

Smlouva o technické podpoře a údržbě
elektronického systému spisové služby e-spis

ID VZ: [F2017-027432]

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 a § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále jen „občanský zákoník“),

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Česká republika - Státní veterinární správa

se sídlem: Slezská 100/7, 120 56 Praha 2

kterou zastupuje: MVDr. Zbyněk Semerád, ústřední ředitel

IČO: 00018562

DIČ: neplátce

bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

číslo účtu: 4221011/0710

zřízena na základě zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně souvisejících zákonů
(veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednatel**“ nebo též „**SVS**“)

a

ICZ a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4 - Nusle

kterou zastupuje: Ing. Bohuslav Cempírek, předseda představenstva

IČO: 25145444

DIČ: CZ699000372

Bankovní spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.

Číslo účtu: 2109164825/2700

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B vložka 4840

(dále jen „**dodavatel**“ nebo též „**Poskytovatel**“)

(společně též „**smluvní strany**“ nebo jednotlivě „**smluvní strana**“)

Preambule

- (1) Tato Smlouva upravuje vztah mezi SVS a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „Technická podpora a údržba elektronického systému spisové služby e-spis“, která byla zahájena odesláním „Oznámení o zakázce“ do Věstníku veřejných zakázek dne 05.10.2017 (dále jen „veřejná zakázka“), přičemž nabídka Poskytovatele byla SVS vyhodnocena v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), jako ekonomicky nejvýhodnější.
- (2) Tato Smlouva stanovuje základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené veřejné zakázky.
- (3) Účelem této Smlouvy je zajištění bezchybného a na vývoj příslušné legislativy reagujícího provozu elektronického systému spisové služby ICZ e-spis (dále jen „systém e-spis“ nebo jen „e-spis“), který je v informačním systému SVS (dále jen „IS SVS“) zaveden jako informační systém pro výkon spisové služby veřejnoprávního původce uvedeného v § 3 odst. 1 písm. a) zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 499/2004 Sb.“), za účelem plnění povinností SVS stanovených jí příslušnými právními předpisy.
- (4) Systém e-spis byl v SVS zaveden, včetně technické podpory a údržby e-spis do 30. 8. 2017, na základě Smlouvy o dílo 704/2011 ze dne 1. 3. 2012 k plnění veřejné zakázky „Elektronický systém spisové služby SVS ČR v návaznosti na systém datových schránek“ uzavřené mezi SVS a ICZ a.s., Na Hřebenech II 1718/10, 140 00 Praha 4 (dále jen „Výrobce“).
- (5) Objednatel systém e-spis i jeho upgrade/update právem trvale a podle svých potřeb užívá.
- (6) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen a dále i dostatečně odborně kvalifikován plnění dle této Smlouvy SVS poskytnout.

Čl. 1

Předmět Smlouvy

- (1) Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat/zajistit poskytování (dále jen „poskytovat“) po dobu stanovenou touto Smlouvou pro Objednatele podporu systému e-spis, a to originální podporu Výrobce a další související služby (dále jen „podpora“ nebo „podpora systému e-spis“ nebo „služby podpory“).
- (2) Předmětem této Smlouvy je dále závazek SVS zaplatit Poskytovateli za řádné splnění předmětu plnění dle Smlouvy sjednanou cenu.

Čl. 2

Předmět plnění

- (1) Poskytovatel se zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou poskytovat SVS po dobu trvání této Smlouvy následující podporu systému e-spis:

A. podporu e-spis hrazenou paušálem:

- a) **řešení incidentů v e-spis**, a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním, viz příloha č. 1 Smlouvy, zpravidla prostřednictvím služby HelpDesk a HotLine, dle specifikace uvedené v příloze č. 2 Smlouvy,
- b) **maintenance e-spis**, tj. poskytování tzv. aktualizčních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány i originální upgrade/update e-spis Výrobce dle specifikace uvedené v příloze č. 2 Smlouvy,
- c) **konzultační služby** vztahující se k užívání e-spis dle specifikace uvedené v odst. 2 písm. A. bod c) této Smlouvy za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy.

B. podporu e-spis hrazenou nad rámec paušálu, která zahrnuje Doplnkové služby. Mezi Doplnkové služby patří především provádění softwarových úprav e-spis, tzv. Rozvojových změn (dále jen „Rozvojová změna“), přímá metodická podpora nad rámec rozsahu konzultačních služeb uvedených v odst. 2 písm. A. bod c) této Smlouvy, školení, koordinace a součinnost s ostatními dodavateli, ad hoc služby, a to v **předpokládaném rozsahu 770 člověkohodin** za období 48 měsíců dle specifikace uvedené čl. 2 písm. B. a v příloze č. 2 této Smlouvy,

(dále vše jen „podpora“ nebo „služby podpory“).

Detailní popis základních parametrů a vlastností e-spis, včetně popisu jednotlivých modulů e-spis implementovaného do IS SVS, je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy „Popis stávajícího stavu e-spis v prostředí IS SVS“.

(2) Základní podpora zahrnuje plnění:

A. Podpory hrazené paušálem:

- a) **Řešení incidentů** e-spis zahrnuje odstraňování programových chyb e-spis v rámci originální podpory Výrobce v Objednatelém aktuálně užívaných nebo v budoucnu nově instalovaných verzích (a to i v e-spis upraveném či doplněném podle této Smlouvy) a poskytování související součinnosti pro řešení problémů e-spis a dále součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je e-spis provozován. Tato podpora bude tedy poskytována stávajícímu celku e-spis i upgrade/update a Rozvojovým změnám, jimiž bude e-spis podle této Smlouvy upraven či doplněn. Podpora bude zajištěna zpravidla prostřednictvím služby HelpDesk a HotLine dle specifikace uvedené v příloze č. 2 Smlouvy.
- b) **Maintenance** e-spis zahrnuje aktualizací služby podpory, které poskytuje Výrobce. Maintenance zahrnuje rovněž i poskytování a instalaci upgrade/update vytvořených Výrobce v souvislosti se změnami či úpravami příslušných právních předpisů České republiky a přímo použitelných předpisů EU.
- c) **Konzultační služby** týkající se provozu a Rozvojových změn e-spis, včetně řešení problémů (incidentů), které jsou realizovány službou HelpDesk a HotLine nebo službou Vedení projektu dle specifikace uvedené v příloze č. 2 Smlouvy v neomezeném rozsahu a přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti Objednatele v **rozsahu 50 člověkohodin** za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 Smlouvy, a účasti 2 osob Objednatele na zákaznických dnech Výrobce za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 Smlouvy.

Konzultační služby může Objednatel počínaje dnem účinnosti této Smlouvy využít kdykoliv po celou dobu poskytování podpory podle této Smlouvy, a to dle podle svých potřeb a ve výše uvedeném rozsahu.

Poskytovatel je povinen Objednateli umožnit čerpání konzultačních služeb ve výše uvedeném rozsahu

B. Podpory hrazené nad rámec paušálu, která zahrnuje tzv. Doplnkové služby, mezi které patří především provádění Rozvojových změn, přímá metodická podpora, školení, koordinace a součinnost s ostatními dodavateli, ad hoc služby apod.

Rozvojové změny zahrnují především úpravu stávajících funkcionalit e-spis dle potřeb a požadavků SVS, a to i s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů e-spis (provedením Rozvojové změny se rozumí výsledek příslušného procesu). Jedná se o podporu poskytovanou na základě objednávek Objednatele.

- (3) Podpora podle této Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku e-spis, upgrade/update poskytnutým v rámci řešení incidentů i v rámci maintenance a Rozvojovým změnám, jimiž bude e-spis podle této Smlouvy upraven či doplněn.
- (4) Detailní specifikace předmětu plnění dle této Smlouvy je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy „Podmínky poskytování podpory“.

Čl. 3

Doba, způsob a místo plnění, ostatní ujednání

- (1) Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou. Poskytovatel je povinen zahájit poskytování služeb podpory v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou dnem 1. 2. 2018 (tj. den zahájení poskytování podpory) a poskytovat tyto služby podpory po dobu **od 1. 2. 2018 do 31. 01. 2022** (pro účely této Smlouvy se tím rozumí též „48 měsíců“).
- (2) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby podpory dle této Smlouvy průběžně po dobu uvedenou v odst. 1 tohoto článku, a to řádně a včas a v termínech stanovených touto Smlouvou nebo podle této Smlouvy, a to podle povahy plnění buď na základě příslušného požadavku Objednatele nebo automaticky neprodleně po „vydání“ příslušného upgrade/update Výrobce.
- (3) Doplnková služba bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Doplnkové služby dle vzoru uvedeného v příloze č. 5 této Smlouvy osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy uvedenými v čl. 13 odst. 11 písm. a), jímž rovněž bude akceptována cena Doplnkové služby/počet člověkohodin a potvrzeno předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny termíny k odstranění případně při akceptaci zjištěných vad a nedostatků (dále vše též jen „Akceptační protokol“).
- (4) Smluvní strany se dohodly na tom, že požadavek Objednatele na realizaci plnění podle čl. 2 písm. B. této Smlouvy (Doplnková služba) může být odeslán Poskytovateli nejpozději 14 pracovních dnů před ukončením poskytování podpory dle této Smlouvy. Bez ohledu na dohodnutou dobu plnění u požadovaných Doplnkových služeb bude při realizaci Doplnkových služeb postupováno podle podmínek stanovených touto Smlouvou; přičemž stanovená doba poskytování podpory dle této Smlouvy, tedy trvání této Smlouvy dle odst. 1 tohoto článku nemá vliv na dokončení takového plnění a příslušnou záruku.
- (5) Komunikace mezi smluvními stranami ve věci poskytování služeb podpory dle této Smlouvy bude probíhat způsobem stanoveným v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- (6) Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dohodly na tom, že pro účely této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2591 občanského zákoníku.
- (7) Místem plnění je sídlo Objednatele, tj. sídlo SVS, Slezská 100/7, Praha 2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

Čl. 4

Cena plnění

- (1) Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné a včasné splnění předmětu plnění dohodnutou cenu plnění v dále dohodnuté výši a v dále dohodnutých lhůtách splatnosti.
- (2) Cena za plnění poskytované dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran v souladu se zákonem č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a to na základě cenové nabídky Poskyvatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky.
- (3) Jednotková cena za předmět plnění dle této Smlouvy činí:
 - a) Cena za 1 kalendářní měsíc poskytování všech služeb podpory hrazených paušálem (plnění dle čl. 2 písm. A. bod a) až c) této Smlouvy)
činí: 166 130,- Kč bez DPH,
201 017,- Kč včetně DPH.

Poskytované plnění Konzultační služby týkající se provozu a Rozvojových změn e-spis, včetně řešení problémů (incidentů) přítomností pracovníka Poskyvatele na pracovišti objednatel, bude po celou dobu platnosti Smlouvy uvedené v čl. 3 odst. 1 zaznamenáváno ve Výkazu provedených Konzultačních služeb na pracovišti Objednatele dle přílohy č. 4 této Smlouvy.

Na tuto cenu (paušál) nemá vliv doplnění e-spis o Rozvojové změny provedené podle této Smlouvy nebo o upgrade/update získaný na základě čl. 2 této Smlouvy.

- b) Cena za 1 člověkohodinu poskytování podpory hrazené nad rámec paušálu (plnění dle čl. 1 písm. B. – Doplnkové služby)

činí [redacted] bez DPH,
[redacted] včetně DPH.

Cena plnění poskytnutého dle čl. 2 písm. B. této Smlouvy bude vždy ad hoc písemně dohodnuta oprávněnými zástupci smluvních stran, a to v závislosti na počtu člověkohodin potřebném pro realizaci příslušné Doplnkové služby. Poskytované plnění bude po celou dobu platnosti Smlouvy uvedené v čl. 3 odst. 1 zaznamenáváno ve Výkazu provedených Doplnkových služeb dle přílohy č. 5 této Smlouvy.

- (4) Ceny včetně DPH uvedené v předchozím odstavci Smlouvy jsou uvedeny ve výši dle sazby DPH platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
- (5) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění podle této Smlouvy po celou dobu trvání této Smlouvy za ceny bez DPH, které jsou uvedeny v odstavci 3. tohoto článku.
- (6) Ceny bez DPH uvedené v odst. 3. tohoto článku jsou stanoveny jako ceny maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují odměnu za licenci poskytnutou podle článku 6 této Smlouvy i veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.
- (7) Smluvní strany si tímto sjednávají inflační doložku, kdy Poskytovatel je oprávněn během doby trvání této Smlouvy vždy k 1. dubnu příslušného kalendářního roku jednostranně upravit výši Ceny uvedené v této Smlouvě o roční míru inflace vyjádřenou v procentech přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za předchozí kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem, případně jeho nástupcem, přestane-li existovat.

Čl. 5

Fakturační a platební podmínky

- (1) Smluvní strany se dohodly, že úhrada ceny plnění bude prováděna na základě daňových dokladů – faktur (dále jen „faktury“).
- (2) Úhrada ceny plnění dle čl. 2 písm. A. bod a) až c) této Smlouvy bude prováděna vždy zpětně za dané účtovací období, kterým je kalendářní čtvrtletí, a to v měsíci následujícím po skončení kalendářního čtvrtletí, v němž byla tato podpora poskytována, popřípadě bude cena plnění účtována v poměrné výši za poměrnou část kalendářního čtvrtletí, pokud podpora podle této Smlouvy po celé kalendářní čtvrtletí nepotrvá. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí.
- (3) Cena plnění dle čl. 2 písm. B. této Smlouvy bude účtována vždy až po provedení příslušné Doplnkové služby. Den podpisu příslušného Akceptačního protokolu bude považován za den uskutečnění příslušného zdanitelného plnění.
- (4) Přílohou faktury, kterou bude fakturována úhrada ceny plnění dle čl. 2 písm. B. této Smlouvy, bude:
- příslušný Akceptační protokol o provedení Doplnkové služby,
 - Výkaz provedených Doplnkových služeb dosud podle této Smlouvy ke dni fakturace provedených (včetně uvedení Doplnkové služby, již se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin dle přílohy č. 5 této Smlouvy.
- (5) Úhrady budou prováděny v českých korunách. Peněžítá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- (6) Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané

hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku.

- (7) Na veškerých fakturách musí být vždy jako Objednatel uvedena Státní veterinární správa, Slezská 100/7, 120 56 Praha 2.
- (8) Smluvní strany se dohodly na době splatnosti faktury 15 dnů od data doručení faktury do sídla Objednatele.
- (9) Objednatel je oprávněn před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je Objednatel povinen zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá 15denní doba běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury do sídla Objednatele.

Čl. 6

Licenční ujednání

- (1) Touto Smlouvou je Objednateli poskytováno oprávnění k výkonu práva užití (tj. licence) veškeré nové verze e-spis (upgrade, update a další změny e-spis v rámci maintenance) a Rozvojové změny, které SVS získá z titulu poskytování podpory dle této Smlouvy, a které budou mít charakter autorského díla. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
- (2) V případě, že výsledkem realizace Rozvojové změny realizované podle této Smlouvy bude dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nabývá Objednatel licenci k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem (včetně příslušné dokumentace), a to od jeho provedení (tj. den podpisu příslušného Akceptačního protokolu).
- (3) Licence podle této Smlouvy je poskytována jako trvalá (na dobu trvání majetkových práv autora), nevýhradní ke způsobu a místu užití dle potřeb SVS a v rozsahu (věcném i množstevním) podle potřeb SVS (v souladu s touto Smlouvou).
- (4) Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.
- (5) Smluvní strany se dohodly, že pro účely licenčního ujednání dle této Smlouvy se nepoužije ustanovení § 2370 občanského zákoníku.
- (6) V případě přechodu práv a závazků z Objednatele na 3. osobu na základě zákona, je tato 3. osoba oprávněna užívat předmětné dílo nebo jeho části obdobně jako Objednatel.
- (7) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout licenci (podlicenci) tak, jak je uvedeno v této Smlouvě.

Čl. 7

Povinnosti Smluvních stran

- (1) V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:
 - a) vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy,
 - b) neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající podstatný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy,
 - c) poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy,

- d) plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům nebo prodlení s úhradou příslušných peněžních závazků.
- (2) V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:
- a) postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy,
 - b) poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu s příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami,
 - c) zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb,
 - d) poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za:
- a) vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (tzv. vyšší moc),
 - b) obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně e-spis,
 - c) tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného e-spis,
 - d) zálohování a archivaci provozních dat,
 - e) vady e-spis vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo třetí osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.
- (4) V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:
- a) poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele,
 - b) zajistit technickoorganizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy,
 - c) předávat Poskytovateli veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy,
 - d) zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb,
 - e) umožnit Poskytovateli přístup k podporované části e-spis tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit,
 - f) předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy e-spis a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy,
 - g) neprovádět bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části e-spis.

Čl. 8

Odpovědnost za vady a škodu, záruka

- (1) Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 2894 a násl. občanského zákoníku.
- (2) Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu dle platných právních předpisů. Poskytovatel odpovídá za škodu rovněž v případě, že část plnění poskytuje prostřednictvím subdodavatele.
- (3) Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a s maximální péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něho vzhledem k jeho profesnímu zaměření právem očekávat.

- (4) Smluvní strana, která poruší svoji povinnost vyplývající z této Smlouvy, je povinna nahradit škodu tím způsobenou druhé smluvní straně. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.
- (5) Nevyřeší-li Poskytovatel incident v termínu dohodnutém touto Smlouvou (viz příloha č. 2 bod 3.4. této Smlouvy), je SVS oprávněna pověřit řešením incidentu třetí osobu, přičemž veškeré takto vzniklé náklady je Poskytovatel povinen SVS uhradit; tímto postupem nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele plnit i nadále své závazky dle této Smlouvy i ostatní související práva SVS podle této Smlouvy (viz čl. 11 Smlouvy).
- (6) Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana (škůdce) zproští, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- (7) Překážka vzniklá z osobních poměrů smluvní strany (škůdce) nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle této Smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě škody nezproští.
- (8) Smluvní strana, která porušila právní povinnost, nebo smluvní strana, která může a má vědět, že jí poruší, oznámí to bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně, které z toho může újma vzniknout, a upozorní ji na možné následky. Splní-li oznamovací povinnost, nemá poškozená strana právo na náhradu té újmy, které mohla po oznámení zabránit.
- (9) Škoda, způsobená zaměstnanci nebo spolupracovníky zavázané smluvní strany nebo třetími osobami, které zavázaná smluvní strana pověří nebo zaváže k plnění svých závazků dle této Smlouvy, bude posuzována jako škoda způsobená zavázanou smluvní stranou; v tomto případě je zavázaná smluvní strana povinna nahradit způsobenou škodu oprávněné smluvní straně stejně, jakoby ji způsobila sama zavázaná smluvní strana. Ustanovení § 2914, věty druhé občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
- (10) Poskytovatel vždy ručí za splnění povinnosti subdodavatele k náhradě škody, pokud by subdodavatel za škodu vzniklou Objednateli při realizaci plnění dle této Smlouvy odpovídal, a SVS Poskytovatele jako ručitele přijímá.
- (11) Výši náhrady případně vzniklé škody nelze před porušením smluvní povinnosti, z něhož může nárok na náhradu škody vzniknout, dohodou smluvních stran omezit.
- (12) Poskytovatel poskytuje na každé plnění poskytnuté podle čl. 2 písm. B. Smlouvy záruku v délce 24 měsíců. Záruční doba začne u každé Rozvojové změny běžet vždy ode dne provedení příslušné Rozvojové změny, tj. ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu.

Čl. 9

Ochrana informací, údajů a dat

- (1) Smluvní strany konstatují, že označily při jednání o uzavření Smlouvy všechny informace týkající se činnosti, postupu, strategických plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností smluvních stran jako důvěrné ve smyslu § 1730 odst. 2 občanského zákoníku.
- (2) Povinnost mlčenlivosti o důvěrných informacích a ochrana důvěrných informací podle této Smlouvy se vztahuje na smluvní strany i na všechny třetí osoby, které některá ze smluvních stran přizve s předchozím písemným souhlasem strany druhé, byť i k parciálnímu jednání, nebo které se vzájemně se sdělovanými skutečnostmi jinak seznámí.
- (3) Poskytovatel je oprávněn sdělit důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem SVS s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost Poskytovatele zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti smluvních stran stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
- (4) Poskytovatel se zavazuje bezodkladně informovat SVS o skutečnostech nebo okolnostech, které by mohly zpochybnit jeho objektivnost nebo plnění podmínek Smlouvy.

- (5) Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
- informace, které byly v době, kdy byly smluvní straně poskytnuty, veřejně známé,
 - informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly smluvní straně poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazků smluvní strany podle této dohody,
 - informace, které byly smluvní straně prokazatelně známé před jejich poskytnutím,
 - informace, které je smluvní strana povinna sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.
- (6) Smluvní strany se zavazují uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se druhé smluvní strany, předmětu plnění této Smlouvy nebo s předmětem plnění související, které naplňují znaky uvedené v § 504 občanského zákoníku a příslušná smluvní strana je výslovně označí jako „obchodní tajemství“. Veškeré takové skutečnosti jsou pak podle cit. ustanovení považovány za zákonem chráněné obchodní tajemství.
- (7) Poskytnutí informací na základě povinností stanovených smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností smluvních stran sjednaných v tomto článku. Jedná se zejména o níže uvedené povinnosti SVS, kdy:
- SVS jako povinný subjekt musí na žádost poskytnout informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a to zejména informace týkající se identifikace smluvních stran, informace o ceně a rámcovou informaci o předmětu plnění této Smlouvy,
 - některá ze smluvních stran uveřejní dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů tuto Smlouvu prostřednictvím registru smluv,
 - SVS je povinna předložit potřebné doklady a podklady auditorovi a právnické osobě vykonávající auditorskou činnost.
- (8) S odkazem na zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), se Poskytovatel dále zavazuje učinit taková opatření, aby osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků ze Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých skutečnostech, údajích a datech (osobních či jiných), o nichž se dozvěděly při výkonu své práce, včetně těch, které SVS eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Za porušení tohoto závazku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
- (9) Závazky smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu.
- (10) Za porušení závazku uvedeného v odstavci 8. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit SVS v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo SVS na náhradu škody v celém rozsahu.

Čl. 10

Uveřejnění Smlouvy

- Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), v platném znění, tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv. Zveřejnění se zavazuje provést Objednatel. Smluvní strany se dále dohodly, že údaje uvedené v příloze č. 7 tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit.
- Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1 tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.

- (3) Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně prostřednictvím registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoliv nepřesnosti či nedostatky, je povinen bez zbytečného odkladu o nich Objednatele informovat.
- (4) Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva bude případně doplňovat, měnit, nahrazovat nebo rušit.
- (5) Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Objednatel rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh), včetně všech jejích případných dodatků, na svém profilu zadavatele; ustanovení odst. 6 a 7 tohoto článku se vztahuje i na tento postup.
- (6) Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.
- (7) Objednatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.

Čl. 11

Sankční ujednání

- (1) V případě, kdy Poskytovatel nedodrží „Cílové parametry služeb (SLA)“, jak jsou stanovené v bodu 3.4. přílohy č. 2 této Smlouvy pro „Řešení incidentů“, je SVS oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu v následující výši dle stupně Priority daného servisního požadavku a typu prodlení.
 - a) Nedodržení doby odezvy pro „Řešení incidentů“:
 - incident Havárie - 500 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
 - incident Porucha a incident Chyba – 300 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení.
 - b) Nedodržení doby pro vyřešení incidentů:
 - incident Havárie – 500 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení;
 - incident Porucha - 300 Kč za každou i jen započatou hodinu prodlení,
 - incident Chyba - 1 000 Kč za každý i jen započatý den prodlení.
- (2) V případě, kdy Poskytovatel nedodrží termíny (doby plnění) dohodnuté pro realizaci požadovaných Rozvojových změn, nebo nedodrží termíny pro odstranění nedostatků případně stanovených v příslušných Akceptačních protokolech, je SVS oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý i jen započatý pracovní den prodlení a Poskytovatel je povinen vyúčtovanou smluvní pokutu uhradit.
- (3) V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý kalendářní den prodlení a Objednatel je povinen tuto sankci uhradit.
- (4) V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 12 odst. 1 Smlouvy mít po celou dobu trvání této Smlouvy sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu, je SVS oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý den porušení této povinnosti, tj. za každý den, kdy pojištění není sjednáno.
- (5) V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. 12 odst. 2 Smlouvy předložit platný doklad o pojištění předmětné období, je SVS oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý den prodlení Poskytovatele s předložením příslušného platného dokladu o pojištění.
- (6) Právo na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 4 tohoto článku a právo na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 5 tohoto článku je SVS oprávněna uplatnit souběžně.
- (7) Sjednáním smluvní pokuty ani jejím zaplacením není dotčeno právo oprávněné smluvní strany na plnou náhradu škody vzniklé v důsledku porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje. Vyúčtováním ani zaplacením smluvní pokuty není dotčena povinnost příslušné smluvní strany splnit své závazky dle této Smlouvy.

Čl. 12

Pojištění, ostatní ustanovení

- (1) Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání tohoto smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě v souvislosti s plněním podle této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 5 milionů Kč.
- (2) Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen SVS doložit předložením dokladu o pojištění pro předemtné období, a to do 5 pracovních dnů ode dne, kdy mu bude příslušná písemná výzva SVS doručena, do datové schránky Objednatele.
- (3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na jakékoliv vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvracení a překonání těchto okolností.
- (4) Poskytovatel se zavazuje poskytnout SVS potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů.

Čl. 13

Závěrečná ustanovení

- (1) Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv.
- (2) Závazky dle této Smlouvy mohou zaniknout písemnou dohodou smluvních stran.
- (3) Tuto Smlouvu může kterákoliv ze smluvních stran písemně vypovědět (i bez uvedení důvodu vypovědi) takto:
 - a) v případě vypovědi této Smlouvy ze strany Objednatele činí výpovědní lhůta 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce šestého,
 - b) v případě vypovědi této Smlouvy ze strany Poskytovatele činí výpovědní lhůta 12 měsíců a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně a skončí posledním dnem měsíce dvanáctého.
- (4) V případě ukončení této Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli pouze za plnění poskytnutá ke dni ukončení Smlouvy, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
- (5) Kterákoliv ze smluvních stran může odstoupit od této Smlouvy v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, a to zejména ust. § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy příslušné smluvní straně. Odstoupením od této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení čl. 11 Smlouvy (Sankční ujednání).
- (6) Pro účely této Smlouvy bude za podstatné porušení smluvních povinností považováno:
 - a) prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování podpory dle této Smlouvy (viz čl. 3 odst. 1) po dobu více jak 30 dnů,
 - b) pokud není Poskytovatelem dodržena příslušná doba odezvy nebo příslušná doba pro vyřešení Objednatelem nahlášených jednotlivých servisních požadavků (postupem dle Přílohy č. 2 této Smlouvy), a to déle jak 30 dnů,
 - c) neprovedení příslušné Rozvojové změny v době přesahující 60 dnů dobu plnění dohodnutou smluvními stranami příslušným servisním požadavkem (v takovém případě je Objednatel oprávněn odstoupit buď od této Smlouvy, nebo jen od příslušného servisního požadavku),
 - d) porušení závazků uvedených v čl. 9 odst. 3 a 8 této Smlouvy,
- (7) Smluvní strany mohou od této Smlouvy odstoupit i pro nepodstatné porušení této Smlouvy. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti,

svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla (ujednání uvedené v závorce pod písm. c) odst. 6 tohoto článku zde platí obdobně).

- (8) Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy také tehdy, je-li s přihlédnutím ke všem okolnostem zřejmé, že Poskytovatel není schopen splnit své závazky dle této Smlouvy. Objednatel může odstoupit od této Smlouvy i tehdy, jestliže se Poskytovatel dopustí vážného neprofesionálního chování nebo bude vyvíjet činnost, která bude v rozporu s obsahem, účelem nebo předmětem této Smlouvy.
- (9) Ukončením dle této Smlouvy uplynutím sjednané doby plnění, dohodou, výpovědí ani odstoupením od této Smlouvy není dotčena platnost kteréhokoliv ustanovení této Smlouvy, jež má výslovně či ve svých následcích zůstat i nadále podle povahy věci v platnosti. Ukončení této Smlouvy se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty, dospělého úroku z prodlení, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od této Smlouvy, zejména závazku mlčenlivosti a ochrany informací, zajištění a utvrzení závazků a ujednání o způsobu řešení sporů.
- (10) Smluvní strany se ve smyslu § 1758 občanského zákoníku dohodly, že tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných vzestupně číslovaných smluvních dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran (viz „smluvní strany“) pokud není touto Smlouvou stanoveno jinak.
- (11) Pověřenými osobami smluvních stran ve věcech smluvních (plnění závazků) jsou:
 - a) za Objednatele:
Mgr. Petr Pejchal, tel: +420 227 010 219, e-mail: p.pejchal@svscr.cz nebo
Mgr. Lenka Stoličková, tel: +420 227 010 239, e-mail: l.stolickova@svscr.cz
 - b) za Poskytovatele:
Daniel Škaryd, tel. +420 222 271 111, e-mail: daniel.skaryd@i.cz
Jana Kurková, tel. +420 222 271 111, e-mail: jana.kurkova@i.cz .
- (12) Osoby pověřené jednat za Objednatele a Poskytovatele ve věci plnění dle této Smlouvy (k jednotlivým činnostem) jsou uvedeny v Příloze č. 6 této Smlouvy.
- (13) Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit pověřené osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny takovou změnu, včetně změny kontaktních údajů, druhé Smluvní straně předem písemně oznámit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.
- (14) Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv smluvní strany dány k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice.
- (15) Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost této Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
- (16) Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., zákona o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- (17) Tato Smlouva je vyhotovena v digitální podobě, přičemž každá ze smluvních stran obdrží její stejnopis s platností originálu.
- (18) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
 - a) příloha č. 1 - Popis stávajícího stavu prostředí IS SVS podpory,
 - b) příloha č. 2 - Podmínky poskytování podpory,

- c) příloha č. 3 - Vzor Akceptačního protokolu o provedení Doplnkové služby,
- d) příloha č. 4 – Vzor Výkazu provedených Konzultačních služeb na pracovišti objednatele,
- e) příloha č. 5 – Vzor Výkazu provedených Doplnkových služeb,
- f) příloha č. 6 - Seznam osob pověřených ve věci plnění Smlouvy,
- g) příloha č. 7 - Údaje tvořící obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku.

(19) Pro případ kontradikce se jako závazná použijí prioritně příslušná ustanovení této Smlouvy a následně příslušná ustanovení jednotlivých příloh, a to ve výše uvedeném pořadí.

(20) Smluvní strany si před podpisem tuto Smlouvu řádně přečetly a svůj souhlas s obsahem a autentičností jednotlivých ustanovení této Smlouvy, včetně jejich příloh, stvrzují svým kvalifikovaným elektronickým podpisem.

V Praze dne:

Státní veterinární správa
MVDr. Zbyněk Semerád
Ústřední ředitel
podepsáno elektronicky

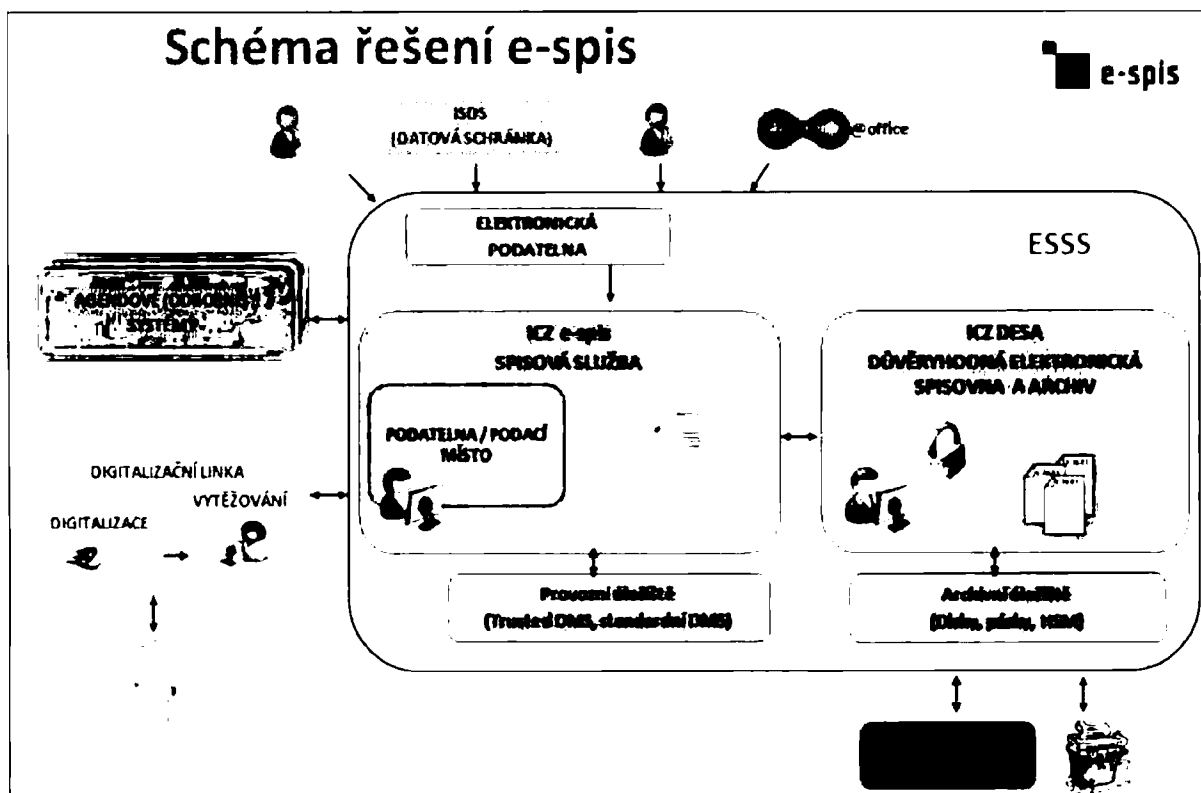
V Praze dne:

Bohuslav Digitálně podepsal
Cempírek Bohuslav Cempírek
Datum: 2018.01.26
10:54:19 +01'00'
ICZ a.s.
Ing. Bohuslav Cempírek
předseda představenstva
podepsáno elektronicky

Popis stávajícího stavu e-spis v prostředí IS SVS

A. Základní parametry podporovaného systému e-spis (mimo funkcionalitu)

- bude užíván 1 100 zaměstnanci SVS,
- je instalován na 3 samostatná prostředí SVS:
 - produkční
 - testovací
 - školící
- využívá DMS FileNet 4.5 a databázi Oracle,
- aktuálně je implementován systém e-spis verze 2.31.04,
- systém e-spis je otevřený dalšímu rozvoji a integraci s dalšími aplikacemi,
- systém e-spis je modulární,
- systém e-spis, včetně jeho upgrade/update, je SVS oprávněna na základě příslušných smluv užívat bez časového omezení a podle svých potřeb.



B. Základní popis systému e-spis

Aplikace e-spis je moderní třívrstvá aplikace, při jejímž vývoji byl kladen důraz zejména na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání.

Z těchto důvodů jsou použity technologie JAVA, XML, XQW, ODBC, Apache/Tomcat. Tyto technologie zaručují možnost provozu na všech hlavních platformách (AIX, Microsoft Windows, Linux, UNIX) bez zásadních zásahů do infrastruktury zákazníka a využití nejlepších databází na trhu (Microsoft SQL Server, ORACLE).

Dalším důsledkem použitých technologií je jednoduchá možnost rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

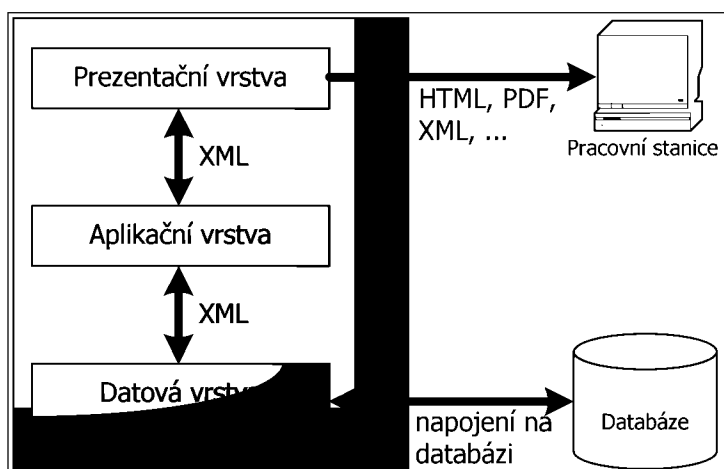
C. Architektura systému e-spis

Aplikace e-spis je vytvořena v třívrstvé architektuře. Jednotlivé vrstvy spolu komunikují prostřednictvím XML rozhraní.

Datová vrstva realizuje napojení na konkrétní datový zdroj tak, aby ostatní vrstvy byly od této problematiky odstíněny. Jejím úkolem je přijmout požadavek na konkrétní data, tato data získat z databáze či jiného zdroje dat a vrátit je ve formátu XML.

Aplikační vrstva zajišťuje funkční logiku komponenty. Vstupy ve formátu XML získává z datové vrstvy, výstupy (opět ve formátu XML) poskytuje prezentační vrstvě.

Prezentační vrstva řeší vizuální prezentaci dat, které získá od aplikační vrstvy. Data získaná ve formátu XML převádí do formátů HTML, PDF a dalších.



Architektura aplikace e-spis – zjednodušené schéma

E-spis běží na dvou aplikačních serverech a k nim je jeden server jako balanční, dále má e-spis k dispozici SQL server.

Servery jsou umístěny v Praze v hostingovém centru Nagano.

K serverům se přes CMS připojují všichni uživatelé SVS z celé ČR. SVS má síť VPN s rychlostmi od 2Mb/s až do 50Mb/s.

Uživatelé pracují s aplikací prostřednictvím tenkého klienta buď přímo z lokálního PC, nebo z terminálu – tenký klient TC Igel, přes internetový prohlížeč Internet Explorer.

D. Základní moduly - detailní popis

Spisová služba ICZ e-spis

- zabezpečuje příjem, evidenci, oběh, vyřizování, vyhotovování, vypravování, ukládání a skartační dokumentů a spisů (dále také jen „objektů“) v SVS,
- je určen jak pro správu objektů v analogové, digitální i hybridní podobě,
- umožňuje náhled na elektronický spis třetím stranám,
- zabezpečuje proces zpracování objektů v průběhu jejich životního cyklu uvnitř SVS v souladu s vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech vedení spisové služby, ve znění pozdějších předpisů, tzn., že je určen pro řízení zpracování písemností od vstupu do organizace např. na podatelně (doručené dokumenty), přes přidělení zpracovatelskému útvaru a konkrétnímu zpracovateli, vyhotovení odpovědi a vypravení (odeslané dokumenty), včetně sledování souvisejících podkladů, např. žádost o zpracování stanoviska a vyjádření jiných útvarů (interní dokumenty). Dokumenty týkající se jedné věci jsou spojovány do spisu prioritací a dále členěny do oddílů. Ukončené objekty jsou předávány do spisovny,

- V SVS je používána jednotná řada čísel jednacích pro všechny organizační jednotky a organizační útvary,
- e-spis řídící činnost v SVS, vedoucí může přidělovat a kontrolovat práci svých podřízených a stav vyřízení jednotlivých dokumentů,
- oběh objektů je možno předdefinovat pomocí referátníku (workflow proces),
- o všech úkonech, které byly s objekty učiněny, jsou vedeny záznamy v historii, takže je možno zpětně určit kdo, kdy a jak s dokumentem pracoval; v historii se zaznamenává nejen funkční místo, které úkon provedlo, ale i jméno konkrétního uživatele,
- ke každému objektu jsou definována určitá přístupová práva, která se vztahují na funkční místa, nikoliv na konkrétní uživatele, a která vycházejí z organizační struktury SVS a administrátorských nastavení v e-spis,
- pro každý ze stavů zpracování lze v konfiguraci systému definovat přístupová práva pro jednotlivé prvky organizační struktury (pouze čtení, čtení/zápis, bez přístupu, ...).

Modul důvěryhodnosti

- slouží k ukládání elektronických dokumentů pro potřeby spisové služby tak, aby byla zachována jejich průkaznost a důvěryhodnost z pohledu platnosti obsahu, popřípadě i přiřazených elektronických podpisů.

Moduly Elektronická podatelna

- elektronická podatelna datových zpráv zajišťuje všechny operace nutné k přijetí a vypravení dokumentů v digitální podobě, ověřování shody a ověřování platnosti elektronických podpisů, elektronických značek/pečetí nebo elektronických časových razítek, generování protokolu o výsledku ověření a odeslání odpovědi (dle platné legislativy ČR a přímo použitelných předpisů EU),
- zajišťuje kontrolu dokumentů na výskyt škodlivého kódu,
- zabezpečuje ukládání originálů datových zpráv.

a) Modul Elektronická podatelna ISDS

- o zajišťuje příjem a odesílání datových zpráv prostřednictvím datových schránek dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- o umožňuje pracovat se všemi datovými schránkami SVS.

b) Modul Elektronická podatelna e-mail

- o zajišťuje příjem a odesílání datových zpráv prostřednictvím elektronických adres podatelen,
- o umožňuje pracovat se všemi elektronickými adresami podatelen SVS.

Modul eIDAS

- zahrnuje aplikační podporu ověřování:
 - o zaručených/uznávaných elektronických podpisů založených na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy,
 - o elektronických značek založených na systémovém certifikátu,
 - o zaručených/uznávaných elektronických pečetí založených na certifikátu pro elektronické pečetě vydaném kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru,
 - o elektronických časových razítek vydaných kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru,

- zahrnuje aplikační podporu podepisování/označování:
 - o zaručeným/uznávaným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu pro elektronické podpisy,
 - o elektronickou značkou založenou na systémovém certifikátu vydaném osobou, která je kvalifikovaným poskytovatelem služeb vytvářejících důvěru
 - o zaručenou/uznávanou elektronickou pečetí založenou na certifikátu pro elektronické pečeti.

Modul konverze do výstupního formátu

- je určen pro přípravu příloh před jejich elektronickým podepsáním,
- zabezpečuje konverzi elektronických příloh vypravovaných nebo vyřízených dokumentů do výstupního formátu PDF/A, a to buď na vyžádání uživatele z uživatelského prostředí e-spis nebo automaticky v rámci vyřízení dokumentu.

Modul elektronického podpisu

- podepisování dokumentů je realizováno přímo v uživatelském prostředí e-spis,
- zahrnuje aplikační podporu podepisování elektronických příloh, kde z povahy dokumentu vyplývá povinnost tyto přílohy podepisovat kvalifikovaným elektronickým podpisem oprávněné úřední osoby,
- součástí modulu je volitelná tzv. vizualizace elektronického podpisu a připojení elektronického časového razítka, včetně připojení doplňujících údajů (důvod a místo podpisu) a volby umístění viditelného elektronického podpisu na dokumentu v digitální podobě,
- v uživatelském prostředí e-spis je pro každého oprávněného pracovníka složka K podpisu, ve které jsou zobrazovány elektronické přílohy předané referenty k podpisu. Složka K podpisu umožňuje provést jednotlivé nebo hromadné podepisování, případně před podpisem jednotlivou nebo hromadnou konverzi dokumentů do výstupního datového formátu PDF/A.

Modul Registratury

- umožňuje uživatelům vytvářet strukturované pohledy na dokumenty z modulu e-spis Spisová služba,
- zařazením dokumentu do registratury získá uživatel snadnější přístup k dokumentu prostřednictvím věcného členění díky systému registratur; dokument je možné začlenit do více registratur a využívat více věcných pohledů,
- umožňuje nastavení speciálních přístupových práv pro jednotlivé úrovně registratur, aby uživatelé podle zvolené úrovně mohli nahlížet nebo upravovat dokumenty, ke kterým jinak nemají přístupová práva.

Modul e-Deska

- zajišťuje proces publikace dokumentů z modulu Spisová služba na elektronickou úřední desku umístěnou na internetových stránkách SVS,
- umožňuje snadné začlenění e-Desky do internetových stránek SVS,
- export a synchronizace je prováděn automaticky systémem nebo ručně správcem úřední desky.

Modul eDeska Administrace

- administrační rozhraní eDesky umožňuje velmi jednoduše a efektivně správci aplikace přizpůsobit rozhraní (vzhled) eDesky, potřebám SVS a zakomponovat tak prezentační část eDesky do webových stránek SVS,
- umožňuje změnu pořadí sloupců na webové stránce,

- umožňuje dodefinovat vodoznak do souborů PDF, včetně data vyvěšení a sejmutí,
- umožňuje nastavit CCS styly,
- umožňuje doplnit logo organizace,
- umožňuje měnit dostupnost elektronických příloh po svěšení.

Modul Skenování a tisk čárových kódů

- zajišťuje automatické přiřazování skenovaného listinného dokumentu (označeného štítkem s čárovým kódem) k odpovídajícím záznamům ve spisové službě.

Modul CzechPoint@Office

- rozhraní, které zajišťuje autorizovanou konverzi z moci úřední (dále jen „KzMU“) prostřednictvím CzechPOINT@Office,
- obsahuje formulářové rozhraní pro KzMU, které na základě jednoznačného identifikátoru UID zajišťuje předávání vstupu/výstupu konverze mezi modulem Spisová služba a CzechPOINT a připojení ověřovací doložky v souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- integrace umožňuje oba dva typy konverzí - z listinné podoby do elektronické a naopak.
- je distribuován centrálně a mohou jej využívat všichni oprávnění zaměstnanci SVS.

Modul REX

- napojením na ISZR zajišťuje komunikaci s registry ROB, ROS a RUIAN prostřednictvím služeb eGon,
- umožňuje uživatelům v rozsahu oznámené působnosti v agendách a dle agendových rolí přímý přístup k základním registrům,
- poskytuje zprostředkované služby RUIAN, ROS, ROB prostřednictvím svého rozhraní webových služeb odpovídajícím popisu služeb publikovaným ISZR,
- důsledně zaznamenává požadavky vůči ISZR do své lokální databáze – tzv. žurnálování,
- ve svých lokálních úložištích udržuje aktuální údaje registru RUIAN v souladu s definovanou aktualizací politikou,
- pravidelně vyzvedává z ISZR změny v registrech ROS a ROB a předává je ke zpracování integrované spisové službě.

Modul Publikace smluv do ISRS

- aplikační rozhraní API (BP) je rozšířeno o funkce, které slouží k publikaci smluv v informačním systému registr smluv (dále jen „ISRS“),
- přes API je možné předat datovou větu ve formátu definovaném MV ČR. XML kromě metadat smlouvy obsahuje i binární přílohu ve formátu, který je povolený pro publikaci v ISRS. Tato XML datová věta je na straně e-spis uložena k odeslání. Volání této funkce založí v e-spis dokument, k dokumentu přiloží binární přílohu a založí k dokumentu vypravení do ISRS, které obsahuje veškeré komponenty pro publikaci v ISRS,
- informace z ISRS o publikování smlouvy je spárována s odpovídajícím vypravením a následně předána uživateli, který vypravení zpracovával,
- k modulu je dodán ICZ Anonymizér jako samostatná desktopová aplikace umožňující možnost instalace na koncovou stanici. Jejím vstupem je adresář, který obsahuje PDF soubory. Pomocí ICZ Anonymizéru lze v PDF souboru znečitelnit údaje, které nemají být v ISRS publikovány, a přidat do PDF souboru textovou vrstvu.

Modul Integrace s frankostrojem

- zajišťuje napojení na frankovací stroj Neopost IS 350,

- jednotlivá data o obálce jsou přenášena k příslušnému záznamu ve spisové službě pro okamžitý přehled a statistiku o použitém poštovním.

Modul 2D známek

- pro napojení frankovacího stroje Neopost IS 350 na spisovou službu je využito snímání kódu pomocí snímače BCR a 2D známky,
- digitální známka obsahuje informace o typu zásilky, její ceně a hmotnosti, typu produktového kódu a další informace, včetně data podání, a tyto jsou předávány k příslušnému záznamu v e-spis.

Výukový program

- výukový program Spisová služba uživatelům usnadňuje osvojení si postupů pro práci v aplikaci Spisová služba, která zajišťuje automatizované centrální vedení spisové služby.

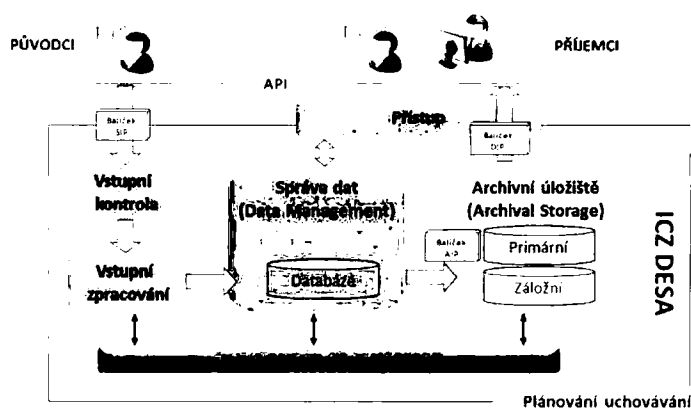
Modul BP API

- aplikační rozhraní BP API slouží k integraci systému e-spis s jinými provozovanými aplikacemi,
- rozhraní poskytuje externímu systému přístup k údajům uloženým v e-spis a to jak na úrovni čtení, tak i zápisu,
- integrace systému e-spis s externími aplikacemi třetích stran je řešena s využitím jeho standardního API (BP).

Důvěryhodná elektronická spisovna ICZ DESA

- jsou do něj předávány ukončené objekty z modulu Spisová služba,
- umožňuje provádět elektronické skartační řízení pro dokumenty v analogové, digitální a hybridní podobě, evidenci zápůjček, generování tiskových výstupů (kniha zápůjček, skartační protokol a další).
- práva na objekty uložené ve spisovně jsou řízeny aplikačními rolemi,
- zajišťuje uchovávání a ukládání elektronických dokumentů pro potřeby spisové služby tak, aby byla zachována jejich průkaznost a důvěryhodnost z pohledu platnosti obsahu, popřípadě přiřazených elektronických podpisů/značek/pečetí.

Architektura ICZ DESA podle OAIS ISO 14721:2003 – Open Archival Information System



Architektura ICZ DESA

Admin aplikace a nástroje pro správu aplikace

- OrgAdmin
 - o umožňuje administrátorům systému e-spis přístup do aplikace OrgAdmin, ve které je prováděna kompletní správa a údržba organizační struktury nezbytné pro provoz e-spis,
 - o přenos do e-spis prováděn metodou export-import,
- SpsSetup
 - o umožňuje nastavení parametrů systému e-spis,
 - o umožňuje administrátorům systému e-spis aktualizaci Organizační struktury v e-spis (import OrgAdmin exportu).
 - o slouží též pro import Číselníků, např. Skartační režim, Typ dokumentu, Spisový plán, Adresář subjektů, PSC a Číselník kódů států.,
- XQW Admin
 - o umožňuje administrátorům přístup k webovému konfiguračnímu prostředí, ve kterém se nastavují důležité parametry serveru XQW,

Podmínky poskytování podpory

1. Rozsah podpory

Poskytovatel se zavazuje poskytovat SVS následující podporu aplikace e-spis.

A. podporu e-spis hrazenou paušálem, která zahrnuje:

- a) **řešení incidentů v e-spis**, a to v rámci systému e-spis jako celku, který je systémem modulárním, viz příloha č. 1, zpravidla prostřednictvím služby HelpDesk a HotLine dle specifikace uvedené v této příloze Smlouvy,
- b) **maintenance e-spis**, tj. poskytování tzv. aktualizčních služeb, v rámci nichž jsou poskytovány a instalovány i originální upgrade/update e-spis Výrobce, dle specifikace uvedené v této příloze Smlouvy,
- c) **konzultační služby** týkající se provozu a Rozvojových změn e-spis, včetně řešení problémů (incidentů), které jsou realizovány službou HelpDesk a HotLine nebo službou Vedení projektu dle specifikace uvedené níže v neomezeném rozsahu a přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti Objednatele v rozsahu 50 člověkohodin za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 Smlouvy, a účastí 2 osob Objednatele na zákaznických dnech Výrobce za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 Smlouvy, dle specifikace uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy.
 - Služba **Vedení projektu** zahrnuje činnosti související s koordinací prací, osobní návštěvu vedoucího projektu Poskytovatele na pracovišti Objednatele a zpracovávání přehledů o čerpání podpory s vykazováním zadaných požadavků v aplikaci HelpDesk a uvedením stavu jejich řešení po skončení každého kalendářního čtvrtletí po celou dobu platnosti této Smlouvy dle čl. 3 odst. 1,

B. podporu e-spis hrazenou nad rámec paušálu, která zahrnuje **Doplňkové služby**. Mezi Doplnkové služby patří především provádění softwarových úprav e-spis, tzv. Rozvojových změn, přímá metodická podpora nad rámec rozsahu konzultačních služeb uvedených v odst. 2 písm. A. bod c) této Smlouvy, školení, koordinace a součinnost s ostatními dodavateli, ad hoc služby dle předmětu plnění uvedeného v čl. 2 písm. B. této Smlouvy, a to v předpokládaném rozsahu 770 člověkohodin za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy,

(dále vše jen „podpora“ nebo „služby podpory“).

Výše uvedená podpora bude poskytována stávajícímu celku e-spis i upgrade/update a Rozvojovým změnám, jimiž bude e-spis podle této Smlouvy upraven či doplněn.

2. Obsah poskytovaných služeb podpory, způsob čerpání

Níže uvedené služby podpory budou podle povahy věci poskytovány:

1. dodáním řešení (opravné patche/upgrade nebo jiné metody incident eliminující (workaround)),
2. vzdáleným připojením v prohlížečím režimu k serveru, na němž jsou instalovány moduly e-spis za podmínek stanovených SVS pro vzdálený přístup,
3. telefonickou konzultací,
4. osobní přítomností pracovníků poskytovatele v sídle Objednatele, nebo v lokalitě určené Objednatelem v rámci SVS.

2.1. Služby podpory hrazené paušálem

- a) **Řešení incidentů e-spis** zahrnuje odstraňování programových chyb e-spis v rámci originální podpory Výrobce v Objednatelem aktuálně užívaných nebo v budoucnu nově instalovaných verzích (a to i v e-spis upraveném či doplněném podle této Smlouvy) a poskytování související

součinnosti pro řešení problémů e-spis a dále součinnost při řešení problémů souvisejících se systémovou infrastrukturou (operační systém a související SW), na které je e-spis provozován. Tato podpora bude tedy poskytována stávajícímu celku e-spis i upgrade/update a Rozvojovým změnám, jimiž bude e-spis podle této Smlouvy upraven či doplněn.

Služba řešení incidentů zahrnuje:

- Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění e-spis po jeho havárii:
 - opravu chybných dat po havárii,
 - obnovu aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel)
 - zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii,
 - zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.
- Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:
 - analýzu incidentu,
 - návrh opatření pro vyřešení incidentu,
 - přípravu opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,
 - přípravu pokynů vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace,
 - konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.

Čerpání této služby podpory bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele, a to postupem stanoveným v bodu 4. podbodu 4.1. této přílohy č. 2 této Smlouvy.

- b) **Maintenance** e-spis zahrnuje aktualizací služby podpory, které poskytuje Výrobce. Maintenance zahrnuje rovněž i poskytování a instalaci upgrade/update vytvořených Výrobce v souvislosti se změnami či úpravami příslušných právních předpisů České republiky a přímo použitelných předpisů EU. Jedná se o poskytnutí upgrade/update produktu e-spis na všechny nové verze, Service Packy (SP) a hotfixy, které budou Výrobce uvedeny na trh v době trvání Smlouvy.

Služba maintenance zahrnuje:

- nové verze e-spis, včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky apod.),
- meziverze či hotfix e-spis s přehledem úprav,
- nové verze e-spis vždy v souvislosti se změnou níže uvedených právních předpisů nebo na základě nově vydaného právního předpisu dotýkajícího se výkonu spisové služby:
 - zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - vyhlášky č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů,
 - národního standardu pro elektronické systémy spisové služby dle § 63 odst. 4 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v rozsahu ustanovení § 5 - § 12 a § 19, odst. 1 - 3,
 - vyhlášky č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
 - vyhlášky č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů, ve znění pozdějších předpisů,
 - zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,

- zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,
- zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu,
- nařízení EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR) a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Instalace nových verzí, meziverzí a hotfix bude prováděna na základě jednotlivých servisních požadavků zadaných pověřenou osobou Objednatele na HelpDesk Poskytovatele do všech 3 prostředí e-spis, tj. testovacího, školícího a produkčního.

Tyto služby čerpá Objednatel v rámci paušální platby. Instalace je prováděna Poskytovatelem na základě servisního požadavku zadaného pověřenou osobou Objednatele na HelpDesk Poskytovatele. Poskytnutí služby bude zaznamenáno Poskytovatelem na Helpdesku Poskytovatele.

Poskytovatel je v rámci této Smlouvy a pro zajištění bezchybného provozu e-spis povinen oznamovat Objednateli plánované změny, především ty, které budou nekompatibilní ke stávajícímu aplikačnímu či uživatelskému rozhraní e-spis Objednatele nebo Objednatelem využívaného podpůrného SW a HW. Tyto změny se zavazuje Poskytovatel oznámit Objednateli písemně minimálně s 6 měsíčním předstihem před vydáním příslušného upgrade/update. Oznámení těchto změn Objednateli bude zasláno na e-mailové adresy pověřených osob Objednatele ve věcech smluvních (plnění závazků).

Objednatel (SVS) si vyhrazuje právo odložit nasazení vydaných upgrade/update, popřípadě je vůbec nenasadit, aniž by tím mohlo dojít k porušení součinnosti ze strany Objednatele při poskytování Podpory Poskytovatelem podle této Smlouvy.

Veškeré povinnosti Poskytovatele stanovené Smlouvou tímto odložením nebo nenasazením nebudou dotčeny.

- c) **Konzultační služby** – služby týkající se provozu a Rozvojových změn e-spis, včetně řešení problémů (incidentů), které jsou realizovány službou HelpDesk a HotLine nebo službou Vedení projektu v neomezeném rozsahu a přítomností konzultanta Poskytovatele na pracovišti Objednatele v rozsahu 50 člověkohodin za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy, a účasti 2 osob Objednatele na zákaznických dnech Výrobce za období 48 měsíců dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy.

V rámci konzultací lze popřípadě podle potřeb Objednatele projednávat i Rozvojové změny procesů při správě objektů v návaznosti na nasazované upgrade/update a na změny, úpravy, požadavky, podmínky atd. v příslušných právních předpisech České republiky, a integraci na okolní agendové informační systémy v rámci SVS (též jen „Rozvojové změny“).

Pokud pro poskytnutí příslušné služby podpory bude nezbytné vzdálené připojení Poskytovatele do IS SVS, budou služby provedeny formou vzdáleného připojení (VPN přístup), a to za podmínek stanovených Objednatelem.

2.2. Služby podpory hrazené nad rámec paušálu – Doplnkové služby

Čerpání těchto služeb bude realizováno na základě jednotlivých servisních požadavků Objednatele (objednávek), a to kdykoliv po dobu trvání Smlouvy podle jeho potřeb, přičemž postup pro řešení servisních požadavků je pro jednotlivé služby stanoven v odst. 4 bod 4. 2. této přílohy Smlouvy.

Objednatel bude akceptovat **řádné** poskytnutí těchto služeb podpory, a to vždy podpisem Akceptačního protokolu o provedení Doplnkové služby, který bude obsahovat i údaje podle čl. 3 odst. 3 Smlouvy (včetně údaje o předání příslušně upravené dokumentace v případě Rozvojové změny). Akceptační protokol podepsaný pověřenými osobami obou smluvních stran bude přílohou faktury za danou službu podpory.

Objednatel je oprávněn čerpat hodiny pro provedení Doplnkových služeb po celou dobu poskytování podpory podle čl. 3 odst. 1 Smlouvy, a to dle svých aktuálních potřeb a v maximálním celkovém rozsahu stanoveném Smlouvou. Člověkohodinou se rozumí práce pověřené osoby

Poskytovatele v rozsahu 60 minut. Jednotlivé člověkohodiny jsou čerpány kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy a vykazovány po 30 minutách (i započatých).

A. Rozvojová změna

Doplňková služba Rozvojová změna zahrnuje především úpravu stávajících funkcionalit e-spis dle potřeb a požadavků SVS, a to i s předpokladem možného zásahu do zdrojových kódů e-spis (Rozvojovou změnou se rozumí výsledek příslušného procesu). Rozvojová změna bude považována za provedenou dnem podpisu příslušného Akceptačního protokolu o provedení Doplňkové služby osobami pověřenými smluvními stranami ve věci plnění této Smlouvy.

Provedené Rozvojové změně bude ode dne podpisu tohoto Akceptačního protokolu poskytována podpora po dobu trvání Smlouvy a záruka v rozsahu uvedeném v čl. 8 odst. 12 Smlouvy.

Vykazování provedených Rozvojových změn:

U Rozvojových změn je Poskytovatel povinen pro účely evidence pořizovat pro Objednatele **při fakturaci každé** Rozvojové změny „Výkaz Doplňkových služeb“ realizovaných ode dne nabytí účinnosti Smlouvy ke **dni příslušné fakturace** (včetně uvedení Rozvojové změny, již se předmětná faktura týká) s údajem o celkovém počtu dosud takto využitých člověkohodin. (vzor viz příloha č. 3).

Výkaz provedených Doplňkových služeb odešle Poskytovatel Objednateli prokazatelně e-mailem na e-mailové adresy pověřených osob Objednatele ve věcech smluvních (plnění závazků), a to nejpozději do 10 kalendářních dnů ode dne podpisu Akceptačního protokolu o provedení poslední Doplňkové služby.

Objednatel po doručení Výkazu provedených Doplňkových služeb odešle Poskytovateli tzv. „Potvrzovací email“ o akceptaci rozsahu čerpání člověkohodin v daném zúčtovacím období, a to do 10 kalendářních dnů ode dne doručení Výkazu provedených Doplňkových služeb.

V případě, že Výkaz provedených Doplňkových služeb bude obsahovat chybné nebo jinak nesprávné údaje, vrátí jej Objednatel Poskytovateli s odůvodněním k opravě. V takovém případě běží lhůty uvedené v předchozích odstavcích znovu.

B. Přímá metodická podpora

Doplňková služba Přímá metodická podpora zahrnuje:

- workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců
 - noví zaměstnanci
 - vedoucí zaměstnanci
 - pracovníci podatelny/výpravny
 - sekretariáty
 - správce spisovny apod.
- tematicky zaměřené workshopy/školení
 - seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny)
 - představení nových modulů (moduly na objednávku)
 - administrace e-spis, Správa spisovny
 - práce ve Správě spisovny
 - archivace/skartace/elektronická skartace apod.

C. Školení

Doplňková služba Školení zahrnuje poskytování školení uživatelů e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu:

- rozdílového školení stávajících uživatelů e-spis při zavádění nových verzí e-spis,
- doplňování informací o legislativních změnách dotýkajících se e-spis a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele,

- konzultací a poradenství k práci a fungování e-spis,
- školení administrátorů systému, včetně rozdílového školení při zavádění nových verzí e-spis.

Školení bude realizováno:

- prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky),
- výukou s využitím pracovních stanic (práce e-spis na PC).

Počet uživatelů školení bude záviset na zvolené formě školení (prezentační/u PC) s tím, že je předpokládán počet školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob.

Obvyklá forma školení se bude sestávat ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele bude možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.

D. Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

Doplňková služba Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli zahrnuje činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e spis.

E. Ad hoc služby

Doplňková služba Ad-hoc služba zásahu na místě u Objednatele je standardně poskytována v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin.

- 2.3.** Podpora podle Smlouvy bude poskytována stávajícímu celku e-spis, upgrade/update poskytnutým v rámci řešení incidentů i v rámci maintenance a Rozvojovým změnám, jimiž bude e-spis podle Smlouvy upraven či doplněn.

3. Služby HelpDesk, HotLine a SLA

3.1. Služby HelpDesk a HotLine

- jsou poskytovány v režimu 8x5 v rozsahu 08.00-16.00 hodin v pracovní dny.

- Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:

- provoz aplikace HelpDesk,
- obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),
- směřování požadavků a jejich administrace,
- dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,
- reporting služeb z nástroje HelpDesku.

Služba HelpDesk je dostupná na <https://sdweb.i.cz>

- Služba HotLine:

- zahrnuje konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů,
- je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory,
- může být využita za předpokladu, že doba volání nepřesáhne 15 minut.

Služba Hotline je poskytována na telefonním čísle +420 222 271 222.

3.2. Služba SLA (služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně)

- služba SLA zahrnuje:
 - definici kategorií incidentů a servisních požadavků,
 - definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek,
 - definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku.

V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:

- volných kapacit odborných pracovníků,
- HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.

Rozsah poskytování služby SLA

Služba SLA bude poskytována v režimu 8x5 v rozsahu 08.00-16.00 hodin v pracovní dny.

Za čas nahlášení incidentu se považuje čas doručení hlášení incidentu na HelpDesk Poskytovatele v době 08.00-16.00 hodin v pracovní dny. Za čas nahlášení incidentu mimo dobu uvedenou v předchozí větě se považuje čas zahájení 08:00 hod. nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas 08.00-16.00 hodin v pracovní dny.

Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.

Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.

Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.

Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit.

Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na HelpDesk.

Součástí nahlášení incidentu musí být:

- kategorizace a závažnost incidentu,
- popis incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat,
- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,
- jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa.

Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.

Pokud nastane souběh incidentu s kategorií Havárie s požadavky s kategorií Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s kategorií Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s kategorií Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s kategorií Havárie.

V případě současného výskytu více incidentů, pro které bude identifikována společná příčina, jejímž napravením dojde k vyřešení všech těchto incidentů, jsou tyto incidenty považovány za jednu entitu, na kterou jsou vázány uvedené SLA metriky, včetně případných sankcí. Opakovaným uvedením incidentu se společnou příčinou nelze po Poskytovateli požadovat opakované plnění sankcí, ale maximálně právě jedno plnění podle uvedených SLA metrik.

Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, není tato doba započítána do doby zprovoznění e-spis a odstranění závady. Neposkytnutí součinnosti třetí stranou je Poskytovatel povinen prokázat.

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Vyřešením Incidentu se rozumí odstranění závady a umožnění plné funkcionality a výkonnosti všech modulů e-spis provozovaných v SVS.

3.3. Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

HAVÁRIE	Je stav e-spis nebo jeho části, kdy všechny nebo některé z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě. Neexistuje náhradní řešení.
PORUCHA	Funkce a služby e-spis jsou významným způsobem omezeny, ale nejsou ohroženy jeho hlavní funkce. Tento stav má kritický dopad na využívání e-spis uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele (např. se jedná o výpadek jednotlivé stěžejní části aplikace e-spis, selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí e-spis).
CHYBA	Funkce a služby e-spis nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání e-spis uživateli (např. se jedná o částečný výpadek základních funkcí, částečný výpadek tarifkace, částečné selhání konfigurace e-spis).
NEDOSTATEK	Funkce a služby e-spis nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.
KONZULTACE	Dotazy k funkčnosti e-spis.
ŽÁDANKA	Žádosti o změny a úpravy. Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix. Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Rozvojové změny.
NEUVEDENO	Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

3.4. Cílové parametry služeb (SLA)

1	HAVÁRIE	8x5	1 hod.	do 6 hod.
2	PORUCHA	8x5	4 hod.	do 24 hod.
3	CHYBA	8x5	8 hod.	do 15 pracovních dnů

4	NEDOSTATEK	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	KONZULTACE	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	ŽÁDANKA	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	NEUVEDENO	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

4. Komunikace smluvních stran při poskytování služeb Podpory

Standardní komunikace s Objednatelem bude probíhat přes HelpDesk Poskytovatele dostupný na <https://sdweb.i.cz>. V případě nedostupnosti aplikace HelpDesk Poskytovatele bude řešena náhradní komunikace e-mailem na e-mail: pomoc@i.cz. O stavech řešení servisního požadavku bude pověřená osoba Objednatele, která servisní požadavek zadala, informována prostřednictvím HelpDesk Poskytovatele a zároveň notifikačním e-mailem o změně stavu servisního požadavku.

Komunikace bude probíhat typicky v českém jazyce.

4.1. Komunikace mezi SVS a Poskytovatelem při řešení servisních požadavků podpory e-spis v rámci služby hrazené paušálem bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- zadání servisního požadavku ze strany Objednatele, včetně uvedení kategorie incidentu a jeho specifikace,
- potvrzení přijetí servisního požadavku ze strany Poskytovatele,
- v případě nesouhlasu Poskytovatele s kategorií incidentu uvedenou Objednatelem zadá Poskytovatel požadavek Objednateli na změnu priority,
- způsob vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem bude zaznamenán,
- v případě, kdy předmětné řešení nebude Objednatelem akceptováno, bude servisní požadavek považován za nevyřešený, bude vrácen Poskytovateli a doby řešení se poté budou počítat. Za nevyřešený bude považován i takový incident, který se do 10 kalendářních dnů projeví opakovaně.

4.2. Komunikace mezi SVS a Poskytovatelem při řešení Doplnkových služeb hrazených nad rámec paušálu bude obsahovat minimálně tyto kroky:

- zadání servisního požadavku ze strany Objednatele, včetně jeho specifikace, a požadavku na předpokládaný časový rámec jeho splnění,
- potvrzení přijetí servisního požadavku Poskytovatelem, včetně návrhu řešení a časového rámce s předpokládaným počtem potřebných člověkohodin,
- akceptace návrhu řešení, časového rámce plnění a maximálního počtu potřebných člověkohodin Objednatelem formou objednávky,
- potvrzení akceptace objednávky Poskytovatelem,
- v případě Rozvojové změny nastane vyřešení servisního požadavku Poskytovatelem (tj. provedení Rozvojové změny) po akceptaci plnění dodaného Poskytovatelem dnem podpisu Akceptačního protokolu o provedení Doplnkové služby osobami smluvních stran pověřenými ve věci plnění Smlouvy (viz čl. 13 odst. 11 Smlouvy), jímž rovněž bude akceptována upřesněná cena/počet člověkohodin a potvrzeno i předání příslušné upravené dokumentace, popř. stanoveny termíny k odstranění při akceptaci zjištěných vad a nedostatků.

5. Součinnost

SVS bude Poskytovateli zajišťovat následující potřebnou součinnost:

- a) ve svých požadavcích poskytovat poskytovateli informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pověřených osob Objednatele,

- b) při provádění podpory na místě budou v místě podpory přítomny pověřené osoby Objednatele, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti,
- c) pravidelně zálohovat data a konfiguraci aplikace e-spis.

Akceptační protokol
o provedení Doplnkové služby

OBJEDNÁVKA [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]
SMLOUVA [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

ZHOTOVITEL

OBJEDNATEL

ICZ a.s.

Státní veterinární správa

Na hřebenech II 1718/10

Slezská 100/7

140 00 Praha 4 - Nusle

120 56 Praha 2

Místo akceptace: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]**Datum akceptace:** [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]**Předmět akceptace:** provedení Doplnkové služby [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

Popis Doplnkové služby [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

ZÁVĚR AKCEPTACE **Akceptováno** **Akceptováno s výhradami** **Neakceptováno****PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI****AKCEPTOVAL**

Jméno: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Výkaz provedených Konzultačních služeb na pracovišti Objednatele
ke Smlouvě

č. j.: [SVS/2018/005614-G]

Pro období: od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr

ZHOTOVITEL	OBJEDNATEL
ICZ a.s.	Státní veterinární správa
Na hřebenech II 1718/10	Slezská 100/7
140 00 PRAHA 4 - NUSLE	120 56 Praha 2
Místo plnění: Státní veterinární správa, Slezská 100/7, 120 56 Praha 2	
Datum: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]	
Předmět plnění: Podpora systému e-spis - realizace Konzultačních služeb na pracovišti Objednatele	

Poskytovatel poskytl v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr smluvně sjednanou podporu systému e-spis, a to realizaci Doplňkových služeb.

Ke dni fakturace naposled provedených Konzultačních služeb, tj. ke dni dd.mm.rrrr, byly provedeny Doplňkové služby v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

DOPLNÍ POSKYTOVATEL	
Poslední zůstatek ke dni	
Čerpáno v rámci tohoto Výkazu	

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI	AKCEPTOVAL
Jméno: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]	Jméno:
Podpis:	Podpis:

Výkaz provedených Doplnkových služeb ke Smlouvě

č. j.: [SVS/2018/005614-G]

Pro období: od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr

ZHOTOVITEL	OBJEDNATEL
ICZ a.s.	Státní veterinární správa
Na hřebenech II 1718/10	Slezská 100/7
140 00 PRAHA 4 - NUSLE	120 56 Praha 2
Místo plnění: Státní veterinární správa, Slezská 100/7, 120 56 Praha 2	
Datum: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]	
Předmět plnění: Podpora systému e-spis - realizace Doplnkových služeb	

Poskytovatel poskytl v období od dd.mm.rrrr do dd.mm.rrrr smluvně sjednanou podporu systému e-spis, a to realizaci Doplnkových služeb.

Ke dni fakturace naposled provedené Doplnkové služby, tj. ke dni dd.mm.rrrr, byly provedeny Doplnkové služby v rozsahu dle níže uvedeného seznamu:

[REDAKCE]		
[REDAKCE]		

DOPLNÍ POSKYTOVATEL	
Poslední zůstatek ke dni	
Čerpáno v rámci tohoto Výkazu	
[REDAKCE]	

PŘEDLOŽIL K AKCEPTACI

AKCEPTOVAL

Jméno: [DOPLNÍ POSKYTOVATEL]

Jméno:

Podpis:

Podpis:

Seznam osob pověřených ve věci plnění Smlouvy

Osoby Objednatele pověřené ve věci plnění Smlouvy dle předmětu plnění:

[Další pověřené osoby Objednatele případně doplní Objednatel před podpisem smlouvy.]			

Osoby Poskytovatele pověřené ve věci plnění Smlouvy dle předmětu plnění:

Údaje tvořící obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku

Údaje, které obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a které se smluvní strany zavazují zajišťovat, jsou následující:

- Cena za 1 člověkohodinu poskytování podpory hrazené nad rámec paušálu dle čl. 4 odst. 3 písm. b) Smlouvy.

Dokument je podepsán elektronickým podpisem	
Podpisující:	MVDr. Zbyněk Semerád
Organizace, OJ:	Státní veterinární správa
Sériové č. cert.:	2228484
Vydavatel cert.:	PostSignum Qualified CA 2
Datum a čas:	25.01.2018 13:08:51
Dělovod:	
Místo:	Praha