

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ KOMPLEXU SLUŽEB SPOJENÝCH S OUTSOURCINGEM IS/ICT

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 OBJEDNATEL

Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade

státní příspěvková organizace nezapsaná v obchodním rejstříku

se sídlem: Dittrichova 21, 128 01 Praha 2

IČ: 00001171, DIČ: CZ00001171

IBAN CZ980100000000087434011, SWIFT: KOMBCZPPXXX

bankovní spojení: Komerční banka a.s., pobočka Spálená ul., Praha, č.ú.: 87434011/0100

jejímž jménem jedná: **Ing. Radomil Doležal, MBA, generální ředitel**

(dále jen „**Objednatel**“)

a

1.2 POSKYTOVATEL

zapsaná v obchodním rejstříku

se sídlem:

IČ: , DIČ:

bankovní spojení:

jejímž jménem jedná:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále jen „**Strany**“ nebo „**smluvní strany**“)

uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“), ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu a právech souvisejících s autorským právem (dále jen „autorský zákon“), ve znění pozdějších předpisů tuto Smlouvu o poskytování komplexu služeb spojených s outsourcingem IS/ICT(dále jen „Smlouva“).

2. DEFINICE POJMŮ

2.1 Smluvní strany se dohodly a souhlasí, že pojmy používané ve Smlouvě, které nebudou v příslušné části Smlouvy definované jinak, budou mít pro účely Smlouvy význam definovaný v příslušných ustanoveních tohoto článku Smlouvy.

2.2 „**Software nebo aplikace nebo SW**“ znamená komplet počítačových programů a postupů s přiřazenými daty a připojenou dokumentací, který může být využit v různých počítačových a informačních systémech.

- 2.3 **„Dodavatel SW nebo Dodavatel“** znamená externího dodavatele, který pro Objednatele v rámci samostatného Projektu vytváří nebo vytvářel, dodával a implementoval SW a se kterým je Objednatelem uzavřena samostatná smlouva.
- 2.4 **„Elektronická pošta nebo Exchange“** znamená software určený pro elektronické doručování zpráv a dokumentů.
- 2.5 **„Extranet nebo SharePoint“** znamená SW pro uložení základních zpráv a informací, přístupný uživatelům prostřednictvím sítě Internet nebo sítí pracujících na obdobných principech.
- 2.6 **„Analýza“** znamená obecně jakýkoli analytický a realizační dokument zpracovaný Poskytovatelem pro a podle zadání Objednatele, popisující a vymezující základní cíle, účely a postupy vývoje a zavádění (implementace) IS SINPRO / WEB / jiných SW.
- 2.7 **„Hardware nebo HW“** znamená veškeré technické prostředky a zařízení – počítače, notebooky, komunikace, sloužící k zajištění plnění realizovaného dle této Smlouvy.
- 2.8 **„Incident“** znamená jakoukoli událost, která není standardní součástí poskytování (činnosti) služby a která způsobuje, nebo může způsobit nefunkčnost (přerušeni dodávky) nebo přetížení této služby nebo snížení její kvality.
- 2.9 **„Informační systém / informační a komunikační technologie nebo IS/ICT“** označuje souhrn všech zařízení výpočetní techniky používaných na podporu základního předmětu činnosti Objednatele (zejména počítače, programové vybavení, SW, komunikační vybavení).
- 2.10 **„IS SINPRO / WEB / jiný SW“** znamená SW určené pro podporu rutinních činností Objednatele. Toto souhrnné označení klade na roveň všechny použité nebo zamýšlené technologie pro tvorbu SW.
- 2.11 **„Licence“** znamená právo Objednatele k užití SW v rozsahu vyplývajícím z licenční eventuálně jiné odpovídající smlouvy.
- 2.12 **„Odpovědný zástupce“** je oprávněn řešit s Poskytovatelem veškeré záležitosti týkající se předmětu plnění této Smlouvy vyjma jakýchkoli změn této Smlouvy, ke které jsou oprávněni pouze statutární zástupci obou stran.
- 2.13 **„Požadavek“** je formální žádost o změnu parametrů stávající služby či o zavedení nové služby a to na úrovni každého jednoho uživatele služby. Obsahuje detaily navrhované změny a může být předán písemně nebo elektronicky.
- 2.14 **„Projekt“** znamená unikátní a přesně vymezenou skupinu činností sloužící k implementaci SW s definovaným cílem, termíny řešení, organizací, potřebnými zdroji a cenou.
- 2.15 **„Provozní prostředí nebo Infrastruktura“** – souhrn veškerých technologických, technických (hardwarových) a softwarových prostředků sloužící k zajištění provozu Objednatele.
- 2.16 **„Pracovní doba“** – je čas od 8:00 do 17:00 hodin v pracovních dnech.
- 2.17 **„Reakční doba“** je časový úsek, který uplyne od nahlášení/identifikace incidentu nebo vady do okamžiku, kdy je zahájeno řešení incidentu nebo vady.
- 2.18 **„SLA“** je zkratka Service Level Agreement – dohoda o úrovni služeb. Předmětem této dohody Objednatele a Poskytovatele je specifikace reakčních dob na incidenty a požadavky Objednatele.
- 2.19 **„Služba“** je sada činností Poskytovatele. Konkrétní služby jsou definovány v Příloze č. 7.
- 2.20 **„Technologická infrastruktura nebo Infrastruktura“** znamená technické prostředky a zařízení sloužící k propojení počítačů do sítí (zejména kabelové rozvody, koncentrátory, přepínače).
- 2.21 **„Technologický software“** znamená software třetích stran, které je bezprostředně svázán s určitým zařízením, resp. výrobní, dopravní, obchodní, telekomunikační technologií. Obvykle se dodává s tímto zařízením jako jeden celek a nevyžaduje zvláštní instalace.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

Předmětem této Smlouvy je poskytování komplexu outsourcingových ICT služeb Poskytovatelem pro podporu uživatelů a zajištění provozu IS/ICT Objednatele, spočívající zejména v zajištění a podpoře provozu infrastruktury, podpoře uživatelů Objednatele, údržby, rozvoje, vývoje a implementace provozních aplikací a WEBŮ, jejich vzájemnou integraci, konzultační a architektonické Služby, Služby z oblasti IT bezpečnosti, monitoringu a reportingu ICT prostředí, projektového řízení a služby zajištění změnových požadavků Objednatele.

4. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 4.1 Doba plnění dle této Smlouvy je 60 měsíců od podpisu této Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění (dále jen „Místo plnění“) dle této Smlouvy jsou pracoviště Objednatele v:
- Praze, příp. v regionech České republiky
 - dle vzájemné dohody smluvních stran i ostatní kanceláře Objednatele mimo území České republiky – zahraniční kanceláře.

5. PRÁVA, POVINNOSTI A ZÁVAZKY OBJEDNATELE

- 5.1 Pro činnosti, které bude Poskytovatel dle této Smlouvy provádět na Místě plnění, Objednatel vytvoří pro Poskytovatele potřebné pracovní podmínky, zejména zajistí přístup k IS/ICT odpovídající předmětu Smlouvy a prokazatelně seznámí Poskytovatele se všemi interními předpisy, k jejichž dodržování je Poskytovatel zavázán dle článku 6.8 této Smlouvy.
- 5.2 Objednatel zajistí Poskytovateli přístup k IS/ICT prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 5.3 Pro služby související se zajištěním služeb provozních aplikací a webů:
- Objednatel jako vlastník licencí a programových kódů všech na zakázku vytvořených SW, zejména IS Staré a Nové SINPRO a webů zajistí Poskytovateli možnost tyto programové kódy udržovat, modifikovat a rozvíjet.
 - Objednatel zajistí, aby bylo připraveno pro každou novou nebo upravenou verzi provozních aplikací a webů, která bude Poskytovatelem dodána v rámci této Smlouvy, vhodné prostředí (technologické zdroje) dle specifikací Poskytovatele nebo původního Dodavatele.
 - Objednatel se v případech instalací dodaných úprav nebo oprav provozních aplikací a webů zavazuje provést tyto instalace dle písemných pokynů a doporučení Poskytovatele, který je povinen tyto informace vytvářet, spravovat a dodat Objednateli zároveň s dodávkou úpravy či opravy provozní aplikace či webu. Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé na základě instalací provedených Objednatelem v rozporu s obdržnými pokyny.
 - Objednatel není oprávněn bez vědomí Poskytovatele instalovat žádné nové verze (update) nebo doplnění (addony) a opravy (patche) SW s výjimkou aktualizací operačních systémů na klientských zařízeních. Instalace SW musí provádět autorizovaná osoba znalá provozních parametrů a konfigurací nutných pro bezvadný chod provozních aplikací a webů. Porušení tohoto ustanovení je považováno za porušení dodacích a záručních podmínek Poskytovatele.
- 5.4 Pro služby zajištění podpory provozu infrastruktury, uživatelů, správy HW a SW:
- Objednatel není oprávněn bez vědomí Poskytovatele nebo v rozporu s jeho doporučeními:
 - měnit konfiguraci součástí ICT prostředí Objednatele,
 - instalovat ICT prostředí nový HW a SW.
 - Objednatel zajišťuje pro provoz IS/ICT služeb adekvátní HW a SW licence na základě a v souladu s vzájemně odsouhlasenými doporučeními Poskytovatele.

6. PRÁVA, POVINNOSTI A ZÁVAZKY POSKYTOVATELE

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy budou na profesionální úrovni a budou odpovídat všeobecně uznávaným standardům s přihlédnutím na požadavky Objednatele.
- 6.2 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy, budou poskytnuty řádně a včas. .
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá plnění a služby poskytované na základě této Smlouvy budou poskytnuty s vynaložením přiměřené péče, znalostí, dovedností s vlastnostmi a v kvalitě odpovídající podmínkám definovaným v této Smlouvě a jejích přílohách, jakož i s ohledem na požadavky kladené Objednatelem na úroveň a rozsah poskytovaných Služeb stanovených v zadávací dokumentaci Objednatele, která tvoří Přílohu č.8 této Smlouvy.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá za soulad předmětu plnění této Smlouvy s platnými právními předpisy, které byly definovány požadavky Objednatele.
- 6.5 Poskytovatel se zavazuje, že neprodleně upozorní Objednatele na případnou nesrovnalost požadavku Objednatele s platnými právními předpisy, pokud by takový požadavek byl Objednatelem předložen.
- 6.6 Poskytovatel se zavazuje poskytnout kapacity pro stálé zajištění provozu IS/ICT Objednatele v rozsahu a struktuře definované v přílohách této Smlouvy.
- 6.7 Poskytovatel se v případech instalací nových nebo upravených verzí provozních aplikací a webů do provozního prostředí zavazuje vymezit vhodný termín instalací na základě aktuálních provozních podmínek a pokynů Objednatele.
- 6.8 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci a/nebo pracovníci a/nebo subdodavatelé budou při plnění předmětu Smlouvy na Místě plnění dodržovat relevantní interní předpisy Objednatele, jako i relevantních třetích osob, pokud s nimi budou prokazatelně seznámeni.
- 6.9 V případě, že některé plnění a/nebo některá plnění podle této Smlouvy budou zajišťována subdodavatelem Poskytovatele, za podmínky předchozí akceptace takového subdodavatele Objednatelem, platí, že Poskytovatel odpovídá za plnění poskytovaná svým subdodavatelem ve stejném rozsahu, jako by plnění zajišťoval Poskytovatel sám.
- 6.10 Poskytovatel se zavazuje, že bude Objednatele řádně informovat o všech probíhajících vzdálených (remote) i místních (on-site) pracích na ICT prostředcích Objednatele před započatím jejich provádění.
- 6.11 Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenou smlouvu o pojištění odpovědnosti za újmu u společnosti číslo smlouvy pojistný limit (minimální částka, na kterou musí být uchazeč pojištěn pro jednu pojistnou událost, činí 3.500.000,- Kč). Poskytovatel je připraven na výzvu Objednatele předložit k nahlédnutí příslušnou pojistnou smlouvu sjednávající pojištění odpovědnosti za škodu.

7. SOUČINNOST

- 7.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si v dohodnutých termínech veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků dle této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 7.2 Smluvní strany jsou povinny si vzájemně poskytovat součinnost a plnit své závazky tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a k prodlením se splatností jednotlivých peněžních závazků.
- 7.3 V případě prodlení plnění z důvodů neposkytnutí součinnosti jednou smluvní stranou nebude toto prodlení považováno za prodlení s plněním druhé smluvní strany podle této Smlouvy.

- 7.4 Pro úspěšný průběh realizace dodávaných služeb se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle oprávněných a zdůvodněných požadavků Poskytovatele, zpravidla písemně provedenou specifikací požadavků na součinnost adresovanou Objednateli. Součinnost Objednatele bude zahrnovat zejména:
- a) poskytnutí podkladů a informací potřebných k realizaci Služeb,
 - b) zajištění spoluúčasti odpovědných a kompetentních pracovníků Objednatele na řízení poskytování outsourcingových služeb pro IS/ICT, a to včetně zabezpečení jejich odpovídající časové dostupnosti,
 - c) další spolupráci na řízení prací dle požadavků, blíže specifikovanou v oboustranně schválených dokumentech,
 - d) řízení a koordinace komunikace mezi Poskytovatelem a pracovníky všech organizačních složek Objednatele,
 - e) organizační zabezpečení školení uživatelů IS/ICT a zajištění účasti uživatelů na těchto školeních,
 - f) spolupráci při vyhodnocení úrovně a kvality poskytovaných outsourcingových služeb,
 - g) v případě konkrétních projektů vzniklých na základě této Smlouvy:
 - (i) účast odpovědných a kompetentních pracovníků Objednatele v orgánech řízení projektů a v jednotlivých pracovních týmech a to včetně zabezpečení jejich odpovídající časové dostupnosti,
 - (ii) poskytnutí dokumentace a programových kódů ke všem provozním aplikacím a webům a zejména k Staré a Nové IS SINPRO/WEB, ke všem jejich částem, eventuálně k souvisejícím softwarovým komponentám nebo SW pokud je Objednatel jejich vlastníkem a bude to pro realizaci projektu zapotřebí,
 - (iii) zajištění konzultací s uživateli a správci systémů, jichž se projekt dotýká,
 - (iv) zajištění součinnosti Dodavatelů spolupracujících informačních systémů na přípravě formátu a obsahu datových rozhraní, realizaci těchto rozhraní na straně spolupracujících informačních systémů a na integračních testech provozních aplikací a webů se spolupracujícími systémy,
 - (v) přípravu a provedení uživatelských testů a spolupráci při jejich vyhodnocení a to při tvorbě nových a úpravách stávajících verzí SW.

8. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI, ODPOVĚDNÍ ZÁSTUPCI

- 8.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď prostřednictvím písemných sdělení zasílaných na adresy stanovené v úvodu této Smlouvy, nebo telefonem, elektronickou poštou, osobně prostřednictvím odpovědných zástupců výslovně jmenovaných touto Smlouvou, nebo prostřednictvím extranetové aplikace provozované za tímto účelem.
- 8.2 V této Smlouvě jmenovaní odpovědní zástupci jsou současně jako jediní oprávnění předkládat návrhy na změny této Smlouvy statutárním orgánům smluvních stran a svými podpisy stvrzovat a akceptovat veškerou dokumentaci vznikající během plnění na základě této Smlouvy.
- 8.3 Písemnost, která má být dle této Smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od Smlouvy, reklamace vad ap.), je považována za doručenu dnem jejího převzetí odpovědným zástupcem druhé strany nebo dnem, kdy byla prokazatelně doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany. Pro případ sporu se za den doručení považuje 3. (třetí) pracovní den ode dne předání doporučené zásilky držiteli poštovní licence.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny adresy svého sídla, popř. doručovací adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (tří) pracovních dnů od změny. Pokud takto neučiní, budou písemnosti zaslané na původní adresu považovány za řádně doručené.

- 8.5 Odpovědným zástupcem za Objednatele je **Jan Hančl** tel. 224907597, e-mail: jan.hancl@czechtrade.cz,
- 8.6 Odpovědným zástupcem za Poskytovatele je , tel. , fax: e-mail:

9. ROZSAH, ZPŮSOB A TERMÍNY PLNĚNÍ

- 9.1 V rámci plnění dle této Smlouvy zajišťuje Poskytovatel poskytování outsourcingových Služeb Objednateli. Obsah jednotlivých poskytovaných Služeb a jejich podrobný popis je uveden v rámci příloh této Smlouvy.
- 9.2 Smluvní vztah je rozdělen na tři časové části, které na sebe bezprostředně navazují: Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem, Plnění Služeb Poskytovatelem a Předání Služeb Poskytovatelem. Období se stanoví pro každou Službu zvlášť a bez ohledu na skutečnou délku trvání smluvního vztahu nesmí být ani jedno z období Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem a Předání Služeb Poskytovatelem delší než tři kalendářní měsíce. Po uplynutí tří měsíců se do té doby řádně nepřevzaté Služby automaticky považují za kompletně převzaté.
- 9.3 Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem je období, ve kterém bude Poskytovatel postupně přebírat jednotlivé Služby od předchozího dodavatele služeb ICT outsourcingu. Priority přebírání Služeb určuje Objednatel. Poskytovatel je povinen přebírat Služby s péčí odborníka a pořizovat písemné záznamy o převzatých částech plnění. Od okamžiku převzetí jednotlivé Služby přebírá Poskytovatel plnou odpovědnost za její plnění. U Služeb, které nelze převzít od předchozího poskytovatele (např. z důvodu jejich neposkytování předchozím dodavatelem), přebírá plnění Služby Poskytovatel přímo od Objednatele. Dokud nebude Služba řádně převzata Poskytovatelem, bude plnění dané Služby omezeno pouze na incidenty a požadavky, které nesou odkladu.
- 9.4 Začátek období Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem je stanoveno na den počátku plnění této smlouvy, které je stanoveno v článku 4.1 této Smlouvy. Konec tohoto období je pro každou Službu stanoven na den, ke kterému dojde ke kompletnímu převzetí konkrétní Služby. Skutečnost převzetí Služby musí být potvrzena písemně. Záznam o převzetí Služby musí být součástí písemného potvrzení převzetí Služby Poskytovatelem.
- 9.5 Po převzetí každé konkrétní Služby nastává období Plnění Služeb Poskytovatelem. Po tuto dobu se předpokládá řádné plnění Služeb. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby s řádnou odbornou péčí. Objednatel může objednávat Služby bez omezení stanovených pro období Převzetí plnění Služeb Poskytovatelem a období Předání Služeb Poskytovatelem.
- 9.6 Období Plnění Služeb Poskytovatelem začíná dnem, kdy Poskytovatel potvrdil převzetí konkrétní Služby nebo uplynutím tříměsíční lhůty. Toto období končí dnem, který bude stanoven v písemné dohodě jako den začátku období Předání Služeb Poskytovatelem.
- 9.7 Období Předání Služeb Poskytovatelem navazuje na období Plnění Služeb Poskytovatelem. V tomto období lze plnit jen incidenty a požadavky, které nesou odkladu, při jejich plnění se Poskytovatel zavazuje, že bude v maximální míře spolupracovat na řešení incidentů a požadavků s novým poskytovatelem Služeb. V případě, že některá ze Služeb nelze předat novému poskytovateli, je Poskytovatel povinen tuto Službu předat Objednateli bez zbytečného odkladu.
- 9.8 V rámci plnění dle této smlouvy zajišťuje Poskytovatel vývoj nového IS SINPRO na platformě Microsoft Dynamics CRM. Podrobné zadání je součástí Zadávací dokumentace ICT Služby - Příloha 4 - Návrh SINPRO.

10. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 10.1 Celková cena předmětu plnění této Smlouvy dle podané nabídky Poskytovatele činí Kč bez DPH, která je cenou maximální a nepřekročitelnou, přičemž maximální celková cena za služby činí Kč bez DPH a cena za implementaci nového IS SINPRO činí Kč bez DPH.
- 10.2 Celková cena plnění Poskytovatele podle této Smlouvy bude stanovena na základě jednotkových (hodinových) cen za práce uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy - Ceník outsourcingových služeb (dále jen „Ceník“). Jednotkové ceny uvedené v Ceníku jsou konečné a nepřekročitelné a zahrnují v sobě i veškeré licence spjaté s realizací služeb podle této Smlouvy. V těchto cenách není zahrnuta daň z přidané hodnoty, která bude Objednateli účtována na základě zákonných ustanovení platných v DUZP (Datum uskutečnění zdanitelného plnění).
- 10.3 Ceny jednotlivých Služeb nebo způsob jejich stanovení je uveden a je součástí odpovídajících příloh této Smlouvy. Objednatel si vyhrazuje právo ke změně rozsahu jednotlivých služeb v případě potřeby, při zachování jednotkových cen a celkové ceny dle odst. 10.1 této smlouvy.
- 10.4 Součet jednotlivých dílčích cen služeb (plnění) za dobu trvání veřejné zakázky představuje celkovou cenu, jež je podle této Smlouvy stanovena jako cena maximální a nepřekročitelná.
- 10.5 Poskytovatel respektuje právo Objednatele neodebrat celý předmět plnění.
- 10.6 Poskytovatel respektuje právo Objednatele odebírat předmět plnění v takové kombinaci množství služeb, které bude pokrývat potřeby Objednatele a bude řízeno požadavky a možnostmi Objednatele. V rámci Smlouvy je v čerpání služeb Objednatel omezen pouze jednotkovými cenami za konkrétní služby a celkovou cenou této Smlouvy, která nesmí být v rámci čerpání této Smlouvy překročena.
- 10.7 Cena za plnění, resp. jednotlivé dílčí Služby, bude Objednatelem uhrazena v české měně na základě daňového dokladu – faktury. Faktury budou vystavovány měsíčně. Poskytovatel je povinen pravidelně každý měsíc předkládat Objednateli fakturu za objednané a skutečně řádně provedené služby za období jednoho kalendářního měsíce zpětně (s výjimkou projektů, jejichž plnění přesahuje dobu jednoho kalendářního měsíce). Za tím účelem bude Poskytovatel měsíční plán činnosti v termínu do 25. dne předchozího měsíce a výkaz realizované konzultační a pracovní činnosti s obsahem a náležitostmi specifikovanými v Příloze č. 5 této Smlouvy - Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti.
- 10.8 U projektů, jejichž doba plnění přesahuje dobu jednoho kalendářního měsíce, vznikne nárok na fakturaci Poskytovatelem na základě akceptace provedených prací Objednatelem po jejich provedení. Akceptace bude prováděna s ohledem na dokončení celého projektu nebo jeho řádně zkontrolované části. Z tohoto důvodu nebude akceptace a fakturace omezena na uplynulý měsíc, ale na dobu potřebnou na realizaci projektu nebo jeho dílčí části. Fakturace za dílčí část projektu je přípustná pouze v případě, že budou jednotlivé dílčí části v projektové dokumentaci předem popsány, kalkulovány a v rámci schvalování realizace projektu i v jednotlivých etapách projektu schváleny. Cena projektu musí být předem stanovena a schválena na základě kalkulované hodinové dotace, potřebné na plnění projektu, a jednotkových cen uvedených v Příloze č. 1. Po schválení ceny projektu Objednatelem se tato cena stává nejvyšší možnou a přípustnou.
- 10.9 Daňový doklad – faktura vystavená Poskytovatelem musí splňovat 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.
- 10.10 Fakturu je Poskytovatel oprávněn vystavit do 30 (třiceti) kalendářních dnů po realizaci příslušného plnění a po Objednatelem odsouhlasené dokumentaci vztahující se k Poskytovatelem provedenému plnění (s výjimkou projektů, jejichž plnění přesahuje dobu jednoho kalendářního měsíce - viz výše). Splatnost faktury bude 30 (třicet) kalendářních dnů od doručení faktury Objednateli do jeho sídla. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka připsaná na účet Poskytovatele.

- 10.11 Objednatel se zavazuje uhradit v řádném termínu, tj. ve lhůtě splatnosti viz 10.10 každou fakturu řádně vystavenou Poskytovatelem v souladu s ustanovením tohoto článku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněného či opraveného dokladu.
- 10.12 Nedílnou součástí faktury bude Objednatelem odsouhlasená a potvrzená dokumentace dokladující rozsah provedených outsourcingových služeb, plnění dle této Smlouvy.
- 10.13 Objednatel je oprávněn započíst smluvní pokuty proti fakturované částce.
- 10.14 Objednatel neposkytuje zálohy.
- 10.15 Cena podle čl. 10.1 této Smlouvy nezahrnuje náklady na náhradní díly a spotřební materiál. Případný nákup, cena, typ a značka náhradních dílů, spotřebního materiálu nebo služeb nakupovaných Poskytovatelem pro účely opravy provozního prostředí Objednatele musí být Objednatelem předem odsouhlaseny a Poskytovatelem fakturovány odděleně.

11. ZÁRUKY

- 11.1 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytuje Poskytovatel na poskytnuté outsourcingové služby ze skupin Support HW + SW a Ostatní Služby záruku v trvání 90 (devadesát) dnů od data protokolárního potvrzení převzetí Služby. Záruka se bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.2 Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, poskytuje Poskytovatel na poskytnuté outsourcingové služby ze skupiny Vývoj záruku v trvání 90 (devadesát) dnů od data protokolárního potvrzení převzetí služby. Po ukončení Smlouvy trvá záruka na vady po dobu 90 (devadesát) dnů ode dne ukončení této Smlouvy. Záruka se bude řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.3 Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou bylo plnění v důsledku reklamace mimo provoz.
- 11.4 Poskytovatel se zavazuje, že po dobu trvání záruky na vady, nezproští-li se odpovědnosti za vadu ve smyslu bodu 12.3 a 12.5 této Smlouvy, zabezpečí odstranění všech vad plnění, na které se vztahuje záruka a to ve smyslu a za podmínek blíže specifikovaných v této Smlouvě a jejích přílohách.

12. VADY, ODPOVĚDNOST ZA VADY, JEJICH ŘEŠENÍ

- 12.1 Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění a poskytnutých služeb v souladu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, pokud z povahy věci nevyplývá něco jiného nebo není-li dále stanoveno jinak.
- 12.2 Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí:
- nedostatek vlastností či odchylná funkčnost provozních aplikací a webů oproti vlastnostem uvedeným v oboustranně odsouhlasené písemné dokumentaci,
 - nedostatek vlastností nebo obsahu oproti vlastnostem nebo obsahu uvedeném v oboustranně odsouhlasené písemné dokumentaci,
 - nedostatek vlastností, obsahu, vlastností či odchylná funkčnost oproti vlastnostem uvedených v písemné objednávce zaslano odpovědnými pracovníky Objednatele na kontaktní adresu Poskytovatele.
 - v případě dokumentů, které budou vypracovány Poskytovatelem na základě této Smlouvy a poskytují se Objednateli jako součást plnění, se vadou pro účely této Smlouvy rozumí odchylka od předem oboustranně odsouhlaseného zadání,

- e) v případě provozního prostředí, jehož provoz bude zajišťován Poskytovatelem na základě této Smlouvy, se vadou plnění rozumí takové činnosti nebo nastavení parametrů a konfigurací jednotlivých součástí tohoto prostředí nebo jejich změna, které mají za následek nefunkčnost, částečnou nefunkčnost nebo přetíženost této nebo jiné součásti provozního prostředí.
- 12.3 Poskytovatel neodpovídá za vady plnění způsobené třetí osobou nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za vady způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle občanského zákoníku. Toto platí za předpokladu, že třetí osobou nebyl subdodavatel Poskytovatele.
- 12.4 V případě vzniku Vady způsobené třetí osobou nebo událostí je Poskytovatel povinen poskytnout třetí straně přiměřenou součinnost při odstraňování této Vady.
- 12.5 Poskytovatel se dále zproští své odpovědnosti za Vady, prokáže-li, že Vada byla způsobena:
- a) poskytnutím prokazatelně nevhodných pokynů nebo informací neodpovídajících skutečnosti Objednatelem,
 - b) neodborným zásahem do provozních aplikací a webů, SW, hardwaru ze strany Objednatele, popřípadě třetí osoby, kde neodborným zásahem Objednatele se rozumí, pokud:
 - (i) Objednatel umožní přístup do systému pracovníkovi třetí strany, bez předchozí písemné dohody s Poskytovatelem, vyjma případu, kdy třetí straně je umožněn přístup výlučně pro potřeby Objednatele,
 - (ii) při provádění zásahu nebude postupováno dle dohodnutých a dokumentovaných postupů.
 - c) použitím HW a SW prostředků, které nesplňují požadavky specifikované Poskytovatelem a odsouhlasené oběma smluvními stranami či jejich špatnou funkcí,
 - d) z důvodu chyby HW, kterou nelze odstranit změnou jejich konfigurace,
 - e) z důvodu chyby SW třetích stran, kterou nelze odstranit změnou jejich konfigurace,
 - f) neodborným zásahem nebo změnami do provozních aplikací a webů, jeho částí nebo doplnění, SW či do hardwarových a softwarových komponent technologické infrastruktury provedeným Objednatelem nebo třetí stranou bez souhlasu Poskytovatele, nebo nebylo-li postupováno dle oboustranně dohodnutých a dokumentovaných postupů.
- 12.6 Objednatel je povinen neprodleně a bez zbytečného odkladu informovat Poskytovatele v případech vzniku Vad a to prostřednictvím odpovědné osoby na určené jednotné kontaktní místo a uplatnit tak nárok na odstranění Vad.

13. SANKCE, SMLUVNÍ POKUTY

- 13.1 Sankce a smluvní pokuty za nedodání nebo nedodržení termínů dodání jednotlivých služeb jsou uvedeny a jsou součástí Přílohy č. 6 této Smlouvy.
- 13.2 V případě, kdy dojde ze strany Poskytovatele k prodlení s plněním Služeb, nebo nejsou služby dodány řádně a určeným způsobem, a kdy nedojde k uplatnění sankcí vyplývajících z bodu 13.1 této Smlouvy, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč (slovy: třicettisíc korun českých) za každý i započatý den prodlení.
- 13.3 V případě, že dojde ze strany Objednatele k prodlení úhrady řádně vystavených faktur Poskytovatele, má Poskytovatel právo uplatnit vůči Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,01% (slovy: jedna setina procenta) z fakturované částky za každý den prodlení.
- 13.4 Uplatní-li kterákoli smluvní strana svoje práva na smluvní pokuty stanovené touto Smlouvou, bude smluvní pokutu fakturovat druhé smluvní straně se lhůtou splatnosti 30 (třicet) dnů.
- 13.5 Poruší-li Poskytovatel některou z povinností uvedených v bodech 16.3, 16.4 a 16.5 této Smlouvy, vzniká jednorázové, tj. prvním uplatněním, právo Objednatele na smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: stotisíc korun českých) za každé takové jednotlivé porušení.

- 13.6 Právo na smluvní pokutu nevzniká, došlo-li k nedodržení uvedených termínů v důsledku neodvratitelné události (vyšší moc).

14. ÚJMY, ODPOVĚDNOST ZA ŠKODY A JEJICH ŘEŠENÍ, VYŠŠÍ MOC

- 14.1 Povinnost nahradit újmu se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, není-li v této Smlouvě stanoveno jinak. Poskytovatel se zproští odpovědnosti za újmu zcela nebo zčásti pokud prokáže, že újma byla způsobena vlastním zaviněným jednáním poškozeného, či neodvratitelnou událostí. Povinnosti k náhradě nemajetkové újmy se nelze zprostit.
- 14.2 Uplatněním sankce podle článku 13 této Smlouvy není dotčeno právo druhé Smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinnosti sankcionované smluvní pokutou.
- 14.3 Poskytovatel neodpovídá za nároky třetích stran vyjma případů dle odstavce 17.6 této Smlouvy.
- 14.4 Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu upozornit druhou smluvní stranu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 14.5 Nebezpečí vzniku škody na dokumentaci nebo nosičích potřebných pro vykonání plnění přechází na Objednatele momentem jejich převzetí a podepsání předávacího nebo akceptačního protokolu.
- 14.6 Smluvní strany nebudou odpovědné za neplnění svých závazků v důsledku výskytu případu vyšší moci. Po dobu trvání případu vyšší moci se povinnost plnit závazky postihnuté takovýmto případem pozastavuje a následně se prodlužují lhůty stanovené v této Smlouvě a jejich přílohách. Pokud však případ vyšší moci znemožní plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy po dobu delší než 30 (třicet) po sobě jdoucích kalendářních dnů, má druhá strana právo odstoupit od této Smlouvy bez povinnosti nahradit vzniklou škodu.
- 14.7 Smluvní strana, která uplatňuje případ vyšší moci, je povinna okamžitě, jak to bude možné po zpozorování nebo zjištění případu vyšší moci, avšak v každém případě nejpozději do deseti (10) dnů, oznámit druhé smluvní straně hlavní složky případu vyšší moci a jejich pravděpodobné následky a důsledky z toho plynoucí pro druhou smluvní stranu.
- 14.8 Ve všech případech je příslušná smluvní strana povinna vykonat všechna potřebná opatření na minimalizování dopadu případu vyšší moci na plnění svých závazků a co možno nejdříve zabezpečit obnovení normálního plnění svých závazků postihnutých případem vyšší moci.
- 14.9 Za případ vyšší moci se nepovažuje, pokud třetí strana nesplní svoje závazky vůči některé smluvní straně nebo je nesplní včas, kromě případu, kdy příslušná smluvní strana dokáže, že toto nesplnění povinností, nebo zpožděné plnění povinností nastalo vlivem vyšší moci.
- 14.10 Vyšší mocí se rozumí mimořádné okolnosti zabraňující plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, které vznikly až po uzavření této Smlouvy a jež nemohly být účastníky této Smlouvy odvráceny ani splněním prevenční povinnosti. Za případy vyšší moci se zejména považují výpadky elektrického proudu či jiných energií, pouliční nepokoje, povstání, záplavy, požáry, zemětřesení nebo podobné kalamity přírodního nebo sociálního rázu.

15. ŘÍZENÍ NESHOD

- 15.1 V případě neshody odpovědných zástupců smluvních stran se stanovením obsahu, rozsahu, ceny nebo obsahu a kvality poskytnuté Služby předají tito zástupci tuto problematiku a odpovídající dokumentaci k projednání statutárním zástupcům obou smluvních stran.
- 15.2 Pokud mezi statutárními zástupci nedojde ke shodě o předané problematice na základě poskytnuté dokumentace, statutární zástupci navrhnou a projednají konkrétní nezávislou

osobu nebo soudního znalce v oboru informatiky pro odborné posouzení problematiky a její neshody.

- 15.3 Na základě vypracovaného posudku a jeho závěru Smluvní strany znovu projednají problematiku a vzniklou neshodu. Pokud na tomto jednání nedojde k vyřešení neshody, řídí se další postup řešení neshody dle článku 18 této Smlouvy.

16. OCHRANA A UTAJENÍ INFORMACÍ

- 16.1 Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné, které se týkají této Smlouvy a jejího plnění a nejsou běžně dostupné či veřejně známé. Dále se za informace důvěrného charakteru považují takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
- 16.2 Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Poskytovatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 16.3 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací a osobních údajů způsobem obvyklým u dané smluvní strany pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací proti neoprávněnému nebo nahodilému přístupu jiných osob, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, neoprávněnému zpracování, jakož i jinému zneužití. Poskytovatel je dále povinen dodržovat předpisy Objednatele týkající se utajení důvěrných a tajných informací, a to pro informace, které Objednatel jako tajné a důvěrné ukládá nebo údaje a informace, které za tajné a důvěrné označuje.
- 16.4 Smluvní strany se zavazují, že žádné důvěrné informace nesdělí ani nezpřístupní třetím osobám ani je nevyužijí ke svému prospěchu či ku prospěchu třetích osob. V případě zpřístupnění důvěrných informací zaměstnancům a externím pracovníkům zajistí smluvní strana, že s těmito informacemi bude jako s důvěrnými zacházeno.
- 16.5 Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí i po skončení platnosti této Smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 16.6 Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
- 16.7 Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky a ochranné známky.
- 16.8 Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací orgánům státní a veřejné správy České republiky, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.

17. PŘECHOD VLASTNICKÝCH PRÁV, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ, PRÁVA TŘETÍCH OSOB

- 17.1 Dojde-li při realizaci Smlouvy k provedení plnění a/nebo díla, které může být předmětem práv průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, řídí se práva k takto provedenému dílu a/nebo plnění přiměřeně autorským zákonem a podmínkami této Smlouvy, nebude-li mezi stranami dohodnuto jinak.
- 17.2 Objednatel nabývá dnem úplného zaplacení ceny za příslušné plnění dle článku 9.8 této Smlouvy časově neomezené, výhradní a přenositelné právo užívání dodané části IS SINPRO / WEB / jiného SW a počínaje tímto dnem mu bude v plném rozsahu náležet výkon majetkového práva díla zhotoveného podle této Smlouvy užít ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu, tj. bez jakéhokoli časového, množstevního, teritoriálního či věcného omezení, a to včetně práva modifikovat a rozšiřovat dílo a práva postoupení díla na jakékoliv třetí osoby. Toto právo se vztahuje na veškeré komponenty a části IS SINPRO / WEB / jiného SW vytvořené Poskytovatelem pro Objednatele a dodané dle této Smlouvy včetně zdrojových kódů, analýz,

dokumentace IS SINPRO / WEB / jiného SW a další výstupy z činností provedených Poskytovatelem během realizace díla, včetně těch vývojových, testovacích a implementačních nástrojů nebo jejich částí, které byly přímo vytvořeny a určeny výhradně pro realizaci tohoto díla. Poskytovatel okamžikem zaplacení ceny dle této Smlouvy tato oprávnění pozbývá. Ustanovení tohoto článku se dále nevztahuje na produkty třetích stran, které Poskytovatel využije během realizace plnění.

- 17.3 V případě, že nedílnou součástí plnění dle Smlouvy bude i dodávka modifikací standardních SW produktů Poskytovatele, Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje zajistit Objednateli výhradní a časově neomezené právo k užívání takovýchto případných modifikací za podmínek této Smlouvy či podmínek, které budou mezi stranami dohodnuty. Poskytovatel je oprávněn modifikace svých standardních SW produktů užít, zahrnout je do svých standardních SW produktů, zařadit je do svých databází a poskytnout licenci k modifikacím třetí osobě s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 17.4 Pro ostatní SW produkty třetích stran použité Poskytovatelem v rámci plnění služeb dle této smlouvy, že Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje zajistit Objednateli nevýhradní a časově neomezené právo k užívání produktů dle této Smlouvy a za podmínek této Smlouvy.
- 17.5 Poskytovatel se v souvislosti s případnými změnami provedenými v rámci záručních oprav zavazuje předávat Objednateli zdrojové kódy změn IS SINPRO / WEB / jiných SW a příslušně upravenou dokumentaci.
- 17.6 Poskytovatel prohlašuje a je odpovědný za to, že předané plnění nemá právní vady, zejména že není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Poskytovatel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, pokud Objednatel:
- a) oznámí Poskytovateli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
 - b) neuzná sám předmětný nárok,
 - c) zplnomocní Poskytovatele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,
 - d) neučiní bez předchozí konzultace s Poskytovatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.
- 17.7 V případě rozhodnutí orgánu veřejné moci, např. soudu nebo jiného relevantního orgánu o tom, že používání plnění nebo jeho jakékoliv části je porušením práv třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví a rozhodnutím tohoto orgánu je zakázáno Objednateli plnění nebo jeho část používat, Poskytovatel je povinen na svoje náklady zabezpečit bezvadný právní stav vzhledem k používání plnění Objednatel a to buď:
- a) zabezpečit Objednateli právo na používání plnění nebo jeho dotčené části tak, aby neporušovalo jakékoliv práva třetích osob,
 - b) vyměnit SW, nebo jeho část, který je součástí plnění, za jiný, který neporušuje jakákoliv práva třetích osob,
 - c) modifikovat SW, nebo jeho část, který je součástí plnění tak, aby nebyla porušována práva třetích osob.

18. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 18.1 Smluvní strany se zavazují, že případné spory vzniklé při realizaci Smlouvy nebo v souvislosti s ní budou řešit korektním způsobem a jednáními v souladu s právními předpisy právního řádu České republiky a pravidly slušnosti.
- 18.2 Rozhodčí řízení je vyloučeno.

19. PŘEDÁNÍ VÝSLEDKŮ JEDNOTLIVÝCH ETAP, AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ, ŘÍZENÍ KVALITY

- 19.1 Dojde-li při realizaci Smlouvy k provedení plnění, které má charakter samostatného projektu (zejména při realizaci služeb souvisejících s rozvojem SW), bude akceptace a řízení kvality řízena následujícími ustanoveními Smlouvy, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
- 19.2 Ukončení každé etapy, resp. ukončení každého dílčího plnění dle této Smlouvy, proběhne formou akceptačního řízení, jehož výstupem bude písemný akceptační protokol potvrzený oběma Smluvními stranami. Akceptační řízení proběhne po předání výstupů každé etapy, resp. po předání každého dílčího plnění. Výsledkem akceptačního řízení je akceptace (akceptováno nebo akceptováno s výhradou) nebo neakceptace (neakceptováno) výstupů, resp. plnění.
- 19.3 Výstupy každé etapy, resp. každé dílčí plnění, předá Poskytovatel Objednateli v dohodnutých termínech. O předání a převzetí těchto výstupů je Poskytovatel povinen vystavit a Objednatel potvrdit Předávací protokol uvedený v Příloze č. 3 této Smlouvy.
- 19.4 Po předání výstupů má Objednatel ve spolupráci s Poskytovatelem povinnost provést akceptační řízení v termínech a na základě akceptačních kritérií vzájemně stanovených Smluvními stranami v projektu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Začátek akceptačního řízení počíná dnem předání výstupů etapy Projektu Objednateli. Termín zahájení akceptačního řízení se přiměřeně posunuje o dobu, po kterou je Poskytovatel v prodlení s předáním výstupů etap.
- 19.5 Objednatel se zavazuje vystavit nejpozději 2 (dva) pracovní dny před termínem stanoveným pro ukončení akceptačního období zprávu, která obsahuje hodnocení výstupů etapy, jinak se má za to, že výstup etapy Projektu byl Objednatelem akceptován uplynutím termínu stanoveného pro ukončení akceptačního řízení, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.
- 19.6 V případě, že předané výstupy nesplňují stanovená akceptační kritéria, stanoví se dohodou odpovědných zástupců smluvních stran nové termíny akceptačního řízení. Poskytovatel je v prodlení uplynutím původního termínu stanoveného pro ukončení akceptačního řízení.
- 19.7 V případě, že akceptace byla úspěšná, je Objednatel povinen potvrdit Akceptační protokol, uvedený v Příloze č. 4 této Smlouvy, s datem akceptace. Akceptační protokol musí Objednatel potvrdit nejpozději v termínu stanoveném pro ukončení akceptačního řízení.
- 19.8 Povinností Poskytovatele (bez nároků na dodatečné zvyšování ceny) je provést bez zbytečného odkladu úpravy výstupů Projektu na základě výsledků akceptace v termínu stanoveném oprávněnými osobami.
- 19.9 Dílo je dle této Smlouvy kompletní tehdy, pokud jsou splněna všechna stanovená a vzájemně odsouhlasená akceptační kritéria Díla, tj. výsledkem akceptačních řízení všech etap Díla je akceptace.
- 19.10 Smluvní strany se zavazují, že oblast řízení kvality dodávky plnění/Díla bude zajištěna způsobem uvedeným v Příloze č. 6 této Smlouvy nebo odpovídajícími orgány projektu a způsobem uvedeným v dokumentaci projektu. Současně s tím musí Poskytovatel umožnit Objednateli, nebo osobám pověřeným Objednatelem, kontrolu provádění poskytovaných Služeb, a to kdykoliv dle požadavku Objednatele.

20. CESTY

- 20.1 Poskytovatel garantuje svou připravenost být kdykoliv vyslán Objednatelem v souvislosti s naplňováním předmětu této Smlouvy na cestu mimo sjednané místo plnění, a to jak na území České republiky, tak do zahraničí. Pokud to bude vyžadovat situace, může se jednat i o cesty probíhající o víkendech nebo o svátcích. Poskytovatel na této cestě koná pro Objednatele služby podle této Smlouvy a jejich příloh, a to dle výslovných pokynů Objednatele.
- 20.2 Poskytovatel je oprávněn uplatnit u Objednatele požadavek na proplacení vícenákladů vzniklých Poskytovateli v souvislosti s jeho vykonanou cestou v souladu s touto Smlouvou pro

- Objednatele, a to v podobě přepravních nákladů a nákladů na přiměřené a obvyklé ubytování, to vše za předpokladu, že Objednatel předem písemně schválil Poskytovateli náklady na přepravu a ubytování související s předmětnou cestou. Smluvní strany se před každou cestou předem dohodnou o způsobu přepravy a kategorii ubytování.
- 20.3 Objednatel provede úhradu těchto nákladů spolu s úhradou realizovaných služeb dle kapitoly 10 této Smlouvy, tj. jednou měsíčně, a to pouze na základě řádně předloženého vyúčtování Poskytovatelem, doplněném daňovými doklady odpovídajícími příslušným daňovým předpisům.
- 20.4 Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že Poskyvatel při cestě použije silniční motorové vozidlo, dohodly se smluvní strany na použití sazby za každý 1 (jeden) km jízdy ve výši základní náhrady a náhrada za spotřebované pohonné hmoty, zejména dle zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších právních předpisů a příslušných platných podzákonných předpisů.
- 20.5 Náhrada za spotřebované pohonné hmoty přísluší Poskytovateli ve výši vypočtené z ceny pohonné hmoty a množství spotřebované pohonné hmoty vozidla. Při výpočtu výše náhrady za spotřebované pohonné hmoty se vychází z ceny pohonné hmoty prokázané Poskytovatelem. Spotřeba pohonné hmoty silničního motorového vozidla se vypočte aritmetickým průměrem z údajů uvedených v technickém průkazu použitého vozidla.
- 20.6 Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že při cestě použije prostředky železniční přepravy, uhradí Objednatel Poskytovateli skutečné prokazatelné výdaje za jízdenku včetně místenky. Smluvní strany se dohodly, že zaměstnanec nebo spolupracující osoba Poskyvatele má nárok na proplacení jízdenky první třídy v případě Objednatelem schválené zahraniční cesty či cesty v tuzemsku přesahující 200 (dvě stě) km.
- 20.7 Dohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem, že při cestě použije prostředky letecké přepravy, uhradí Objednatel Poskytovateli letenku třídy Economy nebo třídy s ní srovnatelné.
- 20.8 Poskyvatel se zavazuje, že bude-li možné vyřešit servisní zásah ve vztahu k zahraniční pobočce Objednatele nebo jinému místu Objednatele než jeho sídlo i bez vykonání cesty, bude Poskyvatel usilovat nejprve o to, aby případný servisní zásah byl řešen jiným způsobem (např. zasláním či sdělením návodu jak postupovat, prostřednictvím internetu (vzdáleným přístupem) či spoluprací s místními experty) za podmínky, že to bude výhodnější než vyslání kvalifikované osoby Poskytovatelem. Ukáže-li se však vykonání cesty jako nezbytné nebo účelné, bude smluvními stranami vždy předem dohodnut konkrétní způsob přepravy a případně i ubytování Poskytovatelem vyslaného pracovníka. Vyslání servisního pracovníka Poskyvatele k plnění služby mimo sídlo Objednatele je možné vždy jen na základě předchozího písemného požadavku Objednatele.

21. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY, UKONČENÍ

- 21.1 Tato Smlouva je platná a účinná dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 21.2 Tato Smlouva může být dále ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí.
- 21.3 Objednatel je oprávněn vypovědět Smlouvu bez udání důvodů. Výpovědní lhůta v takovém případě činí 90 (devadesát) dnů a počne běžet první den následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 21.4 Poskyvatel je oprávněn vypovědět Smlouvu z následujících důvodů:
- Objednatel bude v prodlení s plněním peněžitého závazku déle než 60 (šedesát) dní od data splatnosti a daňový doklad nebyl Objednatelem do doby splatnosti zpochybněn,
 - Objednatel prokazatelným a podstatným způsobem opakovaně neplní, a to ani po předcházejícím prokazatelně doručeném písemném upozornění, resp. po marném uplynutí

přiměřené lhůty k nápravě pochybení v minimální délce 60 (šedesát) dní v tomto upozornění uvedeném, tyto závazky a povinnosti:

- (i) přijmout plnění, pokud bylo Poskytovatelem poskytnuto řádně a bezvadně dle podmínek této Smlouvy,
- (ii) neposkytnutí potřebné součinnosti ve smyslu článku 7 této Smlouvy nebo neplnění povinností ve smyslu článku 5.1 a 5.2 této Smlouvy v případě, že tento nedostatek prokazatelně a objektivně bude bránit Poskytovateli dlouhodobě plnit jeho povinnosti dle této Smlouvy s přihlédnutím ke konkrétnímu řešenému problému. Toto však neplatí v případě, že Poskytovatel poruší povinnosti týkající se technických, bezpečnostních a organizačních pravidel Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen.

Výpovědní lhůta v takovém případě činí 90 (devadesát) dnů a počne běžet prvním dnem následujícího měsíce po prokazatelném doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

- 21.5 Pokud při nedodržení Smlouvy ze strany Objednatele uvedeném v článku 21.4 této Smlouvy dojde k nápravě ve výše uvedené lhůtě, příslušné termíny plnění Poskytovatele budou posunuty tak, aby zohlednily dopad tohoto porušení a nápravy na smluvní termíny podle této Smlouvy. V takovém případě nebude toto prodloužení považováno za prodloužení Poskytovatele s plněním dle této Smlouvy.
- 21.6 V případě, že je Objednatel v prodloužení z důvodů uvedených v článku 21.4 této Smlouvy delším než 60 (šedesát) dnů, je Poskytovatel oprávněn pozastavit dodávku plnění až do termínu nápravy těchto důvodů Objednatelem. V případě tohoto pozastavení plnění Poskytovatelem není toto považováno za prodloužení Poskytovatele s plněním podle této Smlouvy.
- 21.7 V případě odstoupení kterékoli ze smluvních stran od této Smlouvy, zavazují se Smluvní strany vyřešit své stávající závazky vzájemnou dohodou, tj. dohodnout se na způsobu a lhůtách pro předání dokumentace a systému tak, aby byly zajištěny minimálně nejnútnejší funkce.
- 21.8 Odstoupením nevznikne Smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze Smluvních stran, je další strana povinna i po odstoupení od Smlouvy splnit své závazky vázající se na plnění, které jí již bylo poskytnuto na základě této Smlouvy. Toto ustanovení neplatí v případě, byly-li důvodem odstoupení vady na plnění.
- 21.9 Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároků vzniklých z odstoupení, nároků na zaplacení smluvní pokuty, náhrady škody, závazků týkajících se ochrany obchodního tajemství a důvěrných informací, práv k užití a odpovědnosti za vady provedených a převzatých částí plnění.
- 21.10 V případě předčasného ukončení této Smlouvy způsobem stanoveným touto Smlouvou však v žádném případě nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele týkající se poskytování záruky, která se týká plnění dodaného na základě této Smlouvy. V ostatním platí příslušná ustanovení občanského zákoníku, pokud se Smluvní strany nedohodou jinak.

22. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 22.1 Smluvní strany se dohodly, že závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Výkon práv a povinností z této Smlouvy se řídí také autorským zákonem. Vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí obecně závaznými právními předpisy České republiky.
- 22.2 Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy.
- 22.3 Bude-li některé z ustanovení příloh této Smlouvy v rozporu s ustanoveními uvedenými ve Smlouvě, platí ustanovení uvedená v přílohách této Smlouvy.

- 22.4 Smlouvu lze měnit pouze oboustranně odsouhlasenými písemnými dodatky podepsanými statutárními zástupci Objednatele a Poskytovatele.
- 22.5 Smlouva je vypracována ve 4 (čtyřech) vyhotoveních, z nichž každá strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 22.6 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují své podpisy.

Seznam příloh

Nedílnou součástí této Smlouvy ke dni podpisu jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1	Ceník
Příloha č. 2	Dohoda o provedení projektu
Příloha č. 3	Předávací protokol
Příloha č. 4	Akceptační protokol
Příloha č. 5	Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti
Příloha č. 6	Popis SLA
Příloha č. 7	Popis služeb ICT outsourcingu, které jsou obsahem plnění této smlouvy
Příloha č. 8	Zadávací dokumentace
Příloha č. 9	Nabídka Poskytovatele

V Praze, [redacted]

Objednatel

Poskytovatel

.....
 Ing. Radomil Doležal, MBA.
 generální ředitel

Česká agentura na podporu obchodu/CzechTrade

.....
 [redacted]

PŘÍLOHA Č. 1 – CENÍK

Cena outsourcingových služeb – hodinové sazby.

Id.	Role	Cena za člověkohodinu (60 min) v Kč bez DPH
1	L1 technická podpora,- Kč
2	L2 technická podpora,- Kč
3	Správa infrastruktury,- Kč
4	Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací,- Kč
5	Databázový specialista,- Kč
6	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET,- Kč
7	Analytik / Programátor / Vývojář MOSS,- Kč
8	Analytik / Programátor / Vývojář WEB,- Kč
9	Architekt,- Kč
10	Projektový manažer,- Kč
11	Bezpečnostní konzultant,- Kč

Cena vývoje nového IS SINPRO

Celková cena za implementaci a nasazení nového IS SINPRO do ostrého provozu dle Návrhového dokumentu,- Kč bez DPH.

PŘÍLOHA Č. 2 – DOHODA O PROVEDENÍ PROJEKTU

Dohoda o provedení projektu

Identifikace projektu:	Datum vypracování:
Název projektu:	Zaměstnanec pověřený vypracováním:
Identifikace protokolu:	

1. Manažerské shrnutí

--

2. Popis nabízeného řešení

--

3. Podmínky akceptace

--

4. Harmonogram

--

5. Součinnost objednatele (včetně požadavků na materiál)

--

6. Nabídková cena

--

Poskytovatel	Objednatel
Datum:	Datum:
Jméno:	Jméno:
Podpis:	Podpis:

PŘÍLOHA Č. 3 – PŘEDÁVACÍ PROTOKOL**Předávací protokol**

Identifikace projektu: Název projektu:	Datum vypracování:
ID etapy projektu: Název etapy projektu:	Zaměstnanec pověřený vypracováním:
Identifikace protokolu:	

1. Seznam předmětů předávání

Identifikace	Název předmětu
Nad rámec smlouvy a projektu	

2. Stručný popis předmětů předávání

Předměty předání jsou výstupy etapy projektu

Pozn.: Předání bylo uskutečněno dne osobně/prostřednictvím elektronické pošty. Výše jmenované předměty předání byly zaslány na elektronickou adresu

Poskytovatel	Objednatel
Datum:	Datum:
Jméno předávajícího:	Jméno přebírajícího:
Podpis předávajícího:	Podpis přebírajícího:

PŘÍLOHA Č. 4 – AKCEPTAČNÍ PROTOKOL**Akceptační protokol - Zpráva z akceptace**

Identifikace projektu: Název projektu:	Datum vypracování:
ID etapy projektu: Název etapy projektu:	Zaměstnanec pověřený vypracováním:
Identifikace zprávy/protokolu:	
Termín konání:	
Přítomni:	
Podklady:	

1. Provedení akceptace**Akceptační kritérium 1 – (předmět akceptace)****Souhrnné připomínky**

- a)
- b)

Vyjádření týmu akceptace

(Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno)

Zdůvodnění vyjádření

.....
.....

Akceptační kritérium 2 – (předmět akceptace)**Souhrnné připomínky**

- a)
- b)

Vyjádření týmu akceptace

(Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno)

Zdůvodnění vyjádření

.....
.....

2. Úkoly a závěry vyplývající z akceptace

Datum	Číslo	Typ infce.	Text, poznámky, úkoly	Termín	Zodpovídá

Vysvětlivky: Typ infce.

ZN – Zjištěná neshoda, NO – Návrh nápravného opatření, O - otevřená záležitost, X – riziko, NŘV – návrh nápravného opatření na projednání řídicím výborem, NVP – návrh nápravného opatření na projednání vedením projektu

3. Závěr akceptace

(Akceptováno/Akceptováno s výhradou/Neakceptováno)
--

Datum :		Datum :	
Zástupce Poskytovatele:		Zástupce Objednatele:	
Jméno:		Jméno:	
Funkce:		Funkce:	
Podpis:		Podpis:	

PŘÍLOHA Č. 5 – PLÁN MĚSÍČNÍ ČINNOSTI A VÝKAZ KONZULTAČNÍ A PRACOVNÍ ČINNOSTI

Plán měsíční činnosti a výkaz konzultační a pracovní činnosti

Poskytovatel	
Pracovník	
Období (týden)	dd.mm.rrrr – dd.mm.rrrr

1a Plán

Služba / Projekt	Činnost – popis	Plán trvání	Cena v Kč bez DPH
		hh:mm	

1b Výkaz

Služba / Projekt	Objednatel (pracovník Objednatele)	Datum	Realizátor (pracovník Poskytovatele)	Činnost - popis	Trvání	Cena v Kč bez DPH	Pozn.
		dd.mm.rrrr			hh:mm		

Dne:	dd.mm.rrrr	Dne:	dd.mm.rrrr
Objednatel:		Poskytovatel:	
Podpis:		Podpis:	

PŘÍLOHA Č. 6 – POPIS SLA

1. Popis

b. Dostupnost služby

Všechny služby jsou primárně poskytovány v Pracovní době. Pokud to provozní důvody na straně Objednatele vyžadují, probíhá plnění ze strany Poskytovatele i mimo pracovní dobu.

V pracovní dobu je možné objednávat služby / hlásit vady osobně, telefonicky, e-mailem, písemně, nebo zadáním do systému HelpDesk.

Mimo pracovní dobu je možné objednávat služby / hlásit vady e-mailem nebo zadáním do systému HelpDesk.

c. Klasifikace požadavků

Požadavky jsou kategorizovány do tří skupin:

kategorie A – vysoká priorita;

kategorie B – střední priorita;

kategorie C – nízká priorita.

Klasifikace je primárně prováděna Poskytovatelem a odsouhlasena Objednatelem. V případě vzniklých neshod klasifikace je další postup řízen dle článku 15. Řízení neshod této smlouvy.

Individuální požadavky nejsou kategorizovány jako vada.

d. Způsob poskytování služby

Cílem je zajištění kompletní správy koncových zařízení (PC stanic, notebooků, tabletů a smartphonů), jejich periférií (tiskárny, scannery, externí mechaniky, atp.) a jejich programového vybavení, výběr vhodného vybavení a základní údržbu kancelářské techniky, zajištění provozu aplikace HelpDesk a jeho využívání pro správu požadavků, uživatelských konzultací pracovníků Objednatele formou individuálních konzultací pro podporu provozu ICT Objednatele.

Integrovaný komplex služeb je řízený Poskytovatelem s cílem zajištění provozu HW a SW vybavení Objednatele a podpory jeho uživatelů.

Poskytovatel vykonává činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům. Vady a incidenty proaktivně identifikuje a zaznamenává jejich vyřešení do systému HelpDesk.

Individuální požadavky na poskytnutí služby schvaluje zodpovědný pracovník odboru ICT Objednatele.

e. Podmínky poskytování služby (reakční doby, organizační a provozní podmínky,...),

Všechny vady/požadavky jsou evidovány v aplikaci HelpDesk kde jsou zaznamenány zejména následující informace:

- Datum a čas nahlášení incidentu/vady/požadavku.
- Typ hlášení (incident / požadavek).
- Incident / požadavek nahlásil.
- Incident / Požadavek řešil.
- Přiřazené SLA Incidentu/Požadavku.
- Typ služby.
- Čas počátku řešení incidentu / požadavku řešitelem.

- Čas vyřešení incidentu / požadavku.
- Celková doba řešení incidentu / požadavku.
- Popis incidentu / požadavku.
- Popis způsobu řešení.

Reakční doby pro identifikované nebo nahlášené incidenty:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Support HW + SW a Vývoj	1 hodina	4 hodiny	10 hodin
Ostatní služby	x	4 hodiny	1 den

Reakční doby pro nahlášené požadavky:

Skupina služeb	SLA1	SLA2	SLA3
Všechny skupiny	1 den	3 dny	7 dní

Reakční doba pro uživatelské požadavky na poskytnutí služby:

- pracovní doba uživatelské podpory je v pracovní dny 08:00 – 17:00 hod.
- v případě obdrženého požadavku typu SLA2 nebo SLA3 po 13 hodině pracovního dne, se reakční doby posouvá do následujícího pracovního dne, vždy však tak, aby celková reakční doba odpovídala maximální reakční době pro požadavek dané kategorie.

f. Součinnost

Poskytovatel je oprávněn vyžadovat po Objednateli součinnost v podobě bezodkladného hlášení závad systémů a zpřístupnění místa plnění.

Poskytovatel má v případě potřeby možnost vyžádat si zaslání požadavku případně hlášení vady na kontaktní e-mailovou adresu.

g. Kontrola kvality

Kvalita dodávané Služby je měřena individuálně pro jednotlivé služby na základě jejich významu. Tj. obecně se jedná o:

- rychlost reakce na incidenty/požadavky
- bezchybnost plnění
- rychlost plnění
- prouživatelský přístup řešitelů

Objednatel je oprávněn provádět kontrolu kvality ty plnění služeb, reakční doby a času potřebného k vyřešení incidentu/požadavku ze strany Poskytovatele v aplikaci HelpDesk, a to i prostřednictvím třetí nezávislé osoby.

h. Práva, povinnosti

Pokud je Objednatelem nahlášeno více incidentů Kategorie SLA1 či i jeden obtížnější incident ve stejné skupině služeb, jejichž rozsah je takového druhu, že nelze odstranit všechny incidenty v týž den, bude Poskytovatel na odstranění incidentu(ů) pracovat v den nahlášení vady do doby úplného odstranění vady, nebo minimálně do 20:00 hod. nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak. V případě, že se nepodaří vadu odstranit během jednoho dne, bude Poskytovatel pokračovat na odstranění vady každý další den trvání vadného stavu, a to i v mimopracovní dny minimálně v režimu od 7:00 do 20:00 hod. do doby úplného odstranění vady, nedohodne-li se Objednatel s Poskytovatelem jinak.

Odstraňování zjištěných vad bude prováděno na náklady Objednatele, za podmínky, že se nejedná o vadu vyvolanou jednáním Poskytovatele nebo jde o vadu, na níž se vztahuje záruční doba.

i. Ceny (způsob stanovení ceny, platební podmínky, ...),

Cena je určena jako násobek odpracovaných hodin a hodinové sazby za práci specialisty Poskytovatele zajišťující dodávku služeb, které jsou předmětem tohoto SLA. Hodinová sazba je uvedena v ceníku uvedeného v Příloze č. 1 Smlouvy.

Aktivity jsou nejprve naplánovány do plánu měsíční činnosti poskytovatele a dále vykazovány do výkazu práce dle jejich skutečného provedení (Příloha č. 5 Smlouvy) a jsou fakturovány měsíčně. Plán měsíční činnosti je Poskytovatel povinen vyhotovit nejpozději do 5. (pátého) dne každého měsíce s tím, že v něm uvede specifikaci plánované činnosti včetně hodinové dotace připadající na jednotlivé činnosti v daném měsíci.

j. Sankce

Stanovení sankcí je úzce navázáno jednak na vyhodnocení dostupnosti služeb ICT Objednatele, tak i na vyhodnocení reakčních dob.

Reakční doba:

Objednatel je oprávněn při prodlení s reakcí na nahlášený incident více jak 4 (čtyři) hodiny od nahlášení incidentu Poskytovateli v případě, že jde o vadu kategorie A (SLA1), požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (desettisíckorunčeských) za každé 4 hod. prodlení s řešením incidentu.

Objednatel je oprávněn při prodlení s reakcí na nahlášený incident více jak 16 (šestnáct) hodin od nahlášení incidentu Poskytovateli v případě, že jde o vadu kategorie B (SLA2), požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (pěttisíckorunčeských) za každých započatých 16 hod. prodlení s řešením incidentu.

Objednatel je oprávněn při prodlení s reakcí na nahlášený incident více jak 40 (čtyřicet) hodin od nahlášení incidentu Poskytovateli v případě, že jde o vadu kategorie C (SLA3), požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (dvatisíckorunčeských) za každých započatých 40 hod. prodlení.

Výpadky služby / měsíc

Do vyhodnocení dostupnosti služeb ICT jsou započítávány ty výpadky služeb ICT, které nebyly plánované Poskytovatelem nebo nebyly způsobené třetími stranami. Vyhodnocení je počítáno jako poměrná část času nedostupnosti služby oproti celkovému možnému času běhu služby za sledované období. Slevy za výpadky jednotlivých služeb se sčítají a jsou následně zohledněny ve fakturaci těchto služeb za sledované období ve výši 1% za každé celé 1% nedostupnosti služby.

k. Měření a vyhodnocování poskytování služby

Měření kvality poskytování služby probíhá kontinuálně po celé sledované období ve specializované aplikaci HelpDesk. Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb probíhá v měsíčním intervalu vždy první den následujícího měsíce.

Vyhodnocení kvality služby obsahuje:

- seznam hlášených vad/požadavků s reakční dobou delší než nastavená měřítka kvality služby,
- rekapitulace uplatnitelných sankcí vyplývajících z výše uvedených seznamů.

Výše uvedené informace projednají a vzájemně odsouhlasí zástupci obou smluvních stran. V případě vzniklých neshod je další postup řízen dle článku 15. Řízení neshod této smlouvy.

l. Záruky za poskytované služby

Poskytovatel poskytuje na jím poskytované služby záruku dle ustanovení v článku 11. Smlouvy.

PŘÍLOHA Č. 7 – POPIS SLUŽEB ICT OUTSOURCINGU, KTERÉ JSOU OBSAHEM PLNĚNÍ TÉTO SMLOUVY

1. Popis (obsah) poskytovaných služeb

Skupina služeb	Role
Support HW + SW	L1 technická podpora
	L2 technická podpora
	Správa infrastruktury
	Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací
Vývoj	Databázový specialista
	Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET
	Analytik / Programátor / Vývojář MOSS
	Analytik / Programátor / Vývojář WEB
Ostatní služby	Architekt
	Projektový manažer
	Bezpečnostní konzultant

Přehled typů poskytovaných služeb

Konkrétní obsah nabízených služeb je uveden v následujícím textu:

S1 – Základní práce v ICT

Základní charakteristika:

Služba zahrnuje poskytování základní uživatelské podpory (Level 1). Základní správu (instalace, konfigurace, drobné opravy a čištění) ICT zařízení Objednatele (PC, notebooky, smartphony, tablety, tiskárny, monitory, routery, switche atp.) a jejich programového vybavení (operační systémy a aplikace). Dále pak doplňování provozního materiálu do tiskáren.

Služba dále obsahuje tvorbu instalační image a její následnou údržbu. Softwarem se v rámci této služby rozumí operační systémy (OS), kancelářský software (balík Microsoft Office) a ostatní programy (správce souborů, různý komunikační software, komprimace souborů, webový prohlížeč atp.).

Součástí služby je rovněž zodpovědnost za sběr uživatelských dat, sběr telefonních a e-mailových incidentů a požadavků, jejich uložení do HelpDesk systému a eskalaci v případě nutnosti na L2 podporu.

Součástí služby je rovněž poskytování podpory ostatním členům týmu nebo pracovníkům třetích stran v případě nutnosti řešení incidentů nebo požadavků Objednatele.

Role vykonávající službu:

- L1 technická podpora

Konkrétní obsah služby:

- Základní (L1) podpora uživatelů,
- sběr uživatelských dat, sběr telefonních a e-mailových incidentů a požadavků, jejich uložení do HelpDesk systému,
- eskalace servisních požadavků v případě nutnosti na L2 podporu
- implementace HW vybavení do systému Objednatele, následná správa, údržba a dohled nad jeho provozem,
- zajištění základních oprav a upgradů HW,
- příprava a údržba instalační image,
- implementace a údržba schválených OS, firmwarů, ovladačů, základních programů a kancelářských balíků do systémů Objednatele
- údržba a dohled nad provozem OS na klientských zařízeních,
- migraci uživatelských dat (typicky před a po reinstalaci OS nebo při HW poruše)
- testování updatů OS, firmwarů, ovladačů a nových verzí aplikací
- doplňování spotřebního materiálu (typicky tiskové tonery, papíry atp.),
- tvorba a údržba provozní dokumentace
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů
- spolupráce při stěhování a vyřazování HW (zejména zajištění přemístění a datového vyčištění vyřazované techniky),

S2 – Uživatelská podpora, správa účtů a zdrojů

Základní charakteristika:

Služba zahrnuje poskytování pokročilé uživatelské podpory (Level 2), správu systému HelpDesk a znalostní báze a kontrolu plnění požadavků podřízené podpory (Level 1). Kompletní správu a dohled veškerého uživatelského SW a HW vybavení (vč. správy uživatelských dat) ve všech lokalitách Objednatele vč. základní správy HW komponent infrastruktury a uživatelských oprávnění.

Dále pak konzultace a školení uživatelů Objednatele, vytváření reportingů, spolupráce při vytváření a údržbě provozní dokumentace (vč. bezpečnostních předpisů) a kontrola jejího dodržování.

Role vykonávající službu:

- L2 technická podpora

Konkrétní obsah služby:

- Pokročilá (L2) podpora uživatelů,
- eskalaci servisních požadavků v případě nutnosti na infrastrukturního nebo Windows Server specialistu,
- zajištění provozu jednotného místa pro nahlášení a sběr uživatelských požadavků pracovníků Objednatele vč. přidělení požadavků konkrétním pracovníkům Poskytovatele a monitoring stavu zpracování a dokončení,
- zajištění provozu znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace.
- správu (kompletní lifecycle proces dané aplikace) aplikací, balíků a ovladačů na klientských zařízeních ve všech lokalitách Objednatele,
- správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení nebo služby) uživatelských zařízení (PC, notebooky, tiskárny, WiFi AP, faxy atp.) ve všech lokalitách Objednatele,
- základní správa komponent infrastruktury (konfigurace portů patrových switchů, konfigurace Wifi AP atp.) Objednatele,
- správu účtů a oprávnění v celém ICT prostředí Objednatele (Active Directory, NTFS, DNS, DHCP, MOSS, IS SINPRO, VoIP atp.),
- zajištění pokročilých nastavení, oprav a upgradů HW ve všech lokalitách Objednatele,
- školení uživatelů na používání schválených HW a SW komponent Objednatele,
- konzultace uživatelům nad návrhem a výběrem schváleného HW vybavení - pracovních stanic, notebooků a periférií,
- výroba reportingů pro zaměstnance Objednatele,
- správu uživatelských dat (zálohování a obnovení dat, antivirová ochrana, zabezpečení) ve všech lokalitách Objednatele (převážně na síťových úložištích typu NAS),
- údržba a dohled nad provozem operačních systémů koncových zařízení,
- návrh standardů Objednatele pro HW a SW pracovních stanic, notebooků,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů,
- kontrola dodržování bezpečnostní zásad a licenční čistoty na zařízeních Objednatele.

S3 – Administrace technologií datacenter vč. VoIP

Základní charakteristika:

Služba pokrývá správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení, aplikace nebo služby) komponent a technologií spojených s provozem datových center Objednatele vč. bezpečnostních prvků a VoIP technologií. Konfigurace a provádění FailOver testů a zálohování nastavení technologií datacenter. Dále pak pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení komplexních problémů a aktualizaci znalostní báze a provozní dokumentace. Služba zahrnuje rovněž konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele.

Role vykonávající službu:

- Správa infrastruktury

Konkrétní obsah služby:

- Správu (kompletní lifecycle proces daného zařízení nebo služby) komponent datacenter Objednatele na základě schválených uživatelských požadavků nebo schválených projektů,
- správu (kompletní lifecycle proces dané aplikace) firmwarů, služeb a zařízení datových center Objednatele.
- správu veškerých bezpečnostních prvků DMZ,
- pokročilou správu pasivních i aktivních prvků a komponent LAN,
- správu serverů a přidružených technologií (disková pole, FibreChannelové switche, disková pole, UPS, PDU atp.),
- správu komponent datových úložišť,
- provádění Failover testů,
- zálohování logů hardwarových komponent a Disaster Recovery testy,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení komplexních problémů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad technologiemi datacenter,
- správa VoIP technologií,
- monitoring a zpracovávání reportingů využití hardwarových komponent a služeb v případě potřeby a na základě žádosti Objednatele,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů,
- nastavení a kontrola dodržování bezpečnostních zásad na zařízeních Objednatele.

S4 – Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací

Základní charakteristika:

Služba pokrývá kompletní správu operačních systémů serverů, ovladačů, služeb, rolí, funkcionalit běžících na serverech Objednatele vč. VoIP aplikací. Konfigurace a monitoring zálohování a obnovy dat, logů a oprávnění na serverech a zdrojích Objednatele.

Dále pak pomoc pracovníkům uživatelské podpory při řešení komplexních problémů a aktualizaci znalostní báze a provozní dokumentace. Služba zahrnuje rovněž konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele.

Role vykonávající službu:

- Správa operačních systémů serverů, služeb a aplikací

Konkrétní obsah služby:

- Správu (kompletní lifecycle proces dané služby) operačních systémů serverů, ovladačů, služeb, rolí, funkcionalit a aplikací na serverech Objednatele na základě schválených požadavků nebo schválených projektů,
- správa VoIP služeb a aplikací,
- správu datových úložišť,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení komplexních problémů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- monitoring a zpracovávání reportingu využití služeb v případě potřeby a na základě žádosti odpovědných pracovníků Objednatele,
- konfigurace zálohování a obnovy dat a provádění pravidelných restore testů,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad serverovými technologiemi datacenter,
- zálohování a ochrana logů serverů a služeb datových center Objednatele,
- správu, monitoring a reporting bezpečnostních pravidel, politik a služeb,
- tvorba a údržba provozní dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli techniky v rámci servisních zásahů.

S5 – Údržba a vývoj SINPRO

Základní charakteristika:

Služba zajišťuje bezvadný chod starého IS SINPRO. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Poskytovatel bude v rámci služby provádět programové úpravy stávajícího řešení, provádět nastavení parametrů v systému a eventuální drobné změny.

Poskytovatel bude v rámci služby zajišťovat instalaci nových verzí starého systému IS SINPRO.

Role vykonávající službu:

- Databázový specialista

Konkrétní obsah služby:

- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému,
- nasazení nové verze stávajícího systému,
- uživatelské konzultace a podpora,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání systému,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionality systému,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při úpravách stávajícího IS SINPRO,
- testování funkcionality starého IS SINPRO, kontrola souladu s funkční specifikací,
- řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI starého IS SINPRO (např. reporty),
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů

S6 – Vývoj a údržba WEB

Základní charakteristika:

Služba pokrývá komplexní řešení údržby a vývoje internetových stránek a webových aplikací. Poskytovatel zajistí dodávky kompletního životního cyklu internetových stránek. Vývojové technologie, které Objednatel používá nebo bude používat, jsou: XML XSLT, XHTML, CSS, JS, JAVA, PHP, C#, Silverlight, Tomcat, IIS. Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další technologie pro weby, budou použity po oboustranné dohodě Objednatele a Poskytovatele.

Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář WEB

Konkrétní obsah služby:

- evidence často se opakujících požadavků na konzultační podporu, návrh na jejich komplexní řešení (např. doporučení implementace nové aplikace či školení) nebo zápis postupu řešení do znalostní báze,
- implementace nových webových aplikací na základě schváleného požadavku Objednatele,
- sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků,
- tvorba funkčních specifikací na základě analýz pokrývajících všechny aspekty vývoje,
- samotný vývoj webových stránek a aplikací,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit webů a webových aplikací,
- testování funkcionality stránek a nefunkčních parametrů, aplikací, kontrola souladu s funkční specifikací,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů.

S7 – Údržba a vývoj systémů na MS Office Sharepoint Server

Základní charakteristika:

Služba obsahuje bezvadný chod systémů na MS SharePoint Serveru (Dále jen MOSS) využívaných Objednatel. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude neprodleně řešit výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků, tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků. Poskytovatel bude v rámci plnění dále provádět programové úpravy stávajícího řešení, provádět nastavení parametrů systému, vytvářet plán vývoje pro MOSS a samotný vývoj MOSS podle schválených požadavků Objednatele.

Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář MOSS

Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit MOSS,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání webů,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
- sběr, analýza a kategorizace uživatelských požadavků Objednatele
- vývoj jednotlivých komponent pro MOSS
- návrh využití dalších existujících systémů a jejich propojení s MOSS
- testování funkcionality a nefunkčních parametrů komponent systému.
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému, řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- nasazení nových verzí systému,
- školení uživatelů.

S8 – Údržba a vývoj systémů na MS Dynamics CRM

Základní charakteristika:

Služba obsahuje údržbu a vývoj nového IS SINPRO na platformě Microsoft Dynamics CRM. Poskytovatel v rámci služby zajistí bezvadný chod nového IS SINPRO. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky systému, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Poskytovatel bude v rámci služby provádět programové úpravy nového řešení a provádět nastavení parametrů v systému. Poskytovatel bude dále v rámci plnění provádět programové úpravy nového řešení, vytvářet plán vývoje a samotný vývoj nového IS SINPRO podle schválených požadavků Objednatele.

Poskytovatel bude v rámci služby zajišťovat instalaci nových verzí nového systému IS SINPRO.

Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET

Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit IS Nové SINPRO,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů při používání IS Nové SINPRO,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií systému a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků systému,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při úpravách a vývoji nového IS SINPRO,
- testování funkcionality nového IS SINPRO, kontrola souladu s funkční specifikací,
- řešení incidentů a požadavků s daty mimo GUI nového IS SINPRO (např. reporty),
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení uživatelů

S9 – Integrace

Základní charakteristika:

Služba obsahuje integraci jednotlivých částí ICT prostředí Objednatele na úrovni SW. Především jde o integraci jednotlivých systémů a aplikací s IS SINPRO (starým i novým). Dále pokrývá i integraci produktů třetích stran se systémy Objednatele. Integrace bude realizována individuálně pro každý systém Objednatele na základě analýzy možností integrace daného systému.

Poskytovatel v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování.

Poskytovatel v rámci této služby zajistí bezvadný chod integračních prvků. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky integračních prvků, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET

Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi zvýšení integrace jednotlivých aplikací a služeb nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Objednatele,
- pomoc pracovníkům Uživatelské podpory při řešení problémů s integračními prvky,
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- analýza nahlášených chyb a výpadků systému (bez ohledu na způsob zjištění),
- řešení výpadků a havárií integračních prvků a odstranění programových a systémových chyb nebo chyb nesprávné obsluhy a užití,
- návrhy preventivních opatření pro omezení výpadků integračních prvků,
- analýza, vývoj, úpravy dokumentace při vývoji a úpravách integračních prvků,
- testování funkcionality integračních prvků, kontrola souladu s funkční specifikací,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů,
- školení odpovědných pracovníků Objednatele

S10 – Vývoj a údržba ostatních technologií

Základní charakteristika:

Služba obsahuje údržbu a vývoj aplikací, služeb či skriptů na ostatních technologiích (např. VBA, .NET). Součástí služby jsou dále konzultace k použití ostatních technologií a podpora uživatelů při jejich používání.

Poskytovatel v rámci služby bude provádět sběr, analýzu a kategorizaci požadavků, doporučení ohledně jejich naplnění, vývoj, testování a zadokumentování.

Poskytovatel v rámci této služby zajistí bezvadný chod aplikací, služeb či skriptů. Poskytovatel bude vykonávat činnosti vedoucí k prevenci výpadků, bude řešit neprodleně výpadky aplikací či služeb, provádět analýzu příčin výpadků a bude tvořit návrhy opatření spojených s prevencí výpadků.

Pokud se v průběhu platnosti smlouvy stanou standardními i další vývojové technologie, budou použity po oboustranné dohodě Objednatele a Poskytovatele.

Role vykonávající službu:

- Analytik / Programátor / Vývojář CRM + .NET

Konkrétní obsah služby:

- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit postavených na ostatních technologiích (např. VBA),
- přispívání do znalostní báze pro pracovníky HelpDesku a pro pracovníky Objednatele a její pravidelná aktualizace,
- tvorba a údržba dokumentace,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci servisních zásahů.

S11 – Architektura

Základní charakteristika:

Služba obsahuje zejména konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení ICT prostředí Objednatele, architektonickou přípravu, tvorbu architektonických plánů a postupů implementace technologií a služeb a kontrolu jejich dodržování vzhledem k cílovému stavu ICT infrastruktury Objednatele.

Role vykonávající službu:

- Architekt

Konkrétní obsah služby:

- Konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi rozvoje nebo zabezpečení funkcionalit ICT prostředí Objednatele,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad technologiemi, trendy a cenami v ICT,
- konzultace odpovědným pracovníkům Objednatele nad možnostmi implementace nových způsobů řízení ICT vedoucí k jejich zefektivnění.
- zajištění řízení a monitoring jednotného místa pro dokumentaci veškerých ICT systémů a komponent Objednatele (tzv. Konfigurační databázi),
- tvorba a aktualizace architektonické dokumentace k celému ICT prostředí Objednatele na základě postupného vývoje ICT či na základě legislativních požadavků,
- spolupráce na vytváření a údržbě dokumentace cílového stavu ICT prostředí Objednatele,
- kontrola dodržování architektonických plánů ostatními pracovníky nebo dodavateli vzhledem k cílovému stavu ICT prostředí Objednatele,
- spolupráce s ostatními pracovníky nebo dodavateli v rámci návrhů budoucího ICT prostředí Objednatele.

S12 – Projektový manažer

Základní charakteristika:

Služba obsahuje kompletní vedení veškerých prací Poskytovatele v ICT prostředí Objednatele. Dále organizuje a vede schůzky mezi pracovníky Poskytovatele a Objednatele a nese zodpovědnost za dodržování SLA.

Role vykonávající službu:

- Projektový manažer

Konkrétní obsah služby:

- Řízení a koordinace veškerých pracovníků Poskytovatele,
- sledování a vyhodnocování rizik,
- zabezpečení a reporting plnění SLA nad incidenty a požadavky Objednatele,
- komunikace o jednotlivých nebo globálních problémech s Objednatelem,
- Ve spolupráci se zainteresovanými pracovníky Poskytovatele i Objednatele řízení procesů Problem managementu,
- zabezpečení dodržování bezpečnostních, právních a interních předpisů pracovníků Poskytovatele při práci nad ICT prostředím a v prostorách Objednatele,
- organizování a řízení konzultací, workshopů, prezentací a analytických schůzek odpovědným pracovníkům Objednatele.

S13 – Bezpečnostní konzultant

Základní charakteristika:

Služba poskytuje know-how bezpečnostního experta, nastavení a udržení bezpečnostních standardů Objednatele. Cílem poskytování této služby je trvalý rozvoj oblasti bezpečnosti v prostředí Objednatele s přihlédnutím k technologickému vývoji, vývoji v oblasti norem a legislativy v rámci ČR i EU.

Role vykonávající službu:

- Bezpečnostní konzultant

Konkrétní obsah služby:

- konzultace k ICT bezpečnosti, interním procesům a interní dokumentaci, změnám legislativy a norem s dopadem na oblast bezpečnosti,
- vytváření a údržba bezpečnostní dokumentace Objednatele,
- provádění analýzy rizik,
- tvorba a aktualizace bezpečnostní strategie, koordinace prací v rámci realizace bezpečnostních opatření,
- navrhování, realizace a vyhodnocování bezpečnostních opatření,
- spolupráce na řešení bezpečnostních incidentů
- další činnosti spadající charakterem pod řízení a realizaci bezpečnosti, zejména nově vzniklé povinnosti definované v legislativě