20.000,- Kč (slovy: dvacet tisíc korun českých), a to za každý další započatý den prodlení (tj. následující po uplynutí uvedené lhůty 10 dnů), ve kterém má danou povinnost v souladu s rozsahem poskytování dané služby plnit.



7. Uplatnění slevy z ceny Služeb a možnost odstoupení od Smlouvy

Součet všech poskytnutých slev z ceny Služeb v daném měsíci se odečte od celkové ceny všech poskytnutých Služeb za daný měsíc. Objednatel má za daný měsíc nárok na zaplacení ceny za poskytnuté Služby pouze ve výši takto vypočteného rozdílu.

V případě, že součet všech poskytnutých slev z ceny poskytnutých Služeb v daném měsíci je vyšší než celková cena poskytnutých Služeb za daný měsíc, bude neuplatněný nárok na slevu z ceny Služeb uplatněn v dalším měsíci.

V případě, že výše neuplatněné slevy z ceny Služeb převyší součet cen Služeb za následující 4 měsíce, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.

Případné odstoupení Objednatele nicméně nemá vliv na již vzniklý nárok Objednatele na poskytnutí slevy z ceny poskytnutých Služeb.



Záznam o poskytnutých službách

Období	[měsíc][rok]
---------------	---------------------

Ve výše uvedeném období poskytoval Poskytovatel Služeb následující Služby a Objednatel akceptuje stav plnění:

ID	Název Služby	Plnění a fakturace
SD01	Součinnost pro maintenance a podporu SSW	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD02	Maintenance a podpora aplikačních SW komponent IS	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD03	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD04	Profylaxe a podpora procesů	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD05	Garance úrovně dostupnosti IS	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD06	Integrace spolupracujících systémů do Service Desku, monitoring, dohled nad IS	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD07	Zálohování	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD08	Správa globální metodiky a metodických příruček IS	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD09	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD10	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč
SD11	Odborné konzultace	Plnění s výhradami / bez výhrad
		Sleva z ceny: 0,- Kč



Detailní popis výhrad bez vlivu na výši fakturace:

Bez výhrad.

Detailní popis výhrad snižující výši fakturace v důsledku slevy z ceny:

Bez výhrad.

Cena služeb poskytnutých ve vykazovaném období po zohlednění slevy z ceny

Služba		Cena za Služby v období od dd. mm. rrrr do dd. mm. rrrr v Kč		
ID	Název služby	bez DPH	DPH	s DPH
SD01	Součinnost pro maintenance a podpora SSW			
SD02	Maintenance a podpora aplikačních SW komponent Systému			
SD03	Profylaxe SSW a Aplikačních SW komponent			
SD04	Profylaxe a podpora procesů			
SD05	Garance úrovně dostupnosti IS			
SD06	Integrace spolupracujících systémů do Service Desku, monitoring, dohled nad IS			
SD07	Zálohování			
SD08	Správa globální metodiky a metodických příruček IS			
SD09	Compliance na legislativu, ISO 20000, ISO 27001 a ISVS			
SD10	Reparametrizace, optimalizace a adaptace IS pro jeho efektivnější využívání			
SD11	Odborné konzultace			
Celková cena Služeb za měsíc				



Další informace požadované dle přílohy č. 1 Smlouvy k jednotlivým Službám:

[budou uvedeny zejména informace zahrnující identifikaci Služeb, jejich rozpad a pracnost, a to formou reportingu L3 ze Service desku Objednatele]

V _____ dne: _____

Za Objednatele Jméno, příjmení	Za Poskytovatele Jméno, příjmení
Podpis	Podpis



Seznam subdodavatelů

Poskytovatel poskytuje Služby prostřednictvím následujících subdodavatelů:

CA CEE s.r.o., IČ 24175838, se sídlem V Parku 2326/18, 14800, Praha 4	
Část Služeb poskytovaná prostřednictvím subdodavatele :	20 %
Stručný popis části Služeb, které budou plněny subdodavatelsky :	Subdodávka v oblasti profylaxe procesů a reparametrizace v části Dohledů, Správy majetku

