
SERVISNÍ SMLOUVA O PROVOZNÍ PODPOŘE A ROZVOJI SOFTWAREHO PRODUKTU ASPU (AGENDOVÝ SYSTÉM POZEMKOVÝCH ÚPRAV) SPÚ RÁMCOVÁ SMLOUVA

Smluvní strany:

Česká republika – Státní pozemkový úřad

se sídlem: Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 - Žižkov

IČO: 01312774, DIČ: CZ01312774

zastoupená: Ing. Milanem Rybkou, ředitelem Sekce provozních činností

číslo účtu 3723001, kód banky 0710, vedený u České národní banky

(dále jen „**Zadavatel**“)

a

T-SOFT a. s.

se sídlem: Novodvorská 1010/14, 142 01 Praha 4 - Lhotka

IČO: 40766314, DIČ: CZ40766314

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u MS v Praze, oddíl B, vložka 152 33,

jejímž jménem jedná: Ing. Michal Vaněček, PhD., MBA, místopředseda představenstva

číslo účtu XXX, kód banky XXX, vedený u XXX

(dále jen „**Dodavatel**“)

níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2, § 2358 a násl. a § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“)

(dále jen „**Smlouva**“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Zadavatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Dodavatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu,
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky stanovené v této Smlouvě a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a
 - 1.2.3 ke dni uzavření této Smlouvy vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**insolvenční zákon**“), a zároveň se zavazuje Zadavatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat.
- 1.3 Smlouva mezi Zadavatelem a Dodavatelem je uzavíraná na základě zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „**Servisní smlouva o rozvoji a podpoře systému ASPU SPÚ pro období 2017**“, zadávané formou zjednodušeného podlimitního řízení (dále jen „**veřejná zakázka**“).

2. Účel Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je „Zajištění poskytování servisní podpory a rozvoje softwarového produktu ASPU SPÚ“.

3. Předmět Smlouvy

- 3.1 Dodavatel se touto Smlouvou zavazuje po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy Zadavateli poskytovat:
 - 3.1.1 služby servisní podpory, údržby a aplikačního provozu ASPU SPÚ (služby přijímání HelpDesk požadavků na vyspecifikovanou e-mailovou adresu Dodavatele, aplikační provozní podpory, upgrade a update, jak je popsáno v jednotlivých katalogových listech.
 - 3.1.2 odstraňování problémů, chyb a poruch ASPUSPÚ, řešení incidentů;
 - 3.1.3 služby aktualizace zpracování a vedení uživatelské a provozní technické dokumentace k APV ASPU;
 - 3.1.4 služby školení uživatelů ASPU dle požadavků Zadavatele a
 - 3.1.5 služby rozvoje a úprav ASPU dle požadavků Zadavatele ,
- 3.2 a to vše v souladu s podrobnou specifikací těchto služeb uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále též jako „**Služby**“) a maximálním využitím odborných poznatků Dodavatele. Jednotlivé Služby budou poskytovány jako dílčí plnění dle této Smlouvy (dále jen „**dílčí plnění**“). Dodavatel bere na vědomí, že se jedná o „Významný informační systém“ dle Vyhlášky č. 317/2014 Sb. o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích ze dne 15. prosince 2014. Při poskytování služeb se bude řídit platnými předpisy Zadavatele.

- 3.3 Služby, které budou tvořit jednotlivá dílčí plnění dle této Smlouvy, se Dodavatel zavazuje poskytovat v souladu s jejich definicí a podmínkami, uvedenou v jednotlivých katalogových listech (dále jen „**Katalogové listy**“ nebo jednotlivě jen „**Katalogový list**“ či „**KL**“), které jsou součástí Přílohy č. 1 této Smlouvy. Jedná se o tyto KL:
- 3.3.1 **Služba Provoz a servis produktu**, zahrnující:
- a) Služba provoz a servis produktu ASPU SPÚ - ASPU_01_PROD
 - b) Služba provoz a servis produktu ASPU SPÚ - ASPU_02_TEST
- 3.3.2 **Služba nákupu Ad-hoc kapacit**, zahrnující:
- a) Služba nákupu Ad-hoc kapacit ASPU SPÚ – ASPU_03.
- 3.4 Služby poskytované na základě této Smlouvy kontinuálně ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, případně od účinnosti požadavku Zadavatele vzneseného postupem uvedeným v čl. 6 této Smlouvy (dále jen „**Paušální služby**“) jsou poskytovány v souladu s podmínkami uvedenými v katalogových listech označených jako Paušální KL. Služby jednorázového charakteru (dále jen „**Ad-hoc služby**“) jsou poskytovány v souladu s podmínkami uvedenými v katalogových listech označených jako Ad-hoc KL, a to na základě písemného požadavku Zadavatele v souladu s čl. 6 této Smlouvy.
- 3.5 Součástí plnění Dodavatele je udělení oprávnění Zadavatele užít výstupy z poskytnutého plnění v rozsahu stanoveném touto Smlouvou.
- 3.6 Zadavatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za řádně a včas poskytnuté Služby cenu dohodnutou v této Smlouvě.
- 3.7 Dodavatel se zavazuje Služby poskytovat sám, nebo s využitím subdodavatelů uvedených v Příloze č. 2 Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby subdodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného subdodavateli musí být předem písemně oznámena Zadavateli, ledaže by plnění původně svěřené subdodavateli realizoval dodavatel sám. Obě strany se dohodly, že za subdodavatele se pro účely toho odstavce nepovažují odborníci v IT spolupracující s Dodavatelem, nebo jeho subdodavatelé jako OSVČ a tito se nebudou uvádět v příloze č. 2. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Služeb jinou osobou má Dodavatel odpovědnost, jako by Služby poskytoval sám.

4. Místo plnění a doba plnění

Místem plnění této Smlouvy je sídlo Zadavatele nebo hostingové centrum (Datové centrum Nagano, K Červenému dvoru 25/3156, 130 00 Praha 3, Strašnice). Je-li to z povahy plnění možné, může být plnění dle této Smlouvy poskytováno také vzdáleným přístupem.

- 4.1 Zadavatel se zavazuje umožnit Dodavateli technicky a organizačně vzdálený přístup k definovaným prostředkům informačního systému Zadavatele za účelem plnění činností a závazků dodavatele dle této smlouvy.
- 4.2 Služby dle této Smlouvy budou Dodavatelem poskytnuty jen v případě, že k tomu Zadavatel Dodavatele vyzve v souladu s touto Smlouvou (tzv. AD-hoc činnosti). Paušální služby jsou poskytovány kontinuálně po celou dobu účinnosti Smlouvy.

Zadavatel je oprávněn požadovat realizaci jakéhokoliv dílčího plnění kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy.

5. Součinnost

- 5.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění této Smlouvy. Každá smluvní strana je povinna informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou, nebo mohou být, důležité pro řádné plnění této Smlouvy a napomáhat při odstraňování překážek řádného plnění předmětu Smlouvy.
- 5.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby bylo možno dodržet termíny plnění.
- 5.3 Dodavatel se dále zavazuje poskytnout Zadavateli veškerou požadovanou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání softwarového produktu ASPU SPÚ s dalšími informačními systémy užívanými nebo provozovanými Zadavatelem nebo pro případnou migraci na jiný systém. Smluvní strany se dohodly, že cena takového plnění není zahrnuta v paušální ceně za Služby podle této Smlouvy. Plnění dle tohoto odst. 5.3 Smlouvy bude Dodavatelem poskytováno až na základě písemného požadavku Zadavatele v souladu s čl. 6 této Smlouvy, za použití podmínek (i cenových) uvedených v katalogových listech označených jako Ad-hoc KL.

6. Způsob poskytování plnění

- 6.1 Jednotlivé Služby budou poskytovány dle požadavků a potřeb Zadavatele postupem uvedeným v tomto článku 6 Smlouvy. Požadavek dle odst. 6.2 a 6.3 této Smlouvy je návrhem k uzavření smlouvy a potvrzení o přijetí požadavku je přijetím návrhu smlouvy. Nabídku na veřejnou zakázku obsaženou v návrhu smlouvy, která je zadávána na základě rámcové dohody, může přijmout pouze účastník rámcové dohody, který byl vyzván k uzavření smlouvy s odvoláním na § 131 odst. 4 ZZVZ.
- 6.2 Potřeba poskytnutí jednotlivé Služby bude Zadavatelem stanovena na základě jeho požadavku, uplatněného dle definice v KL. V případě Ad-hoc služby je v něm Objednatel povinen specifikovat minimálně následující:
 - 6.2.1 Službu, jejíž realizaci požaduje, a to buď odkazem na příslušný KL, nebo popisem dílčího plnění (Služby) minimálně v rozsahu obdobném, v jakém jsou Služby popsány v KL;
 - 6.2.2 požadovaný termín poskytnutí Služby Zadavateli;
 - 6.2.3 odpovědné zástupce Zadavatele a určení případných třetích stran dotčených realizací dílčího plnění (Služby),
(dále jen „požadavek“).
- 6.3 V případě Paušální služby, nevyplyvá-li z povahy a z popisu Paušálního KL, že má být tato služba poskytována v pravidelných intervalech od data účinnosti Smlouvy, je Zadavatel v požadavku povinen specifikovat minimálně následující:
 - 6.3.1 Službu, jejíž realizaci požaduje, a to odkazem na příslušný KL;

- 6.3.2 požadovaný termín zahájení poskytování Služby;
- 6.3.3 odpovědné zástupce Zadavatele a určení případných třetích stran dotčených realizací dílčího plnění (Služby).
- 6.4 V reakci na přijatý požadavek Zadavatele je Dodavatel povinen do deseti (10) pracovních dnů doručit Zadavateli potvrzení o přijetí požadavku, nebo sdělit Zadavateli vady ve vymezení podmínek Služby v požadavku bránící Dodavateli v poskytnutí Služby. Vadou dle tohoto odst. 6.4 je zejména neurčitost zadání v případě Ad-hoc služby. Zadavatel je oprávněn odstranit případné vady požadavku, které budou specifikované Dodavatelem a požadavek opětovně předložit Dodavateli.
- 6.5 Jednotlivé Paušální služby jsou poskytovány od jejich aktivace dle odst. 6.3 této Smlouvy do ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 6.6 Dodavatel se při poskytování Služeb zavazuje:
- 6.6.1 poskytovat Služby s péčí řádného hospodáře odpovídající podmínkám sjednaným v této Smlouvě a to tak, aby nezpůsobil majetkovou či nemajetkovou škodu Zadavateli.
- 6.6.2 poskytovat Služby v čase a kvalitě definované v Service Level Agreement (dále jen „SLA“) a/nebo prostřednictvím závazných činností definovaných pro jednotlivé Služby či dílčí Služby v Příloze KL: PROD - SLA parametry (produkční prostředí)této Smlouvy v případě, že daná dílčí Služba nemá definované SLA;
- 6.6.3 vypracovávat a není-li dohodnuto jinak, tak Zadavateli doručovat přehledné a kompletní výkazy a výsledky poskytování Služeb (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly Služby poskytovány v kvalitě definované v jednotlivých SLA dle této Smlouvy, a není-li pro určitou Službu SLA definováno, zda splňuje Specifikaci takovéto Služby sjednanou v této Smlouvě. Reporty budou vypracovávány vždy pro vyhodnocovací období uvedené pro danou Službu v příslušném KL (dále jen „**Vyhodnocovací období**“), přičemž budou Zadavateli doručeny nejpozději do deseti (10) dní od ukončení daného Vyhodnocovací období;
- 6.6.4 upozorňovat Zadavatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Zadavateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
- 6.6.5 na své náklady a s péčí řádného hospodáře řádně podporovat, spravovat a udržovat veškeré technické prostředky Zadavatele, které Objednatel převzal do užívání;
- 6.6.6 neprodleně oznámit písemnou formou Zadavateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
- 6.6.7 upozornit Zadavatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
- 6.6.8 i bez pokynů Zadavatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti

pro plnění Smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů;

- 6.6.9 dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Zadavatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé;
- 6.6.10 postupovat při poskytování plnění podle této Smlouvy s odbornou péčí a aplikovat procesy „best practice“;
- 6.6.11 informovat Zadavatele o plnění svých povinností podle této Smlouvy a o důležitých skutečnostech, které mohou mít vliv na výkon práv a plnění povinností smluvních stran;
- 6.6.12 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Zadavatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Zadavatele, s nimiž Zadavatel Dodavatele předem obeznámil nebo které jsou všeobecně známé;
- 6.6.13 chránit práva duševního vlastnictví Zadavatele a třetích osob;
- 6.6.14 upozorňovat Zadavatele na možné či vhodné rozšíření či změny Služeb za účelem jejich lepšího využívání v rozsahu této Smlouvy.

7. Změnové řízení

- 7.1 Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna písemně navrhnout změnu Služeb. Žádná ze smluvních stran však není povinna navrhovanou změnu akceptovat.
- 7.2 Dodavatel se zavazuje provést hodnocení dopadů druhou smluvní stranou navrhovaných změn Služeb na termíny plnění, cenu a součinnost Zadavatele. Dodavatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení návrhu kterékoliv smluvní strany druhé smluvní straně.
- 7.3 Jakékoliv změny Služeb musí být sjednány v souladu se ZZVZ a písemně ve formě číslovaného dodatku k této Smlouvě podepsaného osobami oprávněnými zavazovat smluvní strany, nestanoví-li tato Smlouva jinak. V závislosti na těchto písemných ujednáních může být upraven požadovaný rozsah plnění, termíny plnění, cena Služeb, platební podmínky, součinnost Zadavatele atd.

8. Akceptace výsledků plnění

- 8.1 Výsledky (výstupy) poskytnutých Služeb dle této Smlouvy, které z povahy věci mají být předmětem akceptace, budou akceptovány Zadavatelem na základě akceptační procedury. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Dodavatele „dílo“ (zejména počítačový program, aplikace a jejich rozvoj), bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.2 této Smlouvy. Bude-li výsledkem poskytnutého plnění Dodavatele vypracování dokumentu v listinné nebo elektronické podobě, bude jeho akceptace provedena v souladu s ustanovením odst. 8.3 této Smlouvy. Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda Dodavatelem poskytnuté plnění vedlo k výsledku, ke kterému se Dodavatel zavázal touto Smlouvou či v návrhu realizace, a to porovnáním skutečných vlastností

jednotlivých dílčích výsledků plnění Dodavatele s jejich závaznou specifikací dle této Smlouvy nebo objednávky.

- 8.2 Akceptace díla (zejména počítačového programu, aplikace a jejich rozvoje)
- 8.2.1 Umožňuje-li to povaha plnění Dodavatele a nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude akceptace jednotlivých plnění představujících „dílo“ provedena v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 8.2 Smlouvy.
- 8.2.2 Předání a převzetí výsledků Zadavatelem objednaná Dodavatelem řádně proveden „díla“ nebo je část bude probíhat postupně akceptací jednotlivých dílčích plnění tvořících požadované , a to v termínech v souladu s touto Smlouvou.
- 8.2.3 Akceptační procedura zahrnuje ověření řádného provedení jednotlivých dílčích plnění tvořících „dílo“ porovnáním jejich skutečných vlastností s jejich specifikací stanovenou touto Smlouvou nebo v souladu s ní; specifikací se rozumí i akceptační kritéria, jsou-li stanovena.
- 8.2.4 Akceptační procedura bude zahrnovat akceptační testy, které budou probíhat na základě specifikace akceptačních testů. Nedohodnou-li se smluvní strany jinak, přípravu scénářů, příkladů a dat na akceptační test zajistí Zadavatel za nezbytné součinnosti Dodavatele, a to s ohledem na účel akceptační procedury dle odst. 8.2.3 této Smlouvy.
- 8.2.5 Má-li předmět plnění charakter „díla“, stanovuje se způsob, jakým Poskytovatel „dílo“ po zhotovení předá. Převzetí Objednatelem probíhá ve dvou krocích.
- Dodavatel bez zbytečného odkladu a neprodleně písemně informuje Zadavatele, že plnění bylo nasazeno na testovací prostředí a je tedy možno provést akceptační test. V den předání počíná Zadavatel běžet lhůta pro vyjádření akceptačních výhrad. Tato lhůta činí deset (10) pracovních dní.
- 8.2.6 Akceptace díla/části díla/výstupu proběhne podpisem příslušného Akceptačního protokolu pověřenými pracovníky Dodavatele a Zadavatele vyjmenovanými v příslušné smlouvě.
- 8.2.7 Splňuje-li dílo/část díla/výstup předem dohodnuté podmínky (akceptační kritéria), zavazuje se Zadavatel dílo/část díla/výstup akceptovat neprodleně ve lhůtě deseti (10) pracovních dní a akceptaci stvrdit podpisem Akceptačního protokolu.
- 8.2.8 V případě, že plnění/části plnění vykazuje vady, je převzato s výhradou a součástí akceptačního protokolu je i termín odstranění. Termíny plnění se prodlužují o tuto sjednanou lhůtu a Dodavatel není po tuto dobu v prodlení těchto vad. Jestliže vady nejsou odstraněny v dohodnutém termínu, je Dodavatel od původního termínu dodání (pokud nestanoví smlouva jinak), až po jejich odstranění, v prodlení.
- 8.2.9 Jestliže předané plnění/části plnění vykazuje větší množství vad, je akceptační řízení ukončeno s neúspěšným výsledkem a plnění/části plnění je vráceno Dodavateli k dopracování. Akceptační řízení se opakuje a až do

jeho úspěšného ukončení je Dodavatel v prodlení, a to od okamžiku původně sjednaného termínu plnění.

- 8.2.10 V případě, že Zadavatel neakceptuje dílo a zároveň v příslušné lhůtě deseti (10) pracovních dnů nepředloží písemně své výhrady, považuje se dílo/část díla/výstup za řádně předané a převzaté a akceptované k termínu uvedeném v předávacím protokolu prodlouženém o deset (10) dnů.
- 8.2.11 Pokud Zadavatel využívá předané „dílo“ nebo jeho dílčí část k účelům, pro které bylo toto dílo/část díla/výstup zhotoveno, považuje se toto dílo/část díla/výstup za převzaté.

8.3 Akceptace dokumentů

- 8.3.1 Dokumenty, které mají být podle této Smlouvy vypracované Dodavatelem a předané Zadavateli, budou Zadavatelem schválené a akceptované v souladu s akceptační procedurou definovanou v tomto odst. 8.3 Smlouvy.
- 8.3.2 Dodavatel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení dokumentů se Zadavatelem. Dodavatel je povinen předat dokumenty k akceptaci včas tak, aby mohly být dodrženy navazující termíny.
- 8.3.3 Zadavatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k dokumentu do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejich doručení. Vznese-li Zadavatel výhrady nebo připomínky k dokumentu, zavazuje se Dodavatel bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy dokumentu dle výhrad a připomínek Zadavatele a takto upravený dokument předat Zadavateli k opětovné akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Zadavatele přetrvávají nebo Zadavatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Zadavatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 8.3.3 i opakovaně.
- 8.3.4 V případě, že Zadavatel nemá k dokumentu připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení dokumentu k akceptaci tento dokument akceptovat a vystavit o tom písemný akceptační protokol.

- 8.4 Nevylučuje-li to povaha plnění nebo podmínky stanovené v objednávce Zadavatele, může být „dílo“ předáno také v částech. Ustanovení odst. 8.2 této Smlouvy se použijí obdobně.
- 8.5 Plnění Dodavatele dle této Smlouvy budou považována za poskytnutá po akceptaci jejich výsledků v souladu s tímto čl. 8. Včasnou akceptací výsledků všech plnění řádně poskytnutých Dodavatelem dle této Smlouvy se příslušný závazek Dodavatele považuje za splněný.
- 8.6 Má-li předmět plnění charakter dodávky Služby, probíhá předání a převzetí v jednom kroku tak, že Zadavatel písemně na příslušném protokolu stvrdí převzetí Služby.

9. Cena

- 9.1 Cena Služeb, tj. Paušálních služeb a Ad-hoc služeb, je stanovena v jednotlivých KL včetně určení, zda se jedná o paušální měsíční částku nebo o jednotkovou cenu za práci 1 člověka po dobu 1 hodiny („dále jen 1 (jedna) člověkohodina“)

- člověkohodinu nebo jinou jednotku. Cena Služeb je uvedena v příloze č. 1 k této smlouvě.
- 9.2 Cena Služeb bude Zadavatelem Dodavateli hrazena na základě daňového dokladu – faktury (dále jen „faktura“) tak, že Dodavatel ke konci každého kalendářního měsíce předloží Zadavateli spolu s fakturou akceptační protokoly plnění, které bylo v tomto kalendářním měsíci akceptováno (jde-li o plnění, které podléhá akceptaci dle této Smlouvy), a dále seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním měsíci (s rozdělením na Paušální služby a Ad-hoc služby), přičemž u Ad-hoc služeb je nutné uvést počet spotřebovaných člověkohodin (nebo jiných jednotek) dle příslušného KL v daném kalendářním měsíci a uvést označení příslušných požadavků, na základě nichž byly Služby poskytnuty (dále jen „**Výkaz plnění**“). Zadavatel je povinen ve lhůtě pěti (5) pracovních dnů přiložený Výkaz plnění schválit nebo uvést, ve které části neodpovídá skutečnosti. Uvede-li Zadavatel ve stanovené lhůtě připomínky k Výkazu plnění, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.
- 9.3 V ceně Služeb dle odst. 9.1 Smlouvy jsou zároveň zahrnuty veškeré náklady Dodavatele.
- 9.4 Lhůta splatnosti fakturovaných částek je stanovena na dvacet (20) dní od doručení faktury Zadavateli. Dodavatel se zavazuje odeslat daňový doklad Zadavateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení. V případě vrácení závadné faktury Dodavateli se lhůta splatnosti přerušuje a nová lhůta splatnosti v rozsahu dvaceti (20) dnů začíná běžet až doručením bezvadné faktury Zadavateli v souladu s bodem 9.6 této Smlouvy.
- 9.5 Všechny faktury musí splňovat náležitosti řádného daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, avšak výslovně vždy musí obsahovat následující údaje: označení smluvních stran a jejich adresy, IČ, DIČ (je-li přiděleno), údaj o tom, že vystavovatel faktury je zapsán v obchodním rejstříku včetně spisové značky, označení této Smlouvy, označení poskytnutého plnění, číslo faktury, den vystavení a lhůtu splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který se má platit, fakturovanou částku, razítko a podpis oprávněné osoby. Faktura bude vždy obsahovat předmět plnění nebo jinou přílohu.
- 9.6 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy, je Zadavatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě její splatnosti Dodavateli. V takovém případě se přerušuje běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením opravené faktury.
- 9.7 Platby peněžitých částek se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího odepsání z účtu odesílatele ve prospěch účtu příjemce.
- 9.8 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžité částky vzniká oprávněné straně nárok na úrok z prodlení ve výši jedné setiny procenta (0,01 %) z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.
- 9.9 K cenám za plnění bude připočtena zákonem stanovená výše DPH.

10. Oprávněné osoby

- 10.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby.
- 10.2 Za stranu Zadavatele je výhradní osobou oprávněnou jednat:
 - 10.2.1 ve věcech smluvních: Ing. Milan Rybka, ředitel Sekce provozních činností
 - 10.2.2 ve věcech technických: Ing. Jindřich Suchan, Odbor ICT, tel.: 729 922 527, e-mail: j.suchan@spucr.cz
- 10.3 Za stranu Dodavatele je výhradní osobou oprávněnou jednat:
 - 10.3.1 ve věcech smluvních: Ing. Michal Vaněček, PhD., MBA
 - 10.3.2 ve věcech obchodních: XXX
 - 10.3.3 ve věcech technických: XXX
- 10.4 Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 10.5 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně informovat. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny podstatných údajů, zejména změny oprávněných osob dle předchozí věty, změny e-mailové adresy či adresy smluvní strany uvedené v záhlaví této Smlouvy, budou o této změně druhou smluvní stranu prokazatelně informovat ještě před provedením této změny, nejpozději však do pěti (5) dnů ode dne, kdy taková změna nastala.
- 10.6 Všechna oznámení mezi smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé straně doručena buď osobně, doporučeným dopisem, nebo zápisem z jednání. Tímto nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy o nahlašování závad a běžné projektové komunikaci.

11. Vlastnické právo a právo užití

- 11.1 V případě, že součástí plnění Dodavatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Zadavatele, nabývá Zadavatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Zadavateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Zadavatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Zadavatele; o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami smluvních stran.
- 11.2 Dodavatel v souladu s čl. 3 odst. 3.4 Smlouvy poskytuje Zadavateli ve smyslu ustanovení § 2358 občanského zákoníku licenci k užití systému ASPU SPÚ (dále jen „licence“), a to v souladu s Dodatkem č. 1 ke Smlouvě o poskytování služeb podpory, provozu a rozvoje systému optimalizace správy a evidence dokumentů ze dne 3. 3. 2014 (číslo smlouvy objednatele S2014 – 0018, 850-2301-13312/1) a Dodatkem č. 5 ke Smlouvě o optimalizaci správy a evidence dokumentů ze dne 25. 6. 2008 (číslo smlouvy objednatele S 2008-0027).
- 11.3 Dodavatel poskytuje licenci bez nároku na odměnu. Smluvní strany prohlašují, že odměna za poskytnutí licence k užití Systému ASPU SPÚ a souvisejících již byla Zadavateli poskytnuta.

- 11.4 Licence se poskytuje bez omezení rozsahu množstevního, teritoriálního a to na dobu trvání této smlouvy. Licence a veškerá související oprávnění se automaticky vztahuje i na veškeré části Systému ASPU SPÚ poskytnuté v minulosti jakož i na všechny nové verze, aktualizované verze, úpravy a překlady Systému ASPU SPÚ poskytnuté v budoucnu Dodavatelem.
- 11.5 Smluvní strany uvádí, že licence se vztahuje i na výstupu služeb poskytované podle této smlouvy a rovněž k veškerým verzím, úpravám a překladům systému ASPU SPÚ, a to i v minulosti.
- 11.6 Licence přechází i na právního nástupce Zadavatele. Právní nástupce je povinen poskytovatele upozornit, že došlo k právnímu nástupnictví.
- 11.7 Zadavatel není povinen licenci využít.

12. Zdrojový kód

- 12.1 Dodavatel je povinen předat Zadavateli aktuální zdrojový kód k ASPU SPÚ, který je počítačovým programem, spustitelným v prostředí Zadavatele, a to jednou v každém kalendářním čtvrtletí po dobu platnosti této Smlouvy (dále jen „**zdrojový kód**“). Zdrojový kód musí být kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojového kódu k ASPU SPÚ. Zdrojový kód bude Dodavatelem předán Zadavateli na nepřepisovatelném technickém nosiči dat s viditelně označeným názvem „Zdrojový kód“ a označením názvu Systému ASPU SPÚ.
- 12.2 V případě předčasného ukončení této Smlouvy z důvodů neplnění na straně Dodavatele je Dodavatel povinen předat Zadavateli dle bodu 12.1 aktuální dokumentované zdrojové kódy a koncepční přípravné materiály systému ASPU SPÚ, tedy nejen součástí plnění vytvořených na základě této Smlouvy, ale i předešlých plnění tak, aby byl Zadavatel držitelem zdrojových kódů k verzi ASPU SPÚ aktuální k takovému ukončení této Smlouvy.

13. Odpovědnost za škodu

- 13.1 Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 13.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku výlučně věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany.
- 13.3 Dodavatel nenese odpovědnost za vady na hardwaru a softwaru poskytnutých Zadavatelem, které prokazatelně nevznikly zaviněním Dodavatele, a za chyby v dodaných datech obdržených od Zadavatele nebo od třetích osob na základě pověření Zadavatele a vkládaných do systému, resp. za vady plnění výlučně tím způsobené.
- 13.4 Dodavatel nenese odpovědnost za vady díla prokazatelně vzniklé zaviněním Zadavatele nebo třetích osob, zejména v případech, kdy Zadavatel neposkytuje potřebnou součinnost dle čl. 5 Smlouvy, používá ASPU SPÚ v rozporu se stanoveným postupem, nepoužívá všechny opravné programy dodané

Dodavatelem, nebo do díla neoprávněně zasahuje sám nebo prostřednictvím třetích osob.

- 13.5 Dodavatel nenese odpovědnost za vady ASPU SPÚ způsobené nesprávnou aktualizací operačních a jiných systémů.
- 13.6 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny, a to v celém rozsahu.

14. Ochrana informací

- 14.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
 - 14.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
 - 14.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 14.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 14.3 Za třetí osoby podle odst. 14.2 se nepovažují:
 - 14.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
 - 14.3.2 zaměstnanci Zadavatele a osoby v obdobném postavení
 - 14.3.3 orgány smluvních stran a jejich členové,
 - 14.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Zadavatele subdodavatelé Dodavatele,
 - 14.3.5 ve vztahu k důvěrným informacím Dodavatele externí dodavatelé Zadavatele, a to i potenciální,

za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeném s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvními stranám v této Smlouvě.
- 14.4 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z plnění této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- 14.5 Budou-li informace poskytnuté Zadavatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní

ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazuje se Dodavatel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.

- 14.6 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.
- 14.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 14.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Zadavatele a Dodavatele a obě strany jsou povinny informace chránit v souladu s touto Smlouvou.
- 14.9 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média. Absence takového upozornění však nezpůsobuje zánik povinnosti ochrany takto poskytnutých informací.
- 14.10 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- 14.10.1 se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 14.10.2 měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - 14.10.3 jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 14.10.4 po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,

14.10.5 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.

14.10.6 jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné na příslušných webových stránkách dle § 219 ZZVZ.

14.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Zadavatel oprávněn v souladu s § 219a ZZVZ uveřejnit:

14.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,

14.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění veřejné zakázky a

14.11.3 seznam subdodavatelů Dodavatele veřejné zakázky.

14.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 14.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.

14.13 Poruší-li Dodavatel nebo Zadavatel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy: sto tisíc korun českých) za každé nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti.

14.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 14 Smlouvy a jejich účinnost přetrvává i po ukončení účinnosti této Smlouvy.

15. Kreditace a sankce

15.1 Kreditace a sankce za porušení povinností vyplývajících z této smlouvy jsou vyspecifikované v Příloze č. 1 – Technická specifikace služeb včetně SLA, Ceník a sankce této Smlouvy.

16. Doba trvání a ukončení Smlouvy

16.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2017 do 31. prosince 2017. Smluvní strany mohou tuto Smlouvu vypovědět písemnou výpovědí doručenou druhé smluvní straně. Výpovědní lhůta činí tři (3) měsíce a počne běžet první (1.) den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

16.2 Zadavatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě, že Dodavatel je v prodlení s plněním dle této Smlouvy déle než třicet (30) dní a nesjednává nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného upozornění Zadavatele na takové prodlení. Za podstatné porušení Smlouvy se dále považuje zejména, nikoliv však výlučně, porušení některé z povinností Dodavatele uvedených v odst. 12.1, 12.2 nebo 14.2 této Smlouvy.

16.3 Zadavatel je v případě důvodů pro odstoupení od této Smlouvy uvedených v odst. 16.2 této Smlouvy oprávněn bez jakékoliv sankce odstoupit rovněž od všech dílčích plnění, a to i bez toho, aby současně odstoupil od této Smlouvy.

16.4 Dodavatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Zadavatel je v prodlení s plněním závazků, zejména s placením faktur po dobu delší než třicet (30) dní

a nesjedná nápravu ani do patnácti (15) dnů od doručení písemného upozornění Dodavatele na takové prodlení.

- 16.5 Právní účinky odstoupení od Smlouvy nastávají následujícím dnem po jeho doručení druhé smluvní straně.
- 16.6 I po ukončení této Smlouvy v souvislosti s jejím ukončením uplynutím doby, dohodou nebo odstoupením zůstávají nadále v platnosti její části svým obsahem přesahující takové ukončení.

17. Řešení sporů

- 17.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí Českým právním řádem, především občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 17.2 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 se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců. Tím není dotčeno právo smluvních stran obrátit se ve věci na příslušný obecný soud České republiky.

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1 Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech (4) stejnopisech, po dvou pro každou smluvní stranu.
- 18.2 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy uzavřených v souladu s příslušnými ustanoveními ZZVZ a podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran. Ustanovení odst. 10.5 tímto není dotčeno.
- 18.3 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dne 1. 1. 2017.
- 18.4 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 1: Technická specifikace služeb včetně SLA
Ceník a sankce
- 18.5 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

V Praze dne 28. 12. 2016

Poskytovatel

V Praze dne 30. 12. 2016

.....
Ing. Milan Rybka
ředitel Sekce provozních činností

.....
Ing. Michal Vaněček, PhD., MBA
místopředseda představenstva

Příloha č. 1

Technická specifikace Služeb včetně SLA

Ceník a sankce

budou poskytovány v následujících prostředích:

- 1) KL: PROD – SLA parametry (produkční prostředí)
- 2) KL: TEST – SLA parametry (testovací prostředí)

Aktuální verze systému k 22. 8. 2016: 3.1.12

Služby se vztahují pouze na Systém ASPUSPÚ a na veškeré součásti Systému poskytnuté v průběhu plnění Smlouvy. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby vždy ve vztahu k Systému v jeho aktuální verzi a případné odchylky od dokumentace nemají vliv na předmět Služeb ani cenu Služeb.

Služby se vztahují na Zadavatelem spravovaná prostředí pro běh Systému (produkční prostředí) a jeho testování (testovací prostředí). Pro tato prostředí jsou definovány samostatné různé sady hodnot SLA parametrů uvedených dále.

Služby se nevztahují na ostatní systémy Zadavatele, případně MZe, na nichž je Systém závislý. Jedná se zejména o následující systémy: LDAP MZe, DB CODEL, I/E Portál MZe, SSO MZe, ESB, SZR, Adobe LC Server, Podpisová komponenta vOKO, eSPIS SPÚ, SMTP server, síťová infrastruktura / konektivita, HW na němž je Systém provozován.

V případě nedostupnosti resp. výpadku Systému z důvodu chyby některého z výše uvedených systémů, na nichž Systém závisí, upozorní Dodavatel na tuto skutečnost Zadavatele a do okamžiku odstranění této závady se doba nezapočítává do doby nedostupnosti / výpadku.

1. Způsob hlášení požadavků a incidentů

Incidentem se pro účely této Technické specifikace rozumí chybové stavy resp. závady Systému. Zadavatel zařazuje incidenty do kategorií v členění uvedeném v kapitole 3.

Zadavatel je oprávněn hlásit požadavky resp. incidenty prostřednictvím nejvýše 5 svých pracovníků představujících první úroveň technické podpory pro všechny ostatní uživatele Systému (dále jen „**Oprávněný uživatel**“).

Pro hlášení požadavků resp. incidentů jsou definovány následující komunikační kanály:

Způsob přístupu k hotline	Doplňující poznámka
Telefonicky (pevná linka), na číslo: XXX	Příjem v pracovní dny v době od 6 do 18:00 hodin.
Elektronickou poštou, na adresu: XXX	Příjem 7 x 24, ale garantované předání k vyřízení v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin.
Telefonicky (mobil), na číslo +420 222 268 747	Tato služba je poskytována jen pro úroveň podpory 5x 8 hodin a je zajištěno, že na příjmu bude v hotovosti vždy specialista na danou problematiku. Číslo na mobil je oprávněnému uživateli poskytováno podle jemu příslušné problematiky.

2. Popis služeb

- Zajištění dostupnosti, provozuschopnosti a funkčnosti Systému v době stanovené v SLA parametru označenému jako „Provozní doba“ a v kvalitě odpovídající SLA parametrům označeným jako „Vyhodnocovací období“, „Dostupnost“, „Max. součet dob výpadků“ a „Max. počet za období“.
- Přípravenost reagovat na hlášení incidentů Oprávněným uživatelem v Provozní době.
- Poskytnutí reakce na hlášení incidentů Oprávněným uživatelem v době stanovené v SLA parametru označeném jako „Doba reakce“.
- Analýza a identifikace chybových stavů resp. závad Systému, které jsou předmětem incidentů, a jejich příčin i důsledků, potvrzení zařazení incidentů Zadavatelem do následujících kategorií podle jejich příslušných charakteristik.
- V případě nesouhlasu zařazení incidentu do kategorie stanovené Zadavatelem je Dodavatel oprávněn kontaktovat oprávněnou osobu Zadavatele ve věcech technických jako „Oprávněná osoba ve věcech zadávání pokynů k poskytování Služeb a akceptace“ s návrhem na změnu kategorie a odůvodněním této změny.
- Řešení a vyřešení incidentů ve smyslu odstraňování příčin i následků chybových stavů resp. závad Systému, které jsou předmětem incidentů, v době stanovené v SLA parametru označenému jako „Doba odstranění“ podle jednotlivých kategorií (A, B, C).
- Kontrola vyžití aplikačních serverů Systému (využití CPU, paměti RAM, místa na disku).
- Kontrola aplikačních a systémových logů aplikačních serverů Systému.
- Zálohování kompletního systému, pro potřeby případné obnovy. Záloha fyzicky i geograficky oddělená.
- Kontrola vzájemné komunikace komponent Systému a okolních systémů a subsystémů, se kterými se Systém integruje (LDAP MZe, DB CODEL, I/E Portál MZe, SSO MZe, ESB, SZR, Adobe LC Server, Podpisová komponenta vOKO, eSPIS SPÚ, SMTP server).
- Úpravy konfigurace systému vyplývající z provozních potřeb s cílem zajištění plnění SLA parametrů.
- Podpora Oprávněných uživatelů Systému při řešení otázek spojených s provozem Systému a jeho chodem.
- Součinnost při analýze problémů v aplikacích napojených na ASPUSPÚ.
- Součinnost při migraci na jiný systém
- Součinnost při testech po zásazích do infrastruktury.
- Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků a informování Zadavatele o doporučení jejich nasazení za účelem dodržení provozuschopnosti resp. Dostupnosti Systému.

3. Součinnost spojená s administrativou implikovanou provozem Systému (např. účast na jednání, apod.). Kategorie chyb:

Kategorie A: Nedostupnost resp. výpadek celého Systému. Jde zejména o stavy, kdy Oprávněný uživatel nemůže k aplikaci vůbec přistoupit nebo vůbec spustit některou její nedílnou součást, nebo se nemůže k Systému přihlásit při zadání správných přístupových údajů, nebo po přihlášení aplikace nereaguje buď vůbec, nebo po neobvykle dlouhou dobu.

Kategorie B: Omezená dostupnost funkcionalit Systému bránící běžné práci s dopadem na výraznou část uživatelů, např. globální zpomalení funkcionality vlivem chybné konfigurace, nebo nefunkčnost vybraných funkcionalit aplikace v důsledku vnitřní chyby aplikace.

Kategorie C: Ostatní závady nespádající do kategorie A nebo B.

4. Výpočet SLA parametrů

Pro výpočet **dostupnosti** Systému za účelem vyhodnocení plnění SLA parametru „**Dostupnost**“ jsou počítány pouze incidenty kategorie A. Doba od nahlášení incidentu způsobujícího nedostupnost Systému do nahlášení vyřešení daného incidentu Dodavatelem ve smyslu obnovení dostupnosti Systému, pokud není Zadavatelem prokázáno, že k obnovení dostupnosti Systému nedošlo, je označována jako „**Doba nedostupnosti**“. Výpočet dostupnosti Systému je dán poměrem součtu **Dob nedostupnosti** vůči **Provozní době** ve **Vyhodnocovacím období**. Nedostupnost Systému v rámci servisní odstávky schválené Zadavatelem v době mimo Provozní dobu není započítávána do **Doby nedostupnosti**. V případě nedostupnosti Systému z důvodů překážek na straně Zadavatele, se tato doba do doby nedostupnosti nepočítá. Do **doby nedostupnosti** se rovněž nezapočítává doba, po kterou byl Systém nedostupný z důvodu chyby systémů, na nichž je Systém závislý.

Pro výpočet **součtu dob výpadku** funkčnosti Systému za účelem vyhodnocení plnění SLA parametru „**Max. součet dob výpadku**“ jsou počítány incidenty kategorie B nebo C. Doba od nahlášení incidentu způsobujícího výpadek funkčnosti Systému do nahlášení odstranění daného incidentu Dodavatelem, pokud není Zadavatelem prokázáno, že k odstranění nedošlo, je označována jako „**Doba výpadku**“ pro účely určení parametru „**Max. součet dob výpadku**“. V případě výpadku funkčnosti Systému z důvodů překážek na straně Objednatele, se tato doba do **Doby výpadku** nepočítá. Do **Doby výpadku** se rovněž nezapočítává doba, po kterou byl výpadek způsoben chybou systémů, na nichž je Systém závislý.

Doba odstranění se za účelem vyhodnocení plnění SLA parametru „**Doba odstranění incidentu A resp. B resp. C**“ počítá od nahlášení incidentu do nahlášení jeho odstranění ve smyslu odstranění příčin i následků chybových stavů resp. závad Systémů, které jsou předmětem daného incidentu, pokud není Zadavatelem prokázáno, že k jejich odstranění nedošlo. Do **doby odstranění** se nezapočítává doba, po kterou byla závada způsobena z důvodu chyby systému, na němž je Systém závislý.

KL: PROD - SLA parametry (produkční prostředí) – Služba servis a provoz produktu ASPU SPÚ - ASPUSPÚ_01_PROD

Prostředí služby	PRODUKČNÍ SYSTÉM		Typ KL	Paušální
CENA				
Položka	Cena bez DPH		DPH 21%	Cena s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	211 050 Kč		44 320,50 Kč	255 370,50 Kč
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max. počet za Vyhodnocovací období	Smluvní pokuty
Provozní doba	[hod-hod]	v pracovní dny 06:00 – 18:00 (režim 5x12)	N/A	N/A
Dostupnost	[%/měsíc]	98%	N/A	5.000,- Kč za každý procentní bod, o který je skutečná dostupnost nižší
Max. součet dob výpadků	[hod/měsíc]	30	N/A	1.000,- Kč za každou i započatou hodinu převyšující danou hodnotu
Doba reakce	[min]	120	N/A	1.000,- Kč za každou i započatou půlhodinu převyšující danou hodnotu
Doba odstranění incidentu A	[hod]	24	3	1.000,- Kč za každou následující i započatou hodinu prodlení s odstraněním incidentu; 5.000,- Kč za každý další incident nad danou hodnotu
Doba odstranění incidentu B	[pracovní dny]	4	5	3.000,- Kč za každý následující i započatý pracovní den prodlení s odstraněním incidentu; 3.000,- Kč za každý další incident nad danou hodnotu
Doba odstranění incidentu C	[pracovní dny]	10	10	1.000,- Kč za každý následující i započatý pracovní den prodlení s odstraněním incidentu; 1.000,- Kč za každý další incident nad danou hodnotu
Počet uživatelů	0 – 1500			

KL: TEST - SLA parametry – (testovací prostředí) – Služba servis a provoz produktu ASPU SPÚ - ASPUSPÚ_02_TEST

Prostředí služby	TESTOVACÍ SYSTÉM		Typ KL	Paušální
CENA				
Položka	Cena bez DPH		DPH 21%	Cena s DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	22 000 Kč		4 620 Kč	26 620 Kč
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc			
SLA PARAMETRY	Jednotka	Hodnota	Max. počet za Vyhodnocovací období	Smluvní pokuty
Provozní doba	[hod-hod]	v pracovní dny 08:00 – 16:00 (režim 5x8)	N/A	N/A
Dostupnost	[%/měsíc]	80%	N/A	1.000,- Kč za každý procentní bod, o který je skutečná dostupnost nižší
Max. součet dob výpadků	[hod/měsíc]	60	N/A	1.000,- Kč za každou i započatou hodinu převyšující danou hodnotu
Doba reakce	[min]	120	N/A	1.000,- Kč za každou i započatou půlhodinu převyšující danou hodnotu
Doba odstranění incidentu A	[hod]	24	N/A	1.000,- Kč za každý následující i započatý pracovní den prodlení s odstraněním incidentu
Doba odstranění incidentu B	[pracovní dny]	4	N/A	1.000,- Kč za každý následující i započatý pracovní den prodlení s odstraněním incidentu
Doba odstranění incidentu C	[pracovní dny]	10	N/A	1.000,- Kč za každý následující i započatý pracovní den prodlení s odstraněním incidentu
Počet uživatelů	0 – 1500			

KL: Služba nákupu Ad-hoc kapacit ASPU SPÚ- ASPU_03

Prostředí služby	PROD/TEST		Typ KL	AD - HOC
CENA				
Položka	Cena bez DPH	DPH 21%	Cena s DPH	
Cena za člověkohodinu	1 450 Kč	304,50 Kč	1 754,50 Kč	
Cena za člověkoden	11 600 Kč	2 436 Kč	14 036 Kč	
Celková cena za maximální nepřesáhnutelný počet 500 člověkohodin	725 000 Kč	152 250 Kč	877 250 Kč	
Popis služby	<p>Tato služba bude obsahovat následující činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Služba nákupu / rozšíření pracovní kapacity lidských zdrojů v oblasti zajištění provozu, provozní podpory • Dodavatel zajistí pro Zadavatele poskytnutí služeb v oblasti IT technologií (analýzy, vývoj sw, implementace sw, podporu při migraci na jiný systém, odborné konzultace, školení) dle požadavků Zadavatele. 			