

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY**INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+**

uzavřená podle § 269 odst. 2 a následujících zákona č. 513/1991 Sb.,
obchodního zákoníku, v platném znění

**Článek I.
Smluvní strany**

Obchodní firma: **TESCO SW a.s.**
Sídlo: Olomouc - Hodolany, tř. Kosmonautů 1288/1, PSČ 779 00
IČ: 258 92 533
DIČ: CZ699000785
Jednající: RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B.2530 u Krajského soudu v Ostravě,
dále jen **Zhotovitel** na straně jedné

Obchodní firma: **Česká republika - Vězeňská služba České republiky**
Sídlo: Soudní 1672/la; 140 67 Praha 4
IČ: 00212423
DIČ: CZ00212423
Jednající: Mgr. Jaroslav Pilát, ředitel odboru informatiky
Bankovní spojení: [REDAKCE]
Číslo účtu: [REDAKCE]
Založená na základě zákona České národní rady ze dne 17. listopadu 1992 o Vězeňské službě a
justiční strážní České republiky
dále jen **Objednatel** na straně druhé

**Článek II.
Podklady pro uzavření smlouvy**

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy jsou dále uvedené dokumenty:
 - 1.1. Zadávací dokumentace k nadlimitní veřejné zakázce na dodávku software a služeb za účelem provedení „Digitalizace a pasportizace objektů VS ČR“ v rámci projektu: Zefektivnění vybraných podpůrných procesů Vězeňské služby ČR Reg.č.: CZ.I.04/4.1.00/48.00041
 - 1.2. Nabídka Zhotovitele na „Zefektivnění vybraných podpůrných procesů Vězeňské služby ČR“ ze dne 17.2.2012
 - 1.3. Smlouva o dílo č. 58/2012-MSP-CES, 2012/S/012, ze dne 27.4.2012 (dále jen smlouva o dílo)
2. Zhotovitel na základě smlouvy o dílo uvedené v čl. II. odst. 1. dodal Objednateli IS FaMa+ (dále jen systém) v rozsahu modulů dle poskytnuté licence:

Modul	Rozsah poskytnutých práv	Počet licencí
Grafická prezentace dat	Nevýhradní	neomezen
Prostorový pasport	Nevýhradní s právem zápisu	neomezen
Technický pasport	Nevýhradní s právem zápisu	neomezen
Stavební pasport	Nevýhradní s právem zápisu	neomezen
Dokumentace	Nevýhradní s právem zápisu	neomezen
E-Open	Nevýhradní s právem zápisu	76 pojmenovaných uživatelů

(dále jen moduly).

Článek III. Předmět smlouvy

- Předmětem této smlouvy je závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen služby) při užívání systému a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy.
- Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:
 - Služby poskytované na paušální bázi** - jedná se o služby poskytované Zhotovitelem v souladu s jejich specifikací a v rozsahu uvedeném v **Příloze č. 1** této smlouvy. Reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby Zhotovitelem poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 2** této smlouvy.
 - Služby poskytované na dodávkové bázi** - jedná se o další služby Zhotovitele při užívání systému, které jsou poskytovány nad rámec služeb poskytovaných na paušální bázi. Zhotovitel se zavazuje po vzájemné dohodě tyto služby provést, projeví-li o ně Objednatel zájem, a to za úplatu podle platného ceníku Zhotovitele na základě samostatného požadavku. Specifikace a způsob poskytování těchto služeb je popsán v **Příloze č. 3** této smlouvy. Objednatel má právo, nikoliv však povinnost tyto služby objednat a následně čerpat.
- Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 6** této smlouvy.
- Předmětem plnění není dle článku III. odst. 2.1:
 - realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - chybným užitím systému dokumentací systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
 - zásahem třetí strany
 - vyšší mocí
 - komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
- Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran dle přílohy č. 3 poskytovaných zhotovitelem na dodávkové bázi.

Článek IV. Místo a způsob plnění

- Místem plnění této smlouvy je sídlo Objednatele. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém Zhotovitele (dále jen Helpdesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese [REDACTED]. Helpdesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob Objednatele k řešení Zhotovitelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 4**. Součástí Helpdesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.

2. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli komunikovat prostřednictvím Helpdesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze požadavky odeslat formou **elektronické pošty na adresu: [REDAKCE]** nebo **faxem na číslo [REDAKCE]**.
3. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného přístupu za podmínek uvedených v **Příloze č. 5** této smlouvy.

Článek V. Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Cena za služby poskytované na paušální bázi dle čl. III. odst. 2. bod 2.1. této smlouvy je stanovena v měsíční a roční výši následovně:

Služba	Cena bez DPH/měsíc	Cena bez DPH/rok
Zajištění provozu IS FaMa+	12.500,- Kč	150.000,- Kč
Legislativní servis IS FaMa+		
Poskytnutí přístupu do IS HelpDesk		
Ostraňování problémů, chyb a poruch IS FaMa+, řešení incidentů		
Zpracování uživatelských požadavků v IS HelpDesk		
Cena celkem bez DPH	12.500,- Kč	150.000,- Kč
21% DPH	2.625,- Kč	31.500,- Kč
Cena celkem s DPH	15.125,- Kč	181.500,- Kč

Pokud účinnost této Servisní smlouvy nezačíná či nekončí prvním dnem kalendářního měsíce bude platba snížena o alikvotní část.

3. Cena za služby poskytované na dodávkové bázi dle čl. III. odst. 2 bodu 2.2. této smlouvy je dána násobkem počtu hodin potřebných pro realizaci služby a příslušné hodinové profesní sazby. Zhotovitel garantuje Objednateli profesní sazbu pro jednotlivé typy činností po dobu platnosti této smlouvy v následující výši:
1.600,- Kč bez DPH.

Článek VI. Platební podmínky

1. Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur - daňových dokladů (dále jen faktura) vystavených Zhotovitelem a zaslanych na adresu objednatele.
2. Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury Objednateli.
3. Přílohou každé faktury bude rozpis fakturovaných prací.
4. Paušální cena dle čl. V., odst. 2. této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na paušální bázi dle čl. III. odst. 2. bodu 2.1. této smlouvy bude Objednatelům hrazena v pravidelných měsíčních platbách. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den příslušného měsíce.
5. Sjednaná cena dle profesních sazeb dle čl. V., odst. 3 této smlouvy za dodávky služeb poskytovaných na dodávkové bázi dle čl. III odst. 2. bodu 2.2 této smlouvy bude Objednatelům uhrazena po ukončení realizace příslušného plnění. Zásady poskytování služeb na dodávkové bázi se řídí **Přílohou č. 3**. Faktura bude vystavena na základě předávacího protokolu dle **Přílohy č. 7**. této smlouvy po jeho písemném odsouhlasení ze strany objednatele či uplynutím lhůty dle čl. VIII odst. 6. Zdanitelným plněním je okamžik vystavení předávacího protokolu.
6. Faktura musí obsahovat všechny údaje dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, a dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.
7. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti a přílohy, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je poté povinen vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.
8. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
9. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
10. Objednatel nebude Zhotoviteli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb.

Článek VII. Trvání smlouvy

1. Služby dle této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány první den následujícího měsíce po podpisu této smlouvy.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou - na 4 roky.
3. Tato smlouva zaniká:
 - 3.1. uplynutím doby dle čl. VII. odst. 2. této smlouvy;
 - 3.2. písemnou dohodou smluvních stran;
 - 3.3. odstoupením dle čl. VII. odst. 4. a 5. této smlouvy.
4. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 60 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k odstoupení od této smlouvy. Smlouva tak zaniká ex nunc, tzn. s účinky k okamžiku doručení takového projevu vůle druhé smluvní straně.

5. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
6. Odmítne - li smluvní strana, jíž je adresována zásilka, obsahující odstoupení od této smlouvy, tuto zásilku převzít, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
7. Účinností odstoupení od smlouvy není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi či odstoupení od smlouvy.

Článek VIII. Závazky Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí Zhotoviteli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k systému a bude jej udržovat v provozuschopném stavu dle specifikace provozních hodin uvedených v příloze č.2.
3. Objednatel se zavazuje zajistit Zhotoviteli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele.
5. Oprávněné osoby Objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do deseti pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí deseti denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Povinností Objednatele je zajistit část procesu zálohování systému (dat i programů) dle přílohy č. 1, část Zajištění provozu tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození. Povinností Objednatele je zajistit bezpečnost Zhotovitelem instalovaných komponent a konfigurací provedených Zhotovitelem.
9. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce Zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do svého informačního systému, které budou prováděny ze strany Objednatele. Pokud Objednatel hodlá zasáhnout do svého informačního systému bez pozvání Zhotovitele, či bez jiných, jakýchkoliv konzultací se Zhotovitelem, doporučuje Zhotovitel, aby Objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech částí svého informačního systému před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a Zhotovitel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

Článek IX. Závazky Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů Objednatele nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje Objednateli Zhotovitel a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X. Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení zákonného úroku z prodlení dle předpisů občanského práva.
2. Pro případ prodlení Zhotovitele s provedením služeb dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny služeb, s nimiž je Zhotovitel v prodlení, za každý den takového prodlení Nejméně však 100,- Kč za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy zaplatí druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 1 000 000,- Kč
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI. Mlčenlivost

1. Pracovníci zhotovitele s právy přístupu k systémům ICT a k uloženým datům, zejména administrátoři a správci IS, musí být prověřeni, jedná se např. o ověření předchozí pracovní historie, resp. doloží životopis a doklad o právní bezúhonnosti. Seznam pracovníků zhotovitele je uveden v Příloze č.5 této smlouvy a objednatel jim zajistí vystavení karty pro vzdálený přístup. Při ukončení pracovního vztahu odevzdají pracovníci zhotovitele objednateli veškeré jim svěřené prostředky (dále aktiva), které jsou majetkem Vězeňské služby České republiky. Navrácení by mělo zahrnovat poskytnuté programové vybavení (instalační nosiče), dokumenty a vybavení, mobilní výpočetní prostředky, autentizační prostředky (karty pro vzdálený přístup), programová dokumentace a nosiče informací.

V případech, kdy pracovníci zhotovitele mají agendy (informace a znalosti) důležité z hlediska stávajícího provozu pracoviště, řešených případů - musí být zajištěno jejich dokumentování a předání resp. navrácení.

2. Aktiva spojená se systémy ICT musí být evidována. Evidence aktiv pomáhá zajistit udržování efektivní ochrany. Proces vytvoření seznamu aktiv je nezbytným předpokladem pro řízení rizik.
3. Pracovníci Zhotovitele, kteří používají, nebo mají přístup k aktivům Vězeňské služby České republiky, Objednatel poučí o pravidlech omezujících použití informací, zdrojů, a aktiv souvisejících se systémy ICT. Pracovníci Zhotovitele nesou odpovědnost za použití jakýchkoli zdrojů pro zpracování informací.

4. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že jejich zaměstnanci či jiné osoby, které pro ně vykonávají činnost, zachovají mlčenlivost o všech informacích, s nimiž přijdou do styku v rámci plnění dle této smlouvy, nebo které byly některou smluvní stranou označeny za důvěrné (vše dále jen důvěrné informace).
5. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují učinit opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí či nezpřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí.
7. Důvěrnými informacemi nejsou informace, které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy, nebo o kterých tak stanoví zákon. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
8. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací, a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují chránit osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
11. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto odstavce trvá i po poskytnutí celého plnění dle této smlouvy Objednateli.

Článek XII. Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:

a) ve věcech smluvních

Za Objednatele:

Mgr. Jaroslav Pilát

tel.: [redacted], [redacted]
[redacted]

Za Zhotovitele:

[redacted]
tel.: [redacted], [redacted]
[redacted]

b)

ve věcech organizačních a akceptačních:

Za Objednatele:

[redacted]
tel.: [redacted], [redacted]
[redacted]

[redacted]
tel.: [redacted], [redacted]
[redacted]

[redacted]
tel.: [redacted], [redacted]
[redacted]

Za Zhotovitele:

tel.:

tel.:

tel.:

2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému pro Objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIII.

Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.
3. Zhotovitel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení s tím, že bude disponovat oprávněním zahrnujícím právo šířit, nastavovat, udržovat a v případě potřeby i upravovat nabízené aplikační programové vybavení, pokud je toto aplikační programové vybavení předmětem autorství anebo dodávky třetí strany.
4. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
5. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
6. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.

7. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

- a) Příloha č. 1: Specifikace poskytovaných služeb a jejich rozsahu
- b) Příloha č. 2: Reakční lhůty
- c) Příloha č. 3: Způsob zajištění služeb poskytovaných na dodávkové bázi
- d) Příloha č. 4: Seznam oprávněných osob Objednatele
- e) Příloha č. 5: Pravidla využívání vzdáleného přístupu
- f) Příloha č. 6: Slovník pojmů
- g) Příloha č. 7 - Protokol o akceptaci

V Praze dne: 4/2/14

V Olomouci dne: 23.01.2014

Mgr. Jaroslav Pilát
ředitel odboru informatiky
Česká republika - Vězeňská služba
České republiky
za Objednatele

RNDr. Josef Tesařík
předseda představenstva
TESCO SW a.s.

za Zhotovitele

Příloha č. 1. Specifikace poskytovaných služeb a jejich rozsahu

Služba	Specifikace služby	Rozsah služby
Zajištění provozu IS FaMa+	<p>a) Instalace patchů operačního systému</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zhotovitel prověří a odsouhlasí v testovacím prostředí VS ČR uvažované změny v systémovém prostředí VS ČR. Vlastní instalaci patchů OS do produkčního prostředí ICT si bude zajišťovat VS ČR; - Na základě dohody Zhotovitel zajistí aktualizace a úpravy IS FAMA+ v důsledku instalace opravných balíčků (patch) pro OS. <p>b) Servis databázového a dalšího SW na serverech, na kterých bude IS provozován</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zhotovitel poskytne přiměřenou součinnost při řešení systémových chyb, které znemožňují provozování IS FAMA+ <p>c) Testovací a vzdělávací prostředí IS FAMA+ - Zhotovitel udržuje dle specifikace v provozní dokumentace.</p> <p>d) Nastavení a optimalizace parametrů aplikačního SW na serveru pro IS FAMA+</p> <ul style="list-style-type: none"> - nastavení parametrů IS FAMA+; - optimalizace parametrů pro zrychlení IS FAMA+ a snížení zátěže serveru; - aktualizace parametrů. <p>e) Údržba uživatelské dokumentace</p> <ul style="list-style-type: none"> - popis funkcí; - popis ovládání IS FAMA+ při jednotlivých činnostech VS ČR; popis výstupů; - příklady řešení standardních i specifických situací. <p>f) Distribuce nových verzí IS FAMA+ (aplikačního SW)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zhotovitel a zástupci VS ČR ověří úpravy v testovacím prostředí - po odsouhlasení bude vydán souhlas k nasazení do produkčního prostředí, - Zhotovitel provede formou vzdáleného připojení komplexní aktualizaci IS FAMA+ v prostředí VS ČR bez nároku na součinnost VS ČR - Implementační služby poskytnuté nové verze systému do prostředí Objednatele není součástí distribuce <p>g) Zálohování</p> <ul style="list-style-type: none"> - Zhotovitel zpracuje návrh zálohovacího a archivačního plánu (počítá s obnovou dat k termínu 23:59 hodin dne předcházejícího havárii); - VS ČR odsouhlasí proces zálohovacího a archivačního plánu; - VS ČR zajistí vlastní zálohování na straně serveru dle schváleného plánu a aplikace 	

	IS FAMA+ (instalace zálohovacího klienta, záloha do souboru atp.);	
Legislativní servis IS FaMa+	<ul style="list-style-type: none"> - Legislativní změny spočívající ve změně SW a parametrů provádí Zhotovitel; - Legislativní změny spočívající v editaci aplikačních dat zajišťuje VS ČR; - Zhotovitel zajistí pro výše uvedené oblasti průběžné promítání legislativních změn do IS FAMA+ s cílem zachování jejich souladu se zákonnými a prováděcími předpisy ČR (zákony, vyhlášky a ostatními předpisy vydanými ve Sbírce zákonů ČR) včetně vnitřních normativních aktů ústředních orgánů státní správy a dalších organizačních složek státu, které mají obecnou platnost; - Legislativní změny musí být prioritně řešeny tak, aby úpravy včetně dokumentace byly distribuovány nejpozději dnem účinnosti závazného předpisu, pokud den účinnosti nenastane dříve, než termín, který odpovídá době vyřešení dle Přílohy č. 2 této smlouvy; - Kategorie změn (budou určovány vzájemnou dohodou obou stran): <ul style="list-style-type: none"> • Závažná změna (A) Plánovaná změna v legislativě vyžadující detailní analýzu dopadů na IS a následně delší časové období na její zapracování do IS FAMA+ " • Běžná změna (B) Plánovaná změna v legislativě vyžadující krátkou analýzu dopadů na IS a následně středně dlouhé časové období na její zapracování. • Nezávažná změna (C) Plánovaná změna v legislativě, kterou je možné v krátkém časovém období zapracovat do IS FAMA+. 	
Poskytnutí přístupu do IS HelpDesk	<p>Zhotovitel poskytne vybraným pracovníkům VS ČR přístup do služby IS Help Desk umožňující:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Přijímání, evidenci a řízení procesu řešení podnětu souvisejících s provozem IS FAMA+, které uživatelé tohoto IS zadávají formou požadavků do elektronické aplikace. b) Sledování historie podnětů za jednotlivé uživatele, organizaci celkem a období. c) Vkládání příloh pro ujasnění podnětů a tím jejich rychlejší vyřízení. d) Informace o postupu odstranění podnětu, podklady pro aktualizaci dokumentace e) Automatické informace o způsobu vyřešení podnětu (e-mailová zpráva, upozornění přímo v IS apod.) 	

<p>Odstraňování problémů, chyb a poruch IS FaMa+, řešení incidentů</p>	<p>Zhotovitel zajistí bezporuchový provozu IS FAMA+, případně poskytne součinnost při řešení incidentů v souvislosti s nastavením souvisejícího systémového prostředí nebo databází prováděná podle potřeby v pracovních i mimopracovních dnech ve lhůtách a rozsahu, specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy:</p> <p>a) Řešení incidentů</p> <p>Cílem je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služeb IS FAMA+ a současně minimalizovat důsledky výpadků na Zadavatele a Uživatele spravovaného systému. Incident je jakákoliv událost, která způsobí nebo může způsobit výpadek IS FAMA+ nebo snížení jeho kvality. Za incident se nepovažuje plánované přerušení provozu. Incidentsy zadává centrálně odpovědný pracovník odboru informatiky GŘ VS ČR se znalostmi umožňujícími posouzení konkrétního případu. Pro evidenci incidentů se užívá IS Help Desk, incident se zapisuje jako podnět s prioritou A, B nebo C - viz níže.</p> <p>Každému incidentu je na základě oboustranné dohody přidělena priorita z uvedené škály:</p> <p>Vysoká priorita - (kategorie A) takto je hodnocen incident, který</p> <ul style="list-style-type: none"> - způsobí nedostupnost (nefunkčnost) některého ze základních procesů podporovaných IS FAMA+, znemožňující provádět standardní pracovní činnosti alespoň náhradním způsobem; - vznikne jako důsledek jiných neplánovaných výpadků (např. elektrické enerce) a vyžaduje provedení kontrolovaného obnovení provozuschopnosti funkčních celku; v odůvodněných případech jiný incident. <p>Střední priorita -(kategorie B) takto je hodnocen incident, který</p> <ul style="list-style-type: none"> - způsobí snížení výkonnosti IS FAMA+; - je způsoben poruchou v rámci IS FAMA+, která umožňuje provozuschopnost instalovaného SW s omezeným výkonem nebo náhradním způsobem; - závažné porušení smluvených SLA parametrů; - v odůvodněných případech jiný incident. <p>Nízká priorita - (kategorie C) takto je hodnocen incident, který</p> <ul style="list-style-type: none"> - ovlivňuje dostupnost IS FAMA+; - ovlivňuje výkonost IS FAMA+; - ovlivňuje pracovní procesy Objednatele; - ostatní incidenty. <p>Termíny a podmínky řešení těchto incidentů jsou specifikovány v Příloze č. 2 této smlouvy. Realizace incidentů s povahou chyb a poruch IS FaMa+ je bezplatná, pokud seakce v rámci realizace zjistí, že se jedná o rozvoj nebo úpravu nespočívající v chybě dodaného řešení (např. uživatelský nekorektní postup nebo zásah do aplikačních dat), jsou skutečně provedené práce evidovány a zpoplatněny (lze realizovat v rámci paušálních hodin).</p> <p>b) Řešení incidentů v oblasti HW, OS,...</p>	
------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

	<p>Zhotovitel poskytne přiměřenou součinnost při řešení incidentů z důvodů výpadku či poruch zařízení či SW z důvodů jejich poruch, HW nebo SW selhání, konfiguračních vad nebo nekompatibilit s okolními spolupracujícími systémy. Termíny a podmínky u těchto incidentů budou individuální.</p> <p>c) Havarijní plány</p> <p>Zhotovitel zpracuje plán obnovy a servisu, který zahrnuje identifikaci rizik, návrh a implementaci. Zhotovitel bude provádět kontrolu správnosti havarijních plánů podle testovacích scénářů, které nadefinuje a které předá do 6 měsíců od podpisu smlouvy. Testovací scénáře budou aktualizovány po každé zásadní změně IS FAMA+ , minimálně 1x ročně.</p> <p>Testování bude probíhat minimálně 1x ročně po předchozí dohodě s VS ČR.</p> <p>Zásadní změnou IS FAMA+ je taková změna, kdy byla distribuována nová verze, tedy upgrade. Zásadní změnou IS FaMa+ není aktualizace nebo úprava funkčnosti dle požadavků Objednatele, tedy update.</p>	
<p>Zpracování uživatelských požadavků v IS HelpDesk</p>	<p>Pro evidenci uživatelských dotazů a požadavků se užívá IS Help Desk.</p> <p>Do IS Help Desk zapisují vybraní odpovědní koncový uživatelé jako podněty jednotlivé požadavky z oblasti ovládání aplikace, know-how, školení...Systém Help Desk umožňuje pro podporu uživatelských podnětů nad rámec bodu 3):</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Formou komentářů konzultovat jednodušší podněty b) Budování znalostní databáze bude obsahovat postupy obecného charakteru, které pomáhají uživatelům využívat funkcionalit IS. Znalostní databáze se bude rozšiřovat o postupy, které byly připomínkovány formou aplikačních komentářů a jejich řešení má obecnou platnost. <p>Vlastní realizace požadavků (zvláště pak školení nebo rozsáhlejší konzultace) je evidována a zpoplatněna (lze realizovat v rámci paušálních hodin).</p>	

Příloha č. 2. Reakční lhůty služeb

Služba	Dostupnost služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
			Dny v týdnu	Provozní hodiny	Doba reakce	Doba vyřešení
Zajištění provozu IS FaMa+	98 %	Všechny činnosti	Po-Pá	06:00-16:30	10hod	Do 10 hodin zahájit řešení a následně ve lhůtě 2d zprovoznit službu, případně dle písemného odsouhlasení Objednatelem lhůtu prodloužit
Legislativní servis IS FaMa+	100 %	Legislativní změny kategorie A	Po-Pá	06:00-16:30	3d	90kd
		Legislativní změny kategorie B			2d	30kd
		Legislativní změny kategorie C			1d	7kd
Poskytnutí přístupu do IS HelpDesk	98 %	Všechny činnosti	Po-Pá	06:00-16:30	6h	1d
Odstraňování problémů, chyb a poruch IS FaMa+, řešení incidentů	98 %	Řešení incidentů kategorie A	Po-Pá	06:00-16:30	6hod	do 6 hodin zahájit řešení a následně ve lhůtě 1 d úplně zprovoznit službu, případně dle písemného odsouhlasení Objednatelem nejpozději do 24 hodin přeřadit do kategorie B, lhůta se přerušuje pouze po dobu doplnění informací Zadavatelem

		Řešení incidentů kategorie B			1d	zahájit řešení do jednoho pracovního dne a ve lhůtě 2 d úplně zprovoznit službu, případně dle písemného odsouhlasení Objednatelem nejpozději do 48 hodin přeradit do kategorie C, lhůta se přerušuje pouze po dobu doplnění informací Zadavatelem
		Řešení incidentů kategorie C			1d	zahájit řešení do 1 pracovního dne a ve lhůtě 15 d úplně zprovoznit službu případně dle písemného odsouhlasení Objednatelem lhůtu prodloužit, lhůta se přerušuje pouze po dobu doplnění informací Zadavatelem
Zpracování uživatelských požadavků v IS Help Desk	98 %	Všechny činnosti	Po-Pá	06:00-16:30	1d	Dle dohody smluvních stran

Služby rozvoje a podpory IS FaMa+	100 %	Všechny činnosti	Po-Pá	06:00-16:30	1d	Dle dohody smluvních stran
--------------------------------------	-------	------------------	-------	-------------	----	-------------------------------

Vysvětlení zkratk

d - pracovní den (24 hodin)

kd - kalendářní den (24hodin)

Služba	Specifikace služby	Rozsah služby
Služby rozvoje a podpory IS FaMa+	<p>Realizace rozvoje systému a úprav aplikace dle požadavků Objednatele. Za úpravy aplikace se především považují:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Implementace změn procesních struktur (úpravy workflow) b) úpravy GUI rozhraní (úpravy formulářů-rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod, apod.) c) úpravy tiskových výstupů d) vyžádaná školení a konzultace dle dohody smluvních stran a to buď v prostorách Objednatele, nebo Zhotovitele e) realizace integračních vazeb f) provádění vyžádaných datových operací g) realizaci servisních požadavků, které byly způsobeny: <ul style="list-style-type: none"> • chybným užitím systému či modulů Objednatelem v rozporu s dokumentací systému • zásahem třetí strany • vyšší mocí • komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.) h) 	<p>Hodinová sazba činí 1600,- KČ bez DPH</p>

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude provádět služby na dodávkové bázi na základě oběma smluvními stranami odsouhlasených požadavků Objednatele.
2. Požadavky předkládají oprávněné osoby Objednatele, uvedené v **Příloze č. 4** této smlouvy.
3. Požadavky se evidují v aplikaci Helpdesk. Požadavek bude Objednatelem detailně popsán spolu s navrženým termínem realizace.
4. Zhotovitel je povinen potvrdit Objednateli přijetí požadavku do 3 pracovních dnů po jeho obdržení. Do 10 pracovních dnů po obdržení požadavku se zašle Zhotoviteli vyjádření obsahující termín a cenu realizace požadavku.
5. Potvrzením návrhu řešení Objednatelem je považována tato část za závazný požadavek.
6. Po realizaci požadavku předloží Zhotovitel Objednateli výstupy k posouzení.

7. Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 10 pracovních dnů po předložení realizovaného požadavku k posouzení sdělí výsledek akceptace.
8. Výsledkem akceptace mohou být tyto závěry:

Schváleno- lze provést fakturaci požadavku na základě předávacího protokolu.


Schváleno s připomínkami - Objednatel uvede připomínky formou komentáře k požadavku a Zhotoviteli nevzniká právo fakturovat do doby odstranění připomínek a následné akceptace Objednatele, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.

Příloha č. 4. **Seznam oprávněných osob Objednatele**

Seznam oprávněných osob Objednatele		
Jméno	Telefon	E-mail
██████████	██████████	██████████
██████████	██████████	██████████

O změnách ve jmenování oprávněných osob jsou smluvní strany povinny se písemnou formou předem informovat

Příloha č. 5. **Pravidla využívání vzdáleného přístupu**

1. Předmětem této dohody je oprávnění připojení pracovníků Zhotovitele do sítě společnosti Objednatele pomocí VPN, za účelem podpory uživatelů a řešení problémů v aplikaci FaMa+.
2. Spojení bude realizováno pomocí bezpečného šifrovaného kanálu.
3. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě společnosti Objednatele mohou přes VPN přistupovat následující zaměstnanci společnosti Zhotovitele:

4. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí článkem XI. této smlouvy.
5. Jakékoliv zásahy do datové základny, které budou provádět zaměstnanci společnosti Zhotovitele musí být předem konzultovány se správcem systému Objednatele popř. vedoucím projektu Objednatele.

Příloha č. 6. Slovník pojmů

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svém běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace, nebo produkt funguje nestadartně či nesprávně.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku.
Provozní hodiny	Hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Doba reakce	Doba reakce je úkon, při kterém dojde ze strany Zhotovitele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Doba vyřešení požadavku	Vyřešení požadavku je takový úkon, při kterém dojde ke zpracování a vyřešení požadavku. Vyřešení se vztahuje na technickou realizaci požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitelem a Objednatelem upravena.
Garantovaná dostupnost aplikace	Jedná se o provozní dobu, ve které Zhotovitel garantuje nerušené poskytování příslušné služby. Nerušené poskytování znamená, že v této době nebude služba dotčena plánovanými servisními úkony, které jsou nutné pro fungování dané služby.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Přístupnost aplikace	Jedná se o dobu, kdy bude řádně fungující aplikace přístupná Objednateli. Na rozdíl od garantované dostupnosti může být v této době poskytování služby přerušeno z důvodu servisních zásahů.
Oprávněná osoba Objednatele	Osoba Objednatele, která má oprávnění zadávat požadavky Objednatele ve webové aplikaci HelpDesk.
Akceptace	Způsob převzetí předmětu plnění definovaný v příloze č. 3
Akceptační kritéria	Seznam požadavků (nebo testovacích úloh) písemně sjednaných mezi Objednatelem a Zhotovitelem pro účely akceptace. Pokud předmět plnění splňuje tyto akceptační kritéria, považuje se předmět plnění za dokončený.

Slovník pojmů	
	Akceptační kritéria budou stanoveny na základě dohody smluvních stran.
Důvěrné informace	<p>Důvěrnými informacemi se pro účely této Servisní smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které</p> <ol style="list-style-type: none">1. Zhotovitel obdržel od Objednatele, nebo které získal v rámci předmětu plnění bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání;2. Objednatel obdržel od Zhotovitele, nebo které získal v rámci předmětu plnění bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání, pokud takovou informaci Zhotovitel výslovně označil jako důvěrnou; a dále3. se Zhotovitel dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele

Příloha č. 7 Protokol o akceptaci

AKCEPTAČNÍ PROTOKOL

**Předmět
akceptace:**

**Verze
protokolu:**

**Na základě
dokumentu**

Číslo:

Ze dne:

Objednatel:

**Oprávněný
zástupce:**

Zhotovitel:

**Oprávněný
zástupce:**

Datum provedení akceptační procedury:

Oprávněný zástupce Objednatele potvrzuje, že Předmět akceptace podmínky akceptace:

ano - ne splňuje v plném rozsahu

ano - ne nesplňuje

ano - ne splňuje s těmito výhradami:

Termín postoupení Předmětu akceptace se zapracováním připomínek:

Přílohy: NE
Poznámky:

ANO

Oprávněný zástupce Objednatele:

Oprávněný zástupce Zhotovitele :

Jméno:

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Funkce:

Funkce:

Datum:

Datum:

