Smlouva o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje DMS ČÚZK

č. sml. Objednatele: ČÚZK-01783/2015-24, č. sml. Dodavatele: 055-20150311

Smluvní strany:

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální	
sídlo:	Pod sídlištěm 9, 182 11 Praha 8
IČ:	00025712
bankovní spojení:	Česká národní banka, pobočka Praha
číslo účtu:	6828-001/0710
jejímž jménem jedná:	Ing. Karel Štencel, místopředseda

(dále jen „Objednatel")

a

CCA Group a.s.	
sídlo:	Praha 2, Karlovo nám. 17, PSČ 120 00
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 5556	
IČ:	25695312
DIČ:	CZ25695312
bankovní spojení:	Československá obchodní banka
číslo účtu (CZK):	282543993/0300
Jejímž jménem jedná:	Ing. Jiří Laciga, CSc., předseda představenstva

(dále jen „Dodavatel")

u z a v í r a j í

tuto smlouvu na údržbu a další rozvoj DMS ČÚZK v letech 2015 – 2017 (dále jen „Smlouva"). Smlouva je uzavřena v souladu s ustanovením § 23 odst. 7 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Tato Smlouva se uzavírá v návaznosti na Smlouvu o dílo č.j. ČÚZK - 00618/2014-24 (číslo smlouvy Dodavatele 055-20111205), která byla uzavřena dne 13. 1. 2014.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat pro Objednatele, za cenu a podmínek stanovených touto Smlouvou, služby údržby a rozvoje DMS ČÚZK v rozsahu dle v čl. 1.2., specifikované blíže v Příloze S01 – Podrobný popis služeb podpory (SLA).

1.2. Seznam služeb poskytovaných Dodavatelem Objednateli:

Struktura servisních služeb							
Poř. č.	Identifikace služby	Název služby	Typ požadavku /Hlášení	Parametry poskytování služby a doby reakce (SLA)	Paušální standardní	Paušální nad-standardní	Služby dle objednávek (nad rámec paušálu)
				Pásmo I. pracovní dny 8:00 - 17:00			
PRODUKTOVÁ PODPORA							
1	PP-1	Produktová podpora - konzultace	Dotaz	Reakční doba: NBD reakce na návrh termínu poskytnutí služby ČÚZK a stanovení pracnosti.	NE	ANO	ANO
2	PP-2	Produktová podpora - technologie			ANO	NE	NE
3	PP-3	Produktová podpora - analýzy a návrhy	Změna	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům	NE	ANO	ANO
4	PP-4	Produktová podpora - OB-A	Vada	OB-A je modul DMS. Produktová podpora má stejné parametry, jako ostatní služby DMS .	ANO	NE	NE
			Změna		NE	NE	ANO
			Dotaz		NE	ANO	NE
5	SD	Provoz webu Service-desku		Provoz webového serveru Service Desku v režimu 7x24.	ANO	NE	NE
REAKTIVNÍ PODPORA							
6	IP-1	Identifikace a specifikace požadavků	Vada	Součástí služby je identifikace a klasifikace vady na straně Dodavatele. Výsledkem je: a) potvrzení vady, pak řešení pokračuje v rámci služby SP-1, SP-2 nebo SP-3 v závislosti na klasifikaci závažnosti vady. b) překvalifikace na Dotaz, pokud se nejedná o vadu a Objednatel nepožaduje řešení. c) překvalifikace na požadavek na Změnu, pokud se nejedná o vadu a Objednatel požaduje řešení.	ANO	NE	NE
			Změna	Součástí služby je pouze potvrzení přijetí požadavku na změnu, jeho evidence v Service desku a přidělení unikátního evidenčního čísla.			
			Dotaz	Součástí služby je zodpovězení dotazu, pokud se tento týká vysvětlení funkce dodané v rámci implementačního projektu nebo realizované a akceptované v rámci služeb R-DZ nebo R-DR. Maximální rozsah této služby je 16h /měsíc.			
			Požadavek na PP-1 nebo KP-1	Součástí služby je potvrzení přijetí požadavku na produktovou podporu, jeho evidence v Service desku a přidělení unikátního			

				evidenčního čísla. Reakční doba se dále řídí podmínkami služby PP-1, resp. KP-1.			
7	IP-2	Identifikace a specifikace požadavků na změnu	Změna	Reakční doba: NBD reakce na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby a stanovení pracnosti	NE	ANO	NE
8	IP-3	Identifikace a řešení neoprávněných reklamací (=požadavků typu vada)	Vada	není stanoveno	NE	NE	ANO
9	SP-1	Servisní požadavky typu vada	Pozáruční a záruční kritická vada	Doba reakce: 1 hodina Doba vyřešení: 4 hodiny Řešení v pracovní době (pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod). Hodiny mimo Pásmo I. se do doby reakce a řešení nezapočítávají.	ANO	NE	NE
10	SP-2		Pozáruční a záruční závažná vada	Doba reakce: 2 hodiny Doba vyřešení: NBD Řešení v pracovní době (pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod). Hodiny mimo Pásmo I. se do doby reakce a řešení nezapočítávají.	ANO	NE	NE
11	SP-3		Pozáruční a záruční ostatní vada	Doba reakce: NBD Doba vyřešení: není stanovena	ANO	NE	NE
12	SP-4		Závažná a ostatní vada	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům v mimo pracovní době (pracovní doba mimo Pásmo I.).	NE	NE	ANO
13	TP	Technická provozní podpora	Změna	Reakce NBD na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby, termín vyřešení není stanoven. Rozsah čerpání služby je stanoven objednávkou.	NE	ANO	ANO
14	KP	Produktová podpora	Dotaz	Reakční doba: NBD reakce na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby.	NE	ANO	NE
PROAKTIVNÍ PODPORA							
15	VM	Vzdálený monitoring		Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaného parametru v Pásmu I. bude kontaktován pověřený zástupce objednatele (mailem nebo telefonicky).	ANO	NE	NE
ZMĚNOVÉ A ROZVOJOVÉ POŽADAVKY (R-xx)							
16	R-DZ	Další rozvoj (změnové požadavky)		Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.	NE	ANO	NE
17	R-DR	Další rozvoj (změnové požadavky)		Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.	NE	NE	ANO
18	R-SK	Školení		Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.	NE	NE	ANO

1.3. Služby uvedené v čl. 1.2. budou poskytovány pro DMS ČÚZK, který byl vytvořen na základě smlouvy o dílo č.j. ČUZK-00618/2014-24 (číslo smlouvy Dodavatele 055-20111205), která byla uzavřena dne 13. 1. 2014. Reklamace záručních vad dle Smlouvy o dílo bude Objednatel oznamovat Dodavateli mechanismy definovanými ve Smlouvě a Dodavatel bude záruční vady řešit dle procesů definovaných v Smlouvě, aniž by však náklady na řešení takových vad započítával do nákladů (tj. dohodnutého počtu MD) na poskytování nadstandardních služeb dle Smlouvy.

1.4. Služby se člení na:

- Paušální standardní služby,
- Paušální nadstandardní služby,
- Služby dle objednávek

1.5. Jeden člověkoden (zkratka „MD") je 8 člověkohodin práce v pracovní době Dodavatele (pracovní dny 8-17 hod). Nejmenší evidenční jednotkou je 1 hodina při práci ze sídla Dodavatele (off-site) a jeden půlden, tj. 4 po sobě jdoucí hodiny v pracovní době Dodavatele, při práci v sídle Objednatele (on-site). Cena jedné člověkohodiny je 1/8 ceny za jeden člověkoden (MD). Měřicí interval je pro účely této Smlouvy vymezen jako jeden kalendářní měsíc (dále jen „Měřicí interval").

1.6. Služby budou poskytovány v rozsahu uvedeném v tabulce v článku 1.2. a v příloze S01 - Podrobný popis služeb podpory (SLA)

1.7. Paušální nadstandardní služby bude Dodavatel poskytovat do celkového rozsahu 10 MD za jeden Měřicí interval, tj. v rámci platby za paušální služby.

1.8. Nevyčerpaná část objemu paušálních nadstandardních služeb zahrnutých v paušální platbě v daném Měřicím intervalu, maximálně však 2 MD, se převádí do následujícího měřicího intervalu. Nevyužitý počet nevyčerpaných paušálních nadstandardních služeb z předchozích měřicích intervalů se dále nepřevádí.

1.9. Dodavatel a Objednatel udržují na úrovni Vedoucích projektu evidenci čerpání služeb v daném měřicím intervalu, která je předkládána k informaci na jednání Řídicího výboru. Forma a způsob vykazování bude stanovena dohodou na úrovni Vedoucích projektu.

2. CENA A FAKTURAČNÍ PODMÍNKY

2.1. Cena paušálních služeb (standardních i nadstandardních), poskytovaných Dodavatelem v rozsahu dle čl. 1 této Smlouvy a přílohy S01 - Podrobný popis služeb podpory (SLA) činí 766.000,- Kč + DPH dle platné zákonné úpravy za jeden Měřicí interval.

2.2. Celková nepřekročitelná cena za plnění paušálních služeb a služeb dle objednávek činí za celou dobu trvání Smlouvy 22.200.000,-Kč bez DPH.

2.3. Pokud Dodavatel v daném Měřicím intervalu dosáhne 80 % maximálního objemu nadstandardních služeb dle odstavce 1.7 Smlouvy, je povinen upozornit Ředitele projektu Objednatele písemně (e-mailem), že může dojít k fakturaci za služby poskytnuté nad rámec rozsahu zahrnutého v paušální platbě. Dodavatel je v tom případě povinen doložit evidenci čerpaných plnění za služby.

2.4. Plnění Dodavatele za Měřicí interval je dílčím plněním ve smyslu daňových předpisů.

2.5. Cena paušálních služeb za Měřicí interval dle čl. 2. je splatná na základě faktur, které bude Dodavatel vystavovat měsíčně zpětně.

2.6. Cena za plnění Dodavatele Služeb dle objednávek a dále Paušální nadstandardní služby nad rozsah paušální platby, bude kalkulována na základě jednotkové ceny za práci Dodavatele, která je uvedena v následující tabulce (v Kč bez DPH za jeden člověkoden).

Druh činnosti	Kč bez DPH /1 MD
R-DZ, R-DR, PP-1, PP-3, PP-4, IP-2, IP-3, SP-4, TP , KP	15.000,-
R-SK	12.000,-

2.7. Cena za plnění služeb v kategorii Služby dle objednávek Objednatele bude fakturována na základě samostatné objednávky. Cena a rozsah budou stanoveny na základě dohody obou stran tak, že (i) cena plnění bude stanovena jako pevná s pevným termínem předání (režim „FP&FT"); nebo (ii) cena bude stanovena po ukončení plnění na základě skutečně odpracovaného času potvrzeného Ředitelem projektu Objednatele ve výkazu práce a bude stanovena jako násobek ceny a počtu člověkohodin (režim „T&M"). Služba IP-3 bude fakturována vždy v režimu „T&M". Objednávky jsou v poměru speciality k této Smlouvě, tj. není-li v objednávce stanoveno jinak, platí pro plnění dle objednávky ustanovení této Smlouvy. Cena za službu kategorie Služba dle objednávek je splatná na základě faktur, které je Dodavatel oprávněn vystavovat po akceptaci plnění resp. odstranění výhrad k plnění v případě akceptace dle čl.4.3.2 Smlouvy. Oprávněné osoby se mohou dohodnout, že část plnění, o níž je vedeno akceptační řízení dle čl. 4.3 nebo 4.5, je částí nespornou, a tudíž ji lze akceptovat bez výhrad a vyfakturovat odděleně od dalších částí plnění, u nichž doposud nebylo ukončeno akceptační řízení. Podkladem pro vystavení faktury bude výkaz práce, akceptační protokol, protokol o převzetí plnění či zápis o poskytnutí služeb – vždy dle povahy plnění objednávky, v níž bude forma převzetí specifikována. Formy převzetí jsou definovány v Metodice podpory (článek 3.2.). Příslušný protokol bude přílohou faktury. Realizace objednávky je dílčím plněním.

2.8. Část služeb uvedených jako služby Paušální nadstandardní, kterou bude překročen jejich rozsah pokrytý v daném měřicím intervalu paušální platbou tak, jak je definován v článku 1.7. (případně navýšený o nespotřebovanou část rozsahu nadstandardních paušálních služeb převedenou z předchozího Měřicího intervalu v souladu s článkem 1.8 této Smlouvy), bude fakturována měsíčně zpětně. Pro fakturaci služeb

poskytnutých nad rozsah zahrnutý v paušální platbě Objednateli musí být splněny následující podmínky: (i) Dodavatel včas písemně upozorní Ředitele projektu Objednatele (e-mailem) na dosažení 80 % hodnoty rozsahu služby zahrnutého v paušální platbě a dále Ředitele projektu Objednatele upozorní v okamžiku překročení rozsahu služby zahrnutého v paušální platbě, a (ii) Ředitel projektu Objednatele písemně potvrdí (e-mailem), že požaduje poskytování příslušné služby nad rozsah paušálu, případně upřesní, v jakém maximálním rozsahu. Fakturace takto objednaných služeb bude provedena po předchozím oboustranném odsouhlasení v režimu T&M po ukončení Měřicího intervalu. Odsouhlasení Objednatele bude přílohou faktury. V případě, že Ředitel projektu Objednatele nepotvrdí požadavek poskytování služeb nad rozsah i případně navýšeného paušálu, služba se neposkytuje.

2.9. Dodavatel je povinen, po vzniku práva fakturovat, vystavit a Objednateli předat faktury ve dvojím vyhotovení. Vyúčtování ceny za provedení plnění dle Smlouvy či objednávky, resp. jeho dílčí části, provede Dodavatel na základě daňového dokladu – faktury, splňující veškeré podstatné náležitosti dle zvláštních právních předpisů. Společně s fakturami Dodavatel poskytne kopie akceptačních protokolů plnění, již se fakturace týká, podepsaných pověřenými zástupci obou smluvních stran, resp. přehled jednotlivých činností Dodavatele ve fakturačním období. Povinnost připojit akceptační protokoly se netýká fakturace paušálního plnění, které nepodléhá akceptaci. Přílohou k fakturaci paušálního plnění je protokol o poskytnutí Paušálních nadstandardních služeb (čl. 1.4) zahrnutých v paušálním plnění v daném Měřicím intervalu, který vystaví Dodavatel. Dodavatel je oprávněn cenu dle článků 2.1 a 2.8 fakturovat jednou fakturou, která bude obsahovat samostatné položky za Paušální standardní služby, Paušální nadstandardní služby s překročeným rozsahem dle čl. 2.8.

2.10. Faktura za poslední Měřicí interval v době platnosti Smlouvy bude ponížena o částku odpovídající nepřevoditelné části nevyčerpaného objemu paušálních nadstandardních služeb zahrnutých v paušální platbě v posledním Měřicím intervalu.

2.11. Faktura je splatná do 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli na adresu: Praha 8 – Kobylisy, Pod sídlištěm 1800/9, PSČ 182 11. V případě předložení faktury v období od 15. prosince do 31. prosince bude splatnost faktury stanovena na 60 dnů ode dne doručení Objednateli.

2.12. Objednatel je oprávněn do 10 kalendářních dnů ode dne doručení vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není doložena kopií potvrzeného akceptačního protokolu, resp. protokolu o poskytnutí služeb, nebo která obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnuté v této Smlouvě či objednávce s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.

2.13. Faktura je považována za proplacenou okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele ve prospěch Dodavatele.

2.14. Objednatel neposkytuje zálohové platby.

3. SOUČINNOST SMLUVNÍCH STRAN

3.1. Smluvní strany vytvoří ve svých počítačových sítích takové organizační a technické podmínky, aby určení pracovníci Dodavatele mohli provádět předem oboustranně odsouhlasené zásahy do referenčních (DMS DEV a DMS TEST) a/nebo produkčního prostředí Objednatele v rozsahu definovaném čl.1 Smlouvy nutné pro naplňování podmínek této Smlouvy, vzdáleným přístupem z pracoviště Dodavatele. Není-li v daném případě dohodnuto jinak, Dodavatel provede opravu/úpravu na referenčním prostředí Objednatele (DMS DEV a DMS TEST), kterou Objednatel po otestování a akceptaci vlastními silami nasadí do produkčního prostředí. V případě, kdy Objednatel bude požadovat (písemně oprávněnou osobou) zásah Dodavatele přímo do produkčního prostředí, zajistí pro takový zásah nezbytnou součinnost. Případnou komunikaci se systémy třetích stran, jejich potřebnou součinnost a přístup do informačních systémů třetích stran zajišťuje Objednatel.

3.2. Konkrétní postupy a oprávnění k přístupu k jednotlivým prostředím IS Objednatele budou popsány v samostatném projektovém dokumentu – Metodice podpory k poskytování podpory DMS ČÚZK (dále jen „Metodika podpory"), jehož obsah bude schvalován na úrovni Oprávněných osob dle tabulky 7.1 obou stran.

3.3. Pro plnění Smlouvy jako Projektu smluvní strany určují osoby, které budou uvedeny v Metodice podpory. Pro řešení případných problémů vzniklých v průběhu plnění Smlouvy určují smluvní strany v téže Metodice podpory osoby pro eskalační mechanismus 1. a 2. stupně, které řeší problémy před tím, než jsou předloženy k řešení statutárním orgánům smluvních stran.

3.4. Objednatel určuje Kontaktní osoby, které jsou oprávněné předávat Dodavateli požadavky, týkající se plnění služeb dle této Smlouvy, prostřednictvím Help Desku Dodavatele. Jejich seznam je uveden v Metodice podpory.

3.5. V případě změny osoby určené dle předchozích článků je dotyčná strana povinna písemně informovat druhou smluvní stranu nejpozději pět dnů před provedením změny.

3.6. Další požadavky na součinnost Objednatele jsou uvedeny v Příloze S01 - Podrobný popis služeb podpory (SLA).

3.7. Dodavatel dodává nové verze DMS ČÚZK v rámci plnění této Smlouvy otestované v rámci interního testování. Za závěrečné testování verze před nasazením odpovídá Objednatel. Objednatel rozhoduje o způsobilosti nové verze k instalaci na produkční prostředí. Pokud bude pro nasazení nové verze nezbytné integrační testování s okolními systémy, provede integrační testy Dodavatel na testovacím prostředí Objednatele. Objednatel zajistí potřebnou součinnost pro integrační testy, zejména zajistí přístup do testovacího / produkčního prostředí informačních systémů třetích stran a součinnost třetích stran pro realizaci testů. Podrobnější pravidla týkající se testování mohou být dohodnuta v rámci Metodiky podpory.

3.8. Pravidla pro změnové řízení definuje Metodika podpory.

3.9. Na úpravy/opravy na základě požadavků typu změna, které Dodavatel provede v rámci plnění této Smlouvy, poskytuje Dodavatel záruku v délce 12 měsíců. Dodavatel zároveň garantuje po celou dobu platnosti Smlouvy, že provedené úpravy/opravy nenaruší funkcionalitu DMS ČÚZK včetně komunikace se spolupracujícími systémy Objednatele (EPVDS a ISKN) a jejich funkčnost a ostatní části DMS ČÚZK

nedotčené úpravou/opravou si ponechají stejnou funkcionalitu, kterou měli před provedením úpravy/opravy, pokud do nich neprovede Objednatel nebo třetí strana neoprávněné zásahy. Záruka zahrnuje:

- odstraňování Vad (vad) úpravy/opravy DMS ČÚZK,
- předávání oprav (zařazení do dohodnuté dodávky),
- záruka za předané opravy dle občanského zákoníku.

3.10. Záruční vady jsou řešeny dle kategorizace specifikované v příloze S01.

4. PŘEDÁNÍ A AKCEPTAČNÍ PROCEDURA

4.1. Součásti zadání požadavku na službu (s výjimkou hlášení vad) musí být vždy určení způsobu plnění a předání výstupu, a to buď „FP&FT" nebo „T&M". Pokud forma provedení a předání nebude v objednávce stanovena, bude provedení, předání a akceptace probíhat v režimu „T&M".

4.2. Pokud bude v objednávce požadován režim plnění „FP&FT", musí v ní být také jednoznačně definovány parametry, tj. požadovaný výstup, termín a cena, které byly předem projednány s Dodavatelem. V případě nesplnění požadavků na obsah objednávky nemusí Dodavatel zahájit práce na realizaci objednávky. Specifikace výstupu, ceny a termínu a jejich potvrzení oběma stranami proběhne před objednáním v rámci čerpání služeb PP-1, PP-3, IP-2, TP nebo KP.

4.3. V případě plnění v režimu „FP&FT" předloží po nasazení plnění do prostředí DMS TEST Dodavatel Objednateli akceptační protokol, který Objednatel nejpozději do 15 pracovních dnů od převzetí buď písemně potvrdí, nebo sdělí Dodavateli písemně výhrady k předanému plnění s vyznačením jejich závažností. V případě, že ve stanovené lhůtě Objednatel neinformuje Dodavatele o výhradách k předanému plnění, považuje se plnění za akceptované bez výhrad. Dodavatel vyhodnotí oprávněnost vznesených výhrad a předloží Objednateli vyjádření k připomínkám. Za oprávněné výhrady se budou považovat takové, které obsahují skutečnosti, jež jsou jednoznačně v rozporu se specifikací uvedenou v objednávce služby, případně v dalších oboustranně schválených dokumentech. Pokud Objednatel s vyhodnocením výhrad nesouhlasí, požádá písemně do 5ti pracovních dnů od předání vyhodnocení Dodavatele o zahájení jednání na úrovni oprávněných osob o způsobu řešení a vypořádání sporných výhrad. Výsledky tohoto řízení budou uvedeny do akceptačního protokolu. Výsledkem akceptačního řízení mohou být 3 stavy:

4.3..1. Akceptováno bez výhrad. V případě, že Objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předaném plnění žádné vady ani nedodělky, uvede Objednatel do akceptačního protokolu, že předané plnění bylo akceptováno bez výhrad a akceptační protokol potvrdí svým podpisem.

4.3..2. Akceptováno s výhradami. V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení stanoveny v předaném plnění vady nebo nedodělky, nebránící zásadně dalšímu užití díla, dohodnou se Objednatel a Dodavatel na termínu, do kterého Dodavatel tyto vady a nedodělky odstraní. Objednatel do akceptačního protokolu uvede, seznam vad nebo nedodělků s termíny jejich odstranění. V akceptačním protokolu se uvede, že předané plnění bylo akceptováno s výhradami a obě strany akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Pokud Dodavatel nebude schopen vady a nedodělky, uvedené v akceptačním protokolu, odstranit v dohodnutém termínu, je povinen poskytnout Objednateli slevu z ceny plnění za předávané dílo ve výši 0,5 % za každý den prodlení, nejvýše však 15 % z ceny plnění.

4.3..3. Neakceptováno. V případě, že budou v průběhu akceptačního řízení v předaném plnění stanoveny takové vady a nedodělky, které by bránily v užití díla, není předané dílo akceptováno. Obě strany se dohodnou na termínech nového předání a nového akceptačního řízení. Do akceptačního protokolu se uvede, že předané plnění nebylo akceptováno, dohodnuté termíny nového předání a akceptačního řízení a obě strany akceptační protokol potvrdí svým podpisem.

4.4. V případě, že Objednatel užívá plnění v režimu „FP&FT" i „T&M" v produkčním prostředí po dobu delší než 10 pracovních dní a není-li stranami dohodnuto jinak, považuje se plnění za akceptované s výjimkou řádně nahlášených výhrad.

4.5. V případě plnění v režimu „T&M" předloží po realizaci plnění Dodavatel Objednateli výkaz práce, který Objednatel nejpozději do 5 pracovních dnů od převzetí buď písemně potvrdí, nebo sdělí Dodavateli písemně výhrady k plnění nebo výkazu práce. Dodavatel vyhodnotí oprávněnost vznesených výhrad a předloží Objednateli vyjádření k připomínkám, případně aktualizovaný výkaz práce. Za oprávněné výhrady se budou považovat takové, které obsahují skutečnosti, jež jsou jednoznačně v rozporu se specifikací uvedenou v objednávce služby, případně v dalších oboustranně schválených dokumentech. Pokud Objednatel s vyhodnocením výhrad nesouhlasí, požádá písemně do 5ti pracovních dnů od předání vyhodnocení Dodavatele o zahájení jednání na úrovni Oprávněných osob o způsobu řešení a vypořádání sporných výhrad. V případě služeb, které jsou poskytovány kontinuálně, nebo jejich plnění v tomto režimu přesahuje jeden Měřicí interval, může Dodavatel předložit výkaz práce ke konci Měřicího intervalu nezávisle na celkovém stavu plnění služby.

5. SLEVA Z CENY

5.1. V případě prodlení s plněním Dodavatele oproti dohodnutým termínům doručení plnění dle objednávek v rámci služeb dle objednávek, má Objednatel nárok na slevu z ceny objednávky ve výši pěti desetin (0,5)% za každý den prodlení, nejvýše však 15 % z ceny objednávky.

5.2. V případě nedodržení doby vyřešení požadavku typu vada v rámci služby IP-1 a SP-1 v případě kritické Vady (dle definice v příloze S01) má Objednatel nárok na poskytnutí slevy z výše paušální platby v daném měřicím intervalu ve výši 2.500,- Kč (bez DPH) za každou hodinu prodlení.

5.3. V případě nedodržení doby vyřešení požadavku Dodavatelem pro služby IP-1 a SP-2 v případě závažné Vady (dle definice v příloze S01) má Objednatel nárok na poskytnutí slevy z výše paušální platby v daném měřicím intervalu ve výši 2.500,- Kč (bez DPH) za každý den prodlení.

5.4. Maximální úhrnná výše slevy vyměřené dle článků 5.2. a 5.3. této Smlouvy v daném měřicím intervalu činí 20 % z výše paušální platby v daném Měřicím intervalu tj. 153.200,- Kč bez DPH. Tím není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody prokazatelně způsobené prodlením ve smyslu tohoto článku v částce převyšující částku slevy vyměřené dle článků 5.2 a 5.3.

5.5. Pro uplatnění nároku na slevu z plnění dle některého ustanovení článku 5 je Objednatel povinen doložit Dodavateli, v jakém případě a jakým způsobem byly porušeny smluvní parametry poskytnutých služeb. Případné neshody budou řešeny na úrovni vedení projektu, případně dle eskalačního mechanismu (viz článek 8 této Smlouvy). Uplatnit nárok na slevu dle některého ustanovení článku 5 lze pouze za požadavky (incidenty) hlášené do servis-deskového systému Dodavatele (služba SD-1); uvedený systém je také zdrojem údajů rozhodných pro posouzení dodržení parametrů SLA definovaných v článku 1.2 a příloze S01 – Podrobný popis poskytovaných služeb (SLA). V případě nedostupnosti servis-deskového systému Dodavatele nebo přístupu k Internetu lze obdobně využít náhradní mechanismy popsané v příloze S01 - Podrobný popis poskytovaných služeb (SLA).

6. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

6.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.

6.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 28. 2. 2017 a nebo do vyčerpání celkové nepřekročitelné ceny za plnění paušálních služeb a služeb dle objednávek stanovené v odstavci 2.2.

6.3. Tato smlouva může být kdykoliv ukončena dohodou smluvních stran.

6.4. Tato smlouva může být kdykoliv ukončena vypovědí kterékoliv ze stran bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců, která běží počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď druhé straně doručena.

7. JINÁ USTANOVENÍ

7.1. Dodavatel prohlašuje, že je odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků podle Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění této Smlouvy, se kterým se náležitě seznámil. Prohlašuje, že se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci plnění předmětu Smlouvy.

8. SEZNAM OSOB

8.1. Seznam osob jednajících v jednotlivých rolích k datu podpisu této Smlouvy je uveden v následující tabulce. Změny osob v následující tabulce jsou možné Metodikou podpory schválenou v souladu s článkem 3.2 Smlouvy.

	Objednatel	Dodavatel
Oprávněné osoby	Karel Štencel (gestor projektu)	Jiří Laciga
Zástupci Oprávněných osob	Radek Chromý Jakub Havlíček	Jiří Laciga Jan Valenta
Členové Řídícího výboru	Karel Štencel	Jiří Laciga
	Radek Chromý Jakub Havlíček	Jan Valenta
Ředitel Projektu	Radek Chromý	Jan Valenta
Vedoucí projektu	Jakub Havlíček	Jan Valenta

8.2. Seznam osob pro eskalaci hlášení je uveden v následující tabulce

Osoby určené pro eskalační mechanismus (jméno + kontakt):		
	Objednatel	Dodavatel
1.stupeň	Jakub Havlíček jakub.havlicek@cuzk.cz	Jan Valenta jan.valenta@cca.cz
2.stupeň	Radek Chromý radek.chromy@cuzk.cz	Jan Valenta jan.valenta@cca.cz

9. PŘEHLED POUŽITÝCH ZKRATEK A POJMŮ

9.1. Nestanovi-li příslušné ustanovení této Smlouvy výslovně jinak, přikládají smluvní strany pojmům, použitým v této Smlouvě, dále uvedený obsah.

a) **SMLOUVA**: Smlouva o poskytování služeb podpory provozu a rozvoje DMS ČÚZK.

b) **SMLOUVA O DÍLO** : Smlouva o dílo č. ČUZK - 00618/2014-24 (číslo smlouvy Dodavatele 055-20111205), která byla uzavřena mezi ČÚZK a firmou CCA Group a.s. dne 13.1.2014. Tato smlouva byla uzavřena na základě výsledků otevřeného řízení podle § 27 zákona č. 127/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění,. Oznámení o veřejné zakázce bylo zveřejněno v informačním systému o veřejných zakázkách dne 14.10.2011 pod evidenčním číslem 8141242.

c) **DMS ČÚZK**: se rozumí výstupy z projektu „DMS ČÚZK v návaznosti na zavedení elektronické konverze dokumentů a datové schránky", číslo projektu CZ.1.06/1.1.00/07.06381, který byl vytvořen a dodán na základě výsledků veřejné soutěže v souladu se smlouvou. Součásti projektu jsou dodávky, které byly v rámci výše uvedené smlouvy akceptovány s výjimkou úprav systému ISKN.

d) **REŽIM T&M**: Pro stanovení ceny služby se vyúčtuje skutečně odvedená práce podle výkazu práce schváleného Objednatelem.

e) **REŽIM FT&FP**: Služba je poskytnuta za předem stanovenou fixní částku s předem stanoveným fixním termínem plnění. Skutečně vynaložená práce a jiné kvantifikovatelné náklady nejsou vyúčtovány. Objednatel potvrzuje Dodavateli pevné zadání služby. Za řízení a koordinaci prací v režimu FT&FP odpovídá Dodavatel.

f) **NBD**: z anglického „Next Business Day"; další pracovní den. V rámci SLA na poskytnutí služby stanovuje, že reakce na požadavek na službu bude poskytnuta do konce následujícího pracovního dne po dni, kdy byl požadavek nahlášen.

g) **SLA**: z anglického Service Level Agreement - soubor měřitelných parametrů poskytovaných služeb, stanovení jejich hodnot a podmínek poskytování služeb včetně mechanismů pro jejich měření; je použito pro účely hodnocení, zda služby byly poskytnuty v souladu se smlouvou.

h) **CR**: dokument popisující způsob řešení požadavku typu Změna („nová modifikace" - Change Request)

i) **OPRAVA**: opravou se rozumí patch, verze, postup pro změnu konfigurace nebo jiný náhradní postup řešení vady (incidentu) dodaný servis-deskovým systémem Dodavatele a/nebo na předem určené úložiště. O dodání opravy je Objednatel informován prostřednictvím servis-deskového systému Dodavatele.

j) **ÚPRAVA**: úpravou se rozumí požadavek na změnu funkčnosti nebo konfigurace DMS ČÚZK nebo související dokumentace, který je realizovaný Dodavatelem na základě požadavku Objednatele evidovaného servis-deskovým systémem Dodavatele. Úprava je Objednateli předána v souladu s Metodikou podpory.

k) **OCD**: odbor centrální databáze ČÚZK.

l) **Požadavek (=Hlášení)** je každý elektronicky provedený záznam zaznamenaný v systému servis-desku dodavatele, který dostane identifikační číslo a dále obsahuje Typ požadavku, navržený hlásicí osobou, datum a hodinu zápisu do servis-desku, hlásicí osobu.

10. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

10.1. Právní vztahy smluvních stran přímo neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník").

10.2. Stane-li se některé z ustanovení této smlouvy neplatným nebo neúčinným, netýká se to ustanovení ostatních a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení dodatkem smlouvy.

10.3. Tato smlouva může být měněna pouze písemnou formou označenou jako číslované dodatky.

10.4. Jednacím jazykem mezi oběma smluvními stranami bude pro veškerá plnění vyplývající z této veřejné zakázky výhradně jazyk český, a to včetně veškeré dokumentace vztahující se k předmětu veřejné zakázky.

10.5. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavřely na základě své svobodné vůle.

10.6. Veškeré případné spory ze Smlouvy budou řešeny věcně a místně příslušným soudem v České republice.

10.7. Odstoupení od Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

10.8. Tato Smlouva je vyhotovena v pěti (5) stejnopisech, z nichž Objednatel obdrží tři (3) vyhotovení a Dodavatel obdrží dvě (2) vyhotovení.

10.9. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Číslo	Přílohy, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy
S01	Podrobný popis služeb podpory (SLA)
S02	Součinnost Objednatele v souvislosti s poskytováním služeb IP – Identifikace a kategorizace požadavků a v rámci služby SP – Servisní požadavky (řešení servisních požadavků) v režimu SLA
S03	Pravidla pro výpočet doby vyřešení požadavku typu vada

Datum:	18.4.2015	Datum:	13.3.2015
Za Objednatele:		Za Dodavatele:	
Podpis:	.....	Podpis:	.....
jméno:	Ing. Karel Štencel	jméno:	Ing. Jiří Laciga, CSc.,
Funkce:	Místopředseda ČÚZK	Funkce:	Předseda představenstva CCA Group a.s.

CCA Group a.s.
Kariovo nám. 17, 160 00 Praha 6 - Ď
DIČ: CZ25695312

Příloha S01
Podrobný popis služeb podpory (SLA)

Poř. č.	Identifikace služby	Název služby	Typ požadavku /Hlášení	Podrobný popis služby	Doby poskytování služeb a doby reakce (SLA)
					Pásmo I. pracovní dny 8:00 - 17:00
PRODUKTOVÁ PODPORA					
1	PP-1	Produktová podpora - konzultace	Dotaz	Konzultační podpora k funkcím instalovaného produktu. Probíhá formou osobního jednání nebo vzdálené konzultace (telefonická/webová konference) na základě oboustranně předem dohodnutého terminu. Součástí požadavku Objednatele je vymezení tématu konzultace a očekávaného rozsahu služby.	Reakční doba: NBD reakce na návrh terminu poskytnutí služby ČÚZK a stanovení pracnosti.
2	PP-2	Produktová podpora - technologie		Oznámení nových verzí software a dodávka instalačních médií, jakmile jsou k dispozici a Objednatelem vyžádány. Servisní verze se vytvářejí pro udržení kroku s vývojem verzí hardwaru a operačního systému. Zajištění běhu vývojového, testovacího a referenčního prostředí u dodavatele po licenční servisní i technické stránce. Zajištění přístupu k dokumentaci k novým verzím software. Poskytování informací k účelnosti nových verzí.	
3	PP-3	Produktová podpora - analýzy a návrhy	Změna	Dodavatel poskytuje podporu a součinnost nezbytnou k provozování systému. Podpora zahrnuje: • posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska provozu systému na vyžádání • posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska designu a technologie řešení na vyžádání • posuzování a analýzu navrhovaných změn a úprav systému a jeho konfigurace z hlediska bezpečnosti Aplikační podpora bude poskytována pouze k verzím systémů a aplikací, které byly akceptovány Objednatelem. Za akceptaci je považována i akceptace s výhradou.	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům
4	PP-4	Produktová podpora - OB-A	Vada	Produktová podpora licenci a systému Sefira	OB-A je modul DMS. Produktová podpora má stejné parametry, jako ostatní služby DMS .
			Změna		
			Dotaz		

5	SD-1	Provoz webu Service-desku		Provoz webového serveru se systémem Service desk, který umožňuje tyto služby: • Přímý zápis nového požadavku do webového serveru Service desku (s reakční dobou dle služby IP-1). • Přístup k informacím o stavu nahlášených požadavků všech typů. • Přístup pro zápis i prohlížení pouze pro vyjmenované oprávněné osoby. Hlášení nového požadavku prostřednictvím e-mailu zaslaného na stanovenou adresu (s reakční dobou dle služby IP-1). Pro hlášení kritických vad možnost potvrzení zápisu kritické vady prostřednictvím určeného tel. čísla (v době poskytování služby IP-1). Hlášení všemi možnými výše uvedenými způsoby jsou zapsány v ServiceDesku.	Provoz webového serveru Service Desku v režimu 7x24.
REAKTIVNÍ PODPORA					
6	IP-1	Identifikace a specifikace požadavků	Vada	Identifikace a klasifikace požadavků všech typů. V případě vady, Objednatel předá Dodavateli při hlášení vady výsledek předběžné kontroly prostředí. Má-li požadavek charakter hlášení kritické chyby, nebo v případě nedostupnosti Internetu nebo servis-deskového systému Dodavatele musí být paralelně se zadáním do servis-deskového systému Dodavatele nahlášen telefonicky na určené tel. číslo Dodavatele. Případná překvalifikace vady je podmíněna souhlasem ČÚZK. ČÚZK pro tento účel garantuje kontaktní osobu. Po dobu čekání na souhlas ČÚZK s překvalifikací je pozastaven běh reakční lhůty a doby vyřešení.	Součástí služby je identifikace a klasifikace vady na straně dodavatele. Výsledkem je: a) potvrzení vady, pak řešení pokračuje v rámci služby SP-1, SP-2 nebo SP-3 v závislosti na klasifikaci závažnosti vady. b) překvalifikace na Dotaz, pokud se nejedná o vadu a Objednatel nepožaduje řešení. c) překvalifikace na požadavek na Změnu, pokud se nejedná o vadu a Objednatel požaduje řešení.
			Změna		Součástí služby je pouze potvrzení přijetí požadavku na změnu, jeho evidence v Service desku a přidělení unikátního evidenčního čísla.
			Dotaz		Součástí služby je zodpovězení dotazu, pokud se tento týká vysvětlení funkce dodané v rámci implementačního projektu nebo realizované a akceptované v rámci služeb R-DZ nebo R-DR. Maximální rozsah této služby je 16h /měsíc.
			Požadavek na PP-1 nebo KP-1		Součástí služby je potvrzení přijetí požadavku na produktovou podporu, jeho evidence v Service desku a přidělení unikátního evidenčního čísla. Reakční doba se dále řídí podmínkami služby PP-1, resp. KP-1.
7	IP-2	Identifikace a specifikace požadavků na změnu	Změna	Součinnost při specifikování zadání požadavku na změnu. Na základě zadání pak může být realizována služba R-DZ/R-DR nebo služba PP-3 (v	Reakční doba: NBD reakce na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby a stanovení pracnosti.

				případě komplexnejších zadání). Služba spočívá v poskytování rad, konzultací a asistencí pověřenému pracovníku objednatele při identifikaci a specifikaci požadavku na změnu nebo doplnění funkčnosti.	
8	IP-3	Identifikace a řešení neoprávněných reklamací (=požadavků typu vada)	Vada	V případě prokázání, že řešená vada vznikla v případě nedodržení prováděcího postupu nebo nebyla hlášena skutečná hodnota sledovaných určených parametrů prostředí a Dodavatel proto vynaložil úsilí na řešení problému, který byl mimo APV. Dodavatel je oprávněn čas strávený řešením takového požadavku fakturovat mimo paušální platbu v režimu T&M dle sazeb stanovených ve smlouvě na základě výkazu práce potvrzeného Objednatelem formou dle Metodiky podpory.	není stanoveno
9	SP-1	Servisní požadavky typu vada	Kritická vada	Opravy (záruční i pozáruční) kritických vad. Kritická vada znamená stav, kdy DMS ČÚZK není možné využívat pro ukládání, hledání a zobrazování dokumentů.	Doba reakce: 1 hodina Doba vyřešení: 4 hodiny Řešení v pracovní době (pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod). Hodiny mimo Pásmo I. se do doby reakce a řešení nezapočítávají.
10	SP-2		Závažná vada	Opravy (záruční i pozáruční) závažných vad. Závažnou vadou je stav, kdy DMS ČÚZK je funkční pouze částečně, nebo některé části selhaly a jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je zásadním způsobem ovlivněno poskytování všech služeb na vnitřním rozhraní.	Doba reakce: 2 hodiny Doba vyřešení: NBD Řešení v pracovní době (pracovní dny od 8:00 do 17:00 hod). Hodiny mimo Pásmo I. se do doby reakce a řešení nezapočítávají.
11	SP-3		Ostatní vada	Opravy (záruční i pozáruční) ostatních vad. Ostatní vadou je jakákoliv vada, která není kritická ani závažná.	Doba reakce: NBD Doba vyřešení: není stanovena
12	SP-4		Závažná a ostatní vada	Opravy vad v mimopracovní době.	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům v mimo pracovní době (pracovní doba mimo Pásmo I.).
13	TP	Technická provozní podpora	Změna	Technická podpora na základě konkrétního požadavku typu změna (např. upgrade technologií).	Reakce NBD na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby, termín vyřešení není stanoven. Rozsah čerpání služby je stanoven objednávkou.
14	KP	Produktová podpora	Dotaz	Konzultační podpora technického charakteru pověřenému pracovníku. Probíhá formou osobního jednání nebo vzdálené konzultace (telefonická/webová konference) na základě oboustranně předem dohodnutého termínu. Příkladem čerpání služby je instalace nových verzí DMS. Součástí požadavku Objednatele je vymezení	Reakční doba: NBD reakce na návrh ČÚZK termínu poskytnutí služby.

				tématu konzultace a očekávaného rozsahu služby.	
PROAKTIVNÍ PODPORA					
15	VM	Vzdálený monitoring		Ověřování funkčních parametrů DMS ČÚZK v tomto rozsahu: • ověření dostupnosti serverů • ověření dostupnosti služeb databáze a veřejných služeb DMS (Listener, WS) • ověření zaplnění úložiště dat • ověření využití paměti serverů • ověření vytížení procesorů serverů • ověření korektního provádění záloh (tj. při vytváření záloh nebyla detekována žádná chyba) • ověření bezchybnosti HW DMS, • kontrola služeb DMS ČÚZK	Při detekci potenciálně nebezpečné hodnoty sledovaného parametru v Pásmu I. bude kontaktován pověřený zástupce objednatele (mailem nebo telefonicky).
ZMĚNOVÉ A ROZVOJOVÉ POŽADAVKY					
16	R-DZ	Další rozvoj (změnové požadavky)		Rozvoj v rámci paušálu - zjednodušený režim objednávání.	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.
17	R-DR	Další rozvoj (změnové požadavky)		Dle zadání, na objednávku nad rámec paušálu	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.
18	R-SK	Školení		Dle zadání, na objednávku. Požadavek na školení musí být minimálně 1 měsíc před požadovaným termínem školení.	Dle objednávek a dohody k jednotlivým případům.

Příloha S02

Součinnost Objednatele v souvislosti s poskytováním služeb IP – Identifikace a kategorizace požadavků a v rámci služby SP – Servisní požadavky (řešení servisních požadavků) v režimu SLA

1. Níže uvedené body zajišťuje Objednatel jako součinnost při poskytování podpory IS Objednatele a při řešení problémů (servisních požadavků):
   a) Objednatel zajistí fyzický provoz serverů a další technické infrastruktury v datových centrech (včetně zajištění elektrické energie, chlazení, zajištění provozu komunikačních linek, připojení k internetu, potřebnou manipulaci s HW, atd.) tak, jak bylo požadováno v rámci dokumentace, která byla dodána v souvislosti s plněním smlouvy o dílo.
   b) Objednatel zajistí provoz a údržbu instalovaných technologií dodaných v rámci implementace systému DMS (např. databázové systémy, aplikační servery, síťová infrastruktura). Tento provoz a údržbu zajistí na základě předané technické dokumentace k systému DMS. Případné vady v důsledku zásahu do infrastruktury nebo konfigurace mimo postupy popsané v oboustranně akceptované technické dokumentaci DMS nebo provedené bez vědomí a souhlasu Dodavatele jsou mimo odpovědnost Dodavatele.
   c) Za stranu Objednatele bude pro potřeby řešení požadavků v režimu SLA zajištěna dostupnost pracovníků OCD dle komunikační matice v časovém rozsahu odpovídajícím garantovaným SLA služeb s přiměřenou odezvou v poskytování součinnosti a bez zbytečného odkladu tak, aby umožňoval Dodavateli naplnit garantovaná SLA služeb.
   d) Objednatel zajistí komunikaci s provozovateli systémů třetích stran a jejich součinnost, pokud je k řešení požadavku potřebná.
   e) Objednatel zajistí vedení dokumentace obsahující záznamy o provedených změnách v konfiguraci serverů serverech IS Objednatele.
   f) Objednatel zajistí zálohování (instalace, konfigurace, profylaxe, provoz, monitoring, obnova, testování disaster recovery plánů).
   g) Objednatel zajistí zřízení a provoz vzdáleného přístupu pracovníků Dodavatele k DMS ČÚZK, které si Dodavatel k řešení problému vyžádá. Objednatel také zajistí identifikaci a řešení problémů na IS Objednatele, ke kterému Objednatel nezřídil pracovníkům Dodavatele vzdálený přístup.
2. Dodavatel si v rámci poskytování služby IP – Identifikace a kategorizace požadavků a v rámci služby SP – Servisní požadavky (řešení servisních požadavků) může vyžádat součinnost Objednatele v rozsahu výše popsané součinnosti. Doba plnění této vyžádané součinnosti ze strany Objednatele se nezapočítává do doby řešení (pokud bude sjednána).
3. Dodavatel poskytne k plnění výše uvedeného potřebnou součinnost. Pokud je součástí řešení problému v některé z výše uvedených oblastí nastavení parametrů prostředí, jejichž hodnoty určuje Dodavatel dle dokumentace systému DMS, je poskytnutí hodnot těchto parametrů nutnou součinností Dodavatele a je součástí předmětu plnění Dodavatele dle této Smlouvy.

Příloha S03

Pravidla pro výpočet doby vyřešení požadavku typu vada

1. Doba řešení (lhůta pro vyřešení) začíná okamžikem přijetí požadavku do servis-deskového systému Dodavatele. Pokud se jedná o kritickou či závažnou Vadu, v rámci identifikace problému je prokázáno, že problém je způsoben Vadou DMS ČUZK a tato skutečnost je zaznamenána v servis-deskovém systému Dodavatele, započítává se i doba identifikace do celkové doby řešení.
2. Doba řešení končí poskytnutím opravy (patch, verze, postup pro změnu konfigurace) nebo nalezením náhradního řešení, které umožní zmírnění klasifikace vady. Do doby řešení se nezapočítává čas, po který Objednatel ověřuje a akceptuje dodanou opravu nebo náhradní řešení.
3. Doba řešení běží pouze v provozní době dané služby. Doba řešení požadavku je posuzována dle časového pásma, ve kterém byl požadavek nahlášen do servis-deskového systému Dodavatele.
4. Doba řešení se pro účely vyhodnocení dodržení parametrů SLA přerušuje na dobu, po kterou Objednatel poskytuje Dodavateli vyžádanou součinnost. Doba řešení se pro účely vyhodnocení dodržení parametrů SLA přerušuje na dobu, po kterou nebyly plněny podmínky součinnosti Objednatele, tak jak jsou vymezeny výše v příloze S02, zejména kdy je IS objednatele nebo jeho část nefunkční nebo nedostupný pro pracovníky Dodavatele (např. přerušený přívod elektrického proudu, zamezení nebo omezení vzdálené správy, nefunkčnost LAN, sítě nebo internetové konektivity), nebo v důsledku vlivů mimo působnost Dodavatele (objektivní vlivy nebo důsledky činnosti Objednatele či třetích stran). Vyžádání součinnosti bude probíhat prostřednictvím servis-deskového systému Dodavatele.
5. Do doby řešení se pro účely vyhodnocení dodržení parametrů SLA nezapočítává doba do obdržení odpovědi na upřesňující dotaz v případě, kdy požadavek není popsán dostatečně přesně a Dodavatel vznesl upřesňující dotaz, což bude evidováno v servis-deskovém systému Dodavatele.
6. Podmínky SLA na dobu řešení se týkají pouze produkčních prostředí (nikoli referenčních, testovacích nebo vývojových prostředí).
7. V konkrétním případě je na základě dané situace možné výše uvedené doby (SLA) dohodou na úrovni vedoucích projektu upravit odlišně.