

**SMLOUVA O IMPLEMENTACI, PODPOŘE A ROZVOJI
INFORMAČNÍHO SYSTÉMU POZEMKOVÝCH ÚPRAV**

Smluvní strany:

Česká republika – Státní pozemkový úřad

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

IČO: 01312774

zastoupená: Mgr. Pavlem Škeříkem, ředitelem Sekce provozních činností

(dále jen „**Objednatel**“)

číslo smlouvy Objednatele: SPU 356136/2020

a

Asseco Central Europe, a. s.

se sídlem: Budějovická 778/3a, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00

IČO: 27074358, DIČ: CZ27074358

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová
značka B8525

bankovní spojení: ČSOB, a.s., číslo účtu: 1657960/0300

zastoupená: Ing. Davidem Šindelářem

(dále jen „**Zhotovitel**“)

dnešního dne uzavřely tuto smlouvu v souladu s ustanovením § 2586 a násl. a § 2358 a
násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen
„**občanský zákoník**“)

(dále jen „**Smlouva**“).

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1 Objednatel prohlašuje, že:

1.1.1 je správním orgánem s celostátní působností zřízeným zákonem č. 503/2012 Sb., o Státním pozemkovém úřadu a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a

1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.2 Zhotovitel prohlašuje, že:

1.2.1 splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn a způsobilý tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a

1.2.2 ke dni podpisu této Smlouvy není v úpadku ani v likvidaci,

a zavazuje se udržovat tato prohlášení v pravdivosti a Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na jejich pravdivost, úplnost nebo přesnost.

1.3 Objednatel oznámil oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „*Informační systém pozemkových úprav*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“). Na základě tohoto zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Zhotovitele.

2. ÚČEL SMLOUVY

2.1 Účelem této Smlouvy je vývoj a implementace informačního systému pozemkových úprav (dále jen „**ISPU**“) a poskytování služeb podpory a rozvoje tohoto systému, a to v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Smlouvou a zadávací dokumentací ve znění případných změn nebo doplnění (dále jen „**Zadávací dokumentace**“) a dále v souladu se zásadami činnosti Objednatele.

2.2 Zhotovitel touto Smlouvou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace a platné legislativy.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1 Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout Objednateli následující plnění:

3.1.1 implementaci ISPU zahrnující provedení všech analytických prací, dodávku software, dokumentace, implementace, otestování, uvedení do provozu, provedení školení, poskytnutí licencí a poskytnutí veškerého dalšího souvisejícího plnění, a to dle technického řešení a

specifikace uvedené v příloze č. 1 a příloze č. 7 této Smlouvy (dále jen „**Implementace ISPU**“ nebo „**Dílo**“);

3.1.2 poskytování služeb údržby a podpory ISPU dle specifikace uvedené v katalogových listech a v rámci dalšího popisu uvedeného v příloze č. 2 této Smlouvy a dále v souladu s dalšími ustanoveními této Smlouvy (dále jen „**Údržba a podpora**“);

3.1.3 poskytování služeb rozvoje ISPU spočívajících v úpravách ISPU, realizaci změnových požadavků a poskytování dalších souvisejících plnění na základě požadavků Objednatele (tato služba dále jen „**Ad hoc služby**“);

(Implementace ISPU, Údržba a podpora a Ad hoc služby dále společně jen „**Plnění**“).

3.2 Plnění poskytované Zhotovitelem dle této Smlouvy zahrnuje samostatné a nezaměnitelné provozní a testovací prostředí na technologických prostředcích Objednatele. Zajištění vývojového prostředí je plně v kompetenci a na zařízení Zhotovitele. Vývojové prostředí nesmí obsahovat provozní data, data pro testovací prostředí specifikuje Objednatel.

3.3 Součástí plnění Zhotovitele je poskytnutí práv duševního vlastnictví v souladu s požadavky stanovenými touto Smlouvou.

3.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnutou cenu za řádně a včas poskytnuté Plnění, a to za podmínek touto Smlouvou dále stanovených.

4. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

4.1 Zhotovitel provede Implementaci ISPU v souladu s harmonogramem plnění uvedeným v příloze č. 4 této Smlouvy. Podrobnější harmonogram bude stanoven v rámci Detailní specifikace (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 této Smlouvy).

4.2 Služby Údržby a podpory budou poskytovány kontinuálně ode dne akceptace provozu systému v produkčním prostředí po dobu 48 měsíců.

4.3 Ad hoc služby budou poskytovány na základě požadavků Objednatele vznesených v době účinnosti této Smlouvy. Ad hoc služby budou poptávány postupem uvedeným v čl. 6 této Smlouvy.

4.4 Místem plnění je sídlo Objednatele, další pracoviště Objednatele a jakékoli místo výslovně určené Objednatelem, vždy v rámci České republiky, nebo jakékoliv místo plnění uvedené v přílohách této Smlouvy nebo v Detailní specifikaci (jak je tento pojem definován v odst. 5.1 této Smlouvy), a to vždy v rámci České republiky. Pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a Objednatel vůči tomu nemá výhrady, je Zhotovitel oprávněn provádět poskytovat Plnění také vzdáleným přístupem, o který žádá Zhotovitel pro konkrétní osoby v souladu s bezpečnostními zásadami uvedenými v příloze č. 9. Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá smluvní strana samostatně. Přípravné a programovací práce je Zhotovitel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení.

5. ZPŮSOB PROVEDENÍ DÍLA

- 5.1 Postup provedení Implementace ISPU bude blíže specifikován v dokumentu „Cílový koncept řešení“, který bude obsahovat podrobnou analýzu stavu technického prostředí Objednatele, návrh řešení, datový model, finální architekturu zahrnující návrh integrací a podrobný popis implementace ISPU (dále jen **Cílový koncept**“ nebo „**Detailní specifikace**“) a který bude zpracován jako součást Implementace ISPU Zhotovitelem v souladu s požadavky stanovenými v příloze č. 7 Smlouvy. Cílový koncept podléhá akceptaci Objednatelem za podmínek stanovených v odst. 7.2 Smlouvy.
- 5.2 Zhotovitel po nabytí účinnosti této Smlouvy provede práce na vytvoření Cílového konceptu. Zhotovitel nezačíná dodávku software nebo vlastní implementační práce dříve, než mu bude ze strany Objednatele doručen písemný pokyn k zahájení realizace této části Díla (dále jen „**Pokyn k zahájení implementační fáze díla**“).
- 5.3 Zhotovitel se zavazuje provést Implementaci ISPU tak, aby ISPU splňoval veškeré požadavky stanovené v této Smlouvě včetně jejích příloh, zejména požadavky v příloze č. 1 a příloze č. 7 této Smlouvy. V případě jakéhokoliv rozporu mají ustanovení příloh č. 2 až 9 přednost před ustanoveními přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 5.4 Zhotovitel je povinen provádět Dílo prostřednictvím osob, které uvedl v seznamu členů odborného týmu za účelem prokázání kvalifikace v rámci své nabídky na plnění Veřejné zakázky. Seznam členů realizačního týmu je uveden v příloze č. 8 této Smlouvy. Změna těchto osob je přípustná pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele, přičemž nový člen realizačního týmu musí disponovat požadovanou kvalifikací. Zhotovitel je povinen alokovat na plnění dle této Smlouvy kapacity realizačního týmu dle přílohy č. 8 této Smlouvy. V odůvodněných případech může být realizační tým s předchozím písemným souhlasem Objednatele rozšířen o další osoby.
- 5.5 Bude-li v rámci Detailní specifikace identifikována potřeba dodání jakéhokoliv plnění v rámci této Smlouvy, včetně software a poskytnutí licencí k jeho užití, je cena za poskytnutí takového plnění zahrnuta v ceně Implementace ISPU.
- 5.6 Objednatel je kdykoliv v průběhu provádění Díla oprávněn kontrolovat řádné provádění Díla Zhotovitelem. Zhotovitel se zavazuje poskytnout Objednateli bez zbytečného odkladu veškeré podklady a součinnost, kterou si Objednatel při kontrole provádění Díla důvodně vyžádá.
- 5.7 Školení budou provedena v souladu s požadavky stanovenými v přílohách této Smlouvy.

6. POPTÁVÁNÍ AD HOC SLUŽEB

- 6.1 Zhotovitel se zavazuje na základě písemného (vč. elektronického) věcného zadání Objednatele, které je Objednatel oprávněn podat kdykoliv v průběhu účinnosti této Smlouvy, zpracovat a Objednateli doručit do 10 pracovních dnů od obdržení věcného zadání Objednatele závaznou nabídku (dále jen „**Nabídka**“), která bude obsahovat:

- 6.1.1 dopady do systémů Objednatele;

- 6.1.2 návrh konceptu technického řešení;
- 6.1.3 harmonogram plnění;
- 6.1.4 požadavky na součinnost Objednatele;
- 6.1.5 požadavky na součinnost třetích stran;
- 6.1.6 pracnost a cenovou nabídku stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.

V případě, že složitost zadání bude vyžadovat zpracování detailní analýzy řešení před zpracováním vlastní Nabídky na poskytnutí technického řešení, zpracuje Zhotovitel Nabídku na zpracování detailní analýzy řešení.

Objednatel není povinen na základě Nabídky podat závazný požadavek a v tomto případě nebude povinen Zhotoviteli hradit jakékoliv náklady.

- 6.2 Objednatel je oprávněn kdykoli v průběhu účinnosti této Smlouvy formou písemného nebo elektronického požadavku (dále jen „**Požadavek**“) objednat u Zhotovitele plnění dle Ad hoc služeb a Zhotovitel je povinen dle Požadavku poskytovat objednané plnění, přičemž Požadavek musí obsahovat:
 - 6.2.1 konkrétní označení a bližší specifikace požadovaného plnění;
 - 6.2.2 požadovaný termín dokončení plnění;
 - 6.2.3 cenu za plnění stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Smlouvě.
- 6.3 V případě, že Požadavek neobsahuje všechny povinné náležitosti uvedené v odst. 6.2 této Smlouvy a/nebo je v rozporu s Nabídkou Zhotovitele, je Zhotovitel oprávněn Požadavek odmítnout, je však povinen o tom Objednatele písemně informovat včetně označení částí Požadavku, které jsou v rozporu s odst. 6.2 této Smlouvy nebo Nabídkou, a to nejpozději 3. pracovní den po doručení Požadavku Zhotoviteli. V případě, že k Požadavku Zhotovitel nevznese písemné připomínky specifikující jeho rozpor se Smlouvou nebo Nabídkou, vzniká Zhotoviteli povinnost Požadavek písemně potvrdit jako přijatý a závazný, a to nejpozději 3. pracovní den po doručení Požadavku Zhotoviteli.
- 6.4 Ad hoc služby budou Zhotovitelem účtovány za každou započatou hodinu plnění. Jedním člověkodnem se rozumí 8 hodin práce pracovníka Zhotovitele.
- 6.5 Objednatel není povinen vystavit byť jediný Požadavek dle tohoto čl. 6 Smlouvy. Objednatel dále není povinen vyčerpat celý objednaný rozsah Ad hoc služeb sjednaný dle daného Požadavku. Součástí Ad hoc služeb jsou i taková plnění, která nejsou výslovně uvedena v Požadavku, ale poskytnutí těchto plnění je nezbytné k realizaci příslušné Ad hoc služby a Zhotovitel jako odborník o nutnosti poskytnutí takových plnění věděl, nebo měl vědět; pro vyloučení pochybností, cena za Ad hoc služby již zahrnuje odměnu za taková dodatečná plnění.
- 6.6 V případě, že bude dosažena výše celkové maximální ceny Ad hoc služeb dle přílohy č. 3 této Smlouvy, nelze již poskytovat další Ad hoc služby a Zhotovitel je povinen takovéto Požadavky odmítnout. Zhotovitel je rovněž povinen sdělit Objednateli neprodleně kdykoli na jeho vyžádání aktuální zbývající

nevyčerpanou část celkové ceny Ad hoc služeb dle přílohy č. 3 této Smlouvy a uvádět tuto částku ve výkazech Ad hoc služeb uvedených níže.

7. PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ PLNĚNÍ

- 7.1 Dílo provedené Zhotovitelem dle této Smlouvy bude Objednateli předáváno po částech. Předání a převzetí jednotlivých částí Díla proběhne po splnění akceptační procedury uvedené v této Smlouvě, je-li tak touto Smlouvou stanoveno.
- 7.2 Akceptace Cílového konceptu (Detailní specifikace)
- 7.2.1 Zhotovitel se zavazuje průběžně konzultovat práce na zhotovení Detailní specifikace s Objednatелеm. Zhotovitel předá dokončený návrh Detailní specifikace Objednateli k akceptaci včas tak, aby mohl být dodržen termín pro dokončení a akceptaci Detailní specifikace stanovený v příloze č. 4 této Smlouvy.
- 7.2.2 Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky k Detailní specifikaci do deseti (10) pracovních dnů ode dne jejího doručení. Vznese-li Objednatel výhrady nebo připomínky, zavazuje se Zhotovitel bez zbytečného odkladu provést veškeré potřebné úpravy Detailní specifikace dle výhrad a připomínek Objednatele a takto upravenou Detailní specifikaci předat Objednateli k opakované akceptaci. Pokud výhrady a připomínky Objednatele k upravené verzi Detailní specifikace přetrvávají nebo Objednatel identifikuje výhrady a připomínky nové, je Objednatel oprávněn postupovat podle tohoto odst. 7.2.2 i opakovaně. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně uvádí, že Objednatel není povinen Detailní specifikaci akceptovat a je oprávněn vznášet výhrady a připomínky, pokud Detailní specifikace bude po Objednateli vyžadovat rozsah součinnosti, který nebude pro Objednatele akceptovatelný.
- 7.2.3 V případě, že Objednatel nemá k Detailní specifikaci připomínky ani výhrady, zavazuje se ve lhůtě deseti (10) pracovních dnů od předložení Detailní specifikace k akceptaci tento dokument akceptovat (osoba ve věcech smluvních a akceptačních) a vystavit o tom písemný akceptační protokol.
- 7.2.4 Bude-li trvání akceptační procedury ovlivněné vznesením případných výhrad nebo připomínek k Detailní specifikaci a potřebou jejich vyřešení, nebude to mít vliv na dohodnuté termíny pro dokončení a předání Detailní specifikace, přičemž za nedodržení těchto termínů odpovídá v plném rozsahu Zhotovitel.
- 7.3 Předání a převzetí Implementace ISPU (předání do testovacího provozu a finální předání a převzetí Díla)
- 7.3.1 Předání a převzetí Implementace ISPU proběhne na základě níže uvedené akceptační procedury.
-
-

7.3.2 Akceptace předání ISPU do testovacího provozu

- 7.3.2.1 Akceptace předání ISPU do testovacího provozu proběhne na základě akceptační procedury zahrnující akceptační testy.
- 7.3.2.2 Zhotovitel předá návrh akceptačních testů Objednateli k odsouhlasení včas tak, aby mohl být dodržen termín pro předání ISPU do testovacího provozu stanovený v příloze č. 4 této Smlouvy. Objednatel je povinen vznést své výhrady nebo připomínky do deseti (10) pracovních dnů ode dne doručení specifikace akceptačních testů.
- 7.3.2.3 Akceptační testy budou provedeny v prostředí Objednatele.
- 7.3.2.4 Zhotovitel bez zbytečného odkladu a neprodleně písemně informuje Objednatele, kdy bude možno provést akceptační testy. Objednatel následně sdělí Zhotoviteli termín, kdy je možné dané testy vykonat, ne však dříve než tři (3) pracovní dny od sdělení Zhotovitele. Zhotovitel je povinen Objednatelem navrhnutý termín akceptovat a provést akceptační testy vždy v sídle Objednatele.
- 7.3.2.5 Jestliže předmět akceptace splní akceptační kritéria akceptačních testů, strany se zavazují o tomto sepsat akceptační protokol.
- 7.3.2.6 Pokud předmět nesplňuje stanovená akceptační kritéria, je Objednatel povinen své připomínky sdělit Zhotoviteli do pěti (5) pracovních dnů.
- 7.3.2.7 Zhotovitel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit předmět akceptace k opakované akceptaci. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud předmět akceptace nesplní akceptační kritéria.
- 7.3.2.8 Dohodnuté termíny nejsou dotčeny trváním akceptační procedury, přičemž za nedodržení těchto termínů odpovídá v plném rozsahu Zhotovitel.
- 7.3.2.9 Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, akceptovat dodané řešení s výhradou odstranění drobných vad a nedodělků.

7.3.3 Předání a převzetí Díla (Implementace ISPU)

- 7.3.3.1 Zhotovitel provede v průběhu testovacího provozu školení klíčových uživatelů.
 - 7.3.3.2 ISPU jako celek bude nasazen do produkčního prostředí, pokud Objednatel na základě výsledku testovacího provozu akceptuje provedení Díla jako celku. Výsledek akceptační procedury bude potvrzen v písemném akceptačním protokolu
-
-

podepsaném zástupci smluvních stran. Průběh akceptační procedury je popsán v odst. 7.3.3.3 Smlouvy.

7.3.3.3 Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou odstranění zjištěných drobných vad v dohodnutém termínu. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti a nejsou dány důvody pro jeho akceptaci s výhradou, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Zhotovitel je v prodlení, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Zhotovitele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad.

7.3.3.4 Po akceptaci Díla jako celku budou probíhat školení běžných uživatelů po dobu 2 měsíců.

7.4 Akceptace Ad hoc služeb:

7.4.1 Akceptační procedura zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění dle této Smlouvy vedlo k výsledku, ke kterému se smluvní strany zavázaly touto Smlouvou nebo v souladu s ní. Splňuje-li poskytnuté plnění vlastnosti určené v souladu s postupy dle této Smlouvy, Objednatel provede akceptaci příslušného plnění bez výhrad. Je-li poskytnuté plnění způsobilé sloužit svému účelu, má však ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání, Objednatel je oprávněn, nikoliv však povinen, příslušné plnění akceptovat s výhradou odstranění zjištěných drobných vad v dohodnutém termínu. Nesplňuje-li plnění sjednané vlastnosti a nejsou dány důvody pro jeho akceptaci s výhradou, Objednatel společně s písemným sdělením svých výhrad plnění neakceptuje. Zhotovitel je v prodlení, nedojde-li ve sjednaném termínu pro dokončení plnění z důvodů na straně Zhotovitele k akceptaci s výhradou nebo bez výhrad a jeho prodlení pak trvá do provedení akceptace s výhradou nebo bez výhrad. Akceptace bez výhrad nebo s výhradou bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu, který bude obsahovat eventuální výhrady Objednatele.

7.4.2 Po akceptaci výsledku plnění Ad hoc služeb Zhotovitel Objednateli předloží výkaz obsahující vyhodnocení rozsahu pracností v člověkodnech nebo člověkohodinách, který bude sloužit jako podklad pro fakturaci.

7.5 Objednatel není povinen akceptovat kteroukoliv část plnění, bude-li mít vady. Objednatel je dále oprávněn rozhodnout o tom, že v případě kteréhokoli plnění dle této Smlouvy dojde k podpisu akceptačního protokolu s výhradami, a to za předpokladu, že příslušná část Plnění je způsobilá sloužit svému účelu, přičemž se vyskytují jen drobné vady nebo nedodělky. V takovém případě je

Zhotovitel povinen odstranit takové vady nebo nedodělky v dohodnutém termínu.

- 7.6 Strany se dohodly, že použití ustanovení § 2605 odst. 2 občanského zákoníku je pro tuto Smlouvu vyloučeno.

8. ÚDRŽBA A PODPORA

- 8.1 Služby Údržby a podpory budou poskytovány průběžně po dobu stanovenou touto Smlouvou v souladu s kvalitativními požadavky stanovenými touto Smlouvou, zejména v souladu s příslušnými požadavky uvedenými v příloze č. 2 této Smlouvy.

8.2 Monitoring

- 8.2.1 Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel nebo jím určená osoba (dále jen „**Provozovatel Monitoringu**“) bude provozovat technický systém pro sledování dostupnosti systému (dále jen „**Monitoring**“), nestanoví-li Objednatel jinak. Provozovatel Monitoringu je oprávněn provozovat monitoring za účelem měření SLA parametrů služeb Údržby a podpory a z této činnosti mohou vzejít i údaje relevantní pro posouzení, zda jsou služby Údržby a podpory dle této Smlouvy poskytovány v kvalitě definované v této Smlouvě. Provozovatel Monitoringu bude Zhotoviteli předávat údaje o výsledcích Monitoringu (dále jen „**Výkazy Monitoringu**“). Souhrnné Výkazy Monitoringu za Vyhodnocovací období (jak je tento pojem definován v odst. 8.3.2 této Smlouvy) budou Zhotoviteli doručeny nejpozději pátý (5.) pracovní den po ukončení Vyhodnocovacího období.
- 8.2.2 Zhotovitel se zavazuje bez zbytečných odkladů poskytnout odpovídající součinnost při zapojování služeb Údržby a podpory, u nichž je sledován parametr Dostupnost, do systému Monitoringu. Veškeré služby, které budou zapojeny do systému Monitoringu, budou do tohoto systému zapojeny Provozovatelem Monitoringu. Zhotovitel poskytne Provozovateli Monitoringu v souvislosti se zapojením do Monitoringu součinnost spočívající v nastavení optimálních testovacích scénářů pro řádný Monitoring, a to bez nároku na finanční plnění. Zhotovitel poskytne Objednateli součinnost potřebnou pro zapojení služeb do Monitoringu, a to bez nároku na finanční plnění.
- 8.2.3 V případě, že Monitoring nebude dostupný, a to i po dobu jeho postupného zprovoznování, nebude sledován ani vyhodnocován parametr Dostupnost.
- 8.2.4 Měření bude probíhat automaticky v nastaveném intervalu shodném pro všechny jednotlivé vrstvy.
- 8.2.5 Pro potřeby vyhodnocení bude vždy přihlíženo ke stavu všech sledovaných vrstev, přičemž za výpadek s dopadem na plnění SLA parametrů ze strany Zhotovitele bude považován pouze stav, kdy budou všechny vrstvy ve správě Objednatele vykazovat správnou funkčnost a nedostupná bude pouze některá součást podporovaná Zhotovitelem.
-
-

8.2.6 Na měsíční bázi bude automaticky vygenerován dílčí výstup Monitoringu, který bude obsahovat přehled výpadků identifikovaných dle výše popsaného mechanismu, a ten bude neprodleně zaslán Zhotoviteli. Součástí tohoto dílčího výstupu Monitoringu bude výstup ze systému ServiceDesk SPÚ popisující dodržování SLA parametrů týkajících se jednotlivých incidentů. Zhotovitel zpracuje stanovisko k jednotlivým případům identifikovaného výpadku včetně explicitního vyjádření, zda souhlasí s jeho zařazením do finálního Výkazu Monitoringu a Reportu či nikoliv a případně se zdůvodněním, proč daný výpadek nemá být do Výkazu Monitoringu Reportu Údržby a podpory zařazen.

8.3 Reporting

8.3.1 Reporty jsou přehledné a kompletní výkazy a výsledky plnění služeb Údržby a podpory zpracovávané Zhotovitelem (dále jen „**Reporty**“), ze kterých je jednoznačně zřejmé, zda byly služby Údržby a podpory poskytovány dle parametrů stanovených v rámci této Smlouvy, zejména zda byly prováděny činnosti předepsané v rámci příloh Smlouvy. Reporty budou vždy obsahovat údaje o poskytovaných službách, ze kterých bude možné jednoznačně určit, jaké služby byly poskytovány a zda Objednateli vzniklo právo na slevu z ceny v důsledku porušení závazných parametrů sjednaných v přílohách Smlouvy. V případě, že Zhotovitel zapojil sledování poskytování služeb Údržby a podpory do systému Monitoringu, budou Reporty zohledňovat výstupy Monitoringu.

8.3.2 Reporty budou vypracovávány vždy ve vztahu k vyhodnocovacímu období, kterým je jeden kalendářní měsíc (dále jen „**Vyhodnocovací období**“), a budou Objednateli doručeny nejpozději ve lhůtě do deseti (10) pracovních dnů ode dne ukončení Vyhodnocovacího období. Objednatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po obdržení návrhu Reportu vznést své připomínky, nebo potvrdit správnost Reportu. V případě, že Objednatel vznesl k návrhu Reportu své připomínky, zavazují se smluvní strany v dobré víře jednat za účelem vypořádání připomínek.

8.4 Zhotovitel je povinen zajistit údržbu a podporu (maintenance) veškerého software tak, aby mohl splnit parametry plnění stanovené touto Smlouvou. Zhotovitel je zejména povinen dodržet veškeré parametry stanovené v přílohách této Smlouvy. Cena údržby a podpory software (maintenance) je zahrnuta v ceně Plnění.

8.5 Zhotovitel se zavazuje zajistit, že v době navazující na ukončení Smlouvy Objednatel nebude mít žádné závazky vůči třetím osobám v souvislosti s plněním Smlouvy, zejména nebudou existovat žádné neuhrazené závazky spočívající v neuhrazených nákladech na údržbu a podporu software dodaného jako součást plnění této Smlouvy.

9. DALŠÍ POVINNOSTI ZHOTOVITELE

9.1 Zhotovitel se dále zavazuje:

- 9.1.1 poskytovat plnění podle této Smlouvy řádně a včas;
 - 9.1.2 upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady svého plnění či potenciální výpadky plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné;
 - 9.1.3 neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;
 - 9.1.4 upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo sníží;
 - 9.1.5 i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které, ač nejsou předmětem této Smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro plnění Smlouvy nezbytné pro zamezení vzniku škody; jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Zhotovitelem, má Zhotovitel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů; v případě, že nebude bezprostředně hrozit vznik škody, je Zhotovitel povinen na provedení těchto nezbytných úkonů Objednatele předem upozornit;
 - 9.1.6 zajistit, aby všechny osoby podílející se na plnění jeho závazků z této Smlouvy, které se budou zdržovat v prostorách nebo na pracovištích Objednatele, dodržovaly účinné právní předpisy o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci a veškeré interní předpisy Objednatele, s nimiž Objednatel Zhotovitele obeznámil;
 - 9.1.7 chránit práva duševního vlastnictví Objednatele a třetích osob;
 - 9.1.8 upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele;
 - 9.1.9 poskytovat své plnění v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 9.2 Zhotovitel se dále zavazuje poskytnout Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě písemně pověřené Objednatелеm přiměřenou spolupráci a součinnost, která je nezbytná pro účely provázání ISPU s dalšími informačními systémy užívanými Objednatелеm.
- 9.3 Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.4 Zhotovitel se dále zavazuje zajistit, že na základě této Smlouvy budou Objednateli poskytnuta veškerá práva duševního vlastnictví potřebná k údržbě, rozvoji a změnám předmětu Díla.
- 9.5 Zhotovitel se zavazuje umožnit Objednateli kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy ověření schopnosti Zhotovitele plnit ujednání této Smlouvy (dále jen „audit“) v sídle Zhotovitele nebo jeho provozovnách, přičemž audit může být proveden Objednatелеm nebo pověřenou třetí stranou. Využívá-li Zhotovitel pro plnění této Smlouvy poddodavatele, je Zhotovitel povinen umožnit audit i v sídle
-
-

či provozovně poddodavatele. Objednatel bude informovat Zhotovitele o jeho záměru provést audit nejpozději 3 pracovní dny předem.

9.6 Dokumentace

9.6.1 Zhotovitel se zavazuje vytvořit a aktualizovat aplikační, provozní a bezpečnostní dokumentaci k systému, ke kterému se Služby vztahují. Podrobnější požadavky jsou stanoveny v přílohách této Smlouvy.

10. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

10.1 Cena Plnění se sjednává následovně:

10.1.1 cena za Implementaci ISPU činí 3 988 000 Kč bez DPH, sazba DPH činí 21 %, DPH činí 837 480 Kč, cena s DPH činí 4 825 480 Kč, přičemž tato cena je rovněž uvedena v příloze č. 3 této Smlouvy;

10.1.2 celková cena za poskytnutí Údržby a podpory za dobu 48 měsíců činí 864 000 Kč bez DPH, sazba DPH činí 21 %, DPH činí 181 440 Kč, cena s DPH činí 1 045 440 Kč, přičemž tato cena je blíže specifikována v příloze č. 3 této Smlouvy;

10.1.3 cena za Ad hoc služby je specifikována v příloze č. 3 této Smlouvy.

10.2 Cena Plnění je stanovena jako celková, úplná, tj. zahrnuje veškerá plnění dle této Smlouvy, a jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná.

10.3 Cena Plnění bude hrazena na základě faktur Zhotovitele, které je Zhotovitel oprávněn vystavit za podmínek stanovených v této Smlouvě.

10.4 Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu na úhradu ceny za Implementaci ISPU poté, co Objednatel podpisem akceptačního protokolu potvrdí dokončení a předání Implementace ISPÚ.

10.5 Údržba a podpora se hradí vždy za kalendářní měsíc poskytování této služby. Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu obsahující měsíční vyúčtování ceny Údržby a podpory výhradně poté, co Objednatel písemně schválí Report týkající se měsíce, ve kterém Zhotovitel služby Údržby a podpory poskytoval. Faktura Zhotovitele musí obsahovat slevu z ceny v souladu s odst. 20.1.2 této Smlouvy a přílohou č. 2 této Smlouvy, pokud na tuto slevu Objednateli vznikne nárok.

10.6 Zhotovitel je oprávněn vystavit fakturu obsahující vyúčtování plnění poskytovaného v rámci Ad hoc služeb dle této Smlouvy vždy poté, co bude zástupci Objednatele schválen příslušný výkaz Ad hoc služeb a akceptační protokol, kterým Objednatel potvrdí řádné poskytnutí Ad hoc služeb.

10.7 Splatnost řádně vystavené faktury činí třicet (30) dnů od doručení Objednateli. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude faktura zaslána na adresu Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy. Zhotovitel odešle daňový doklad Objednateli nejpozději následující pracovní den po jeho vystavení.

10.8 Všechny faktury musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu požadované zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti účetního dokladu požadované zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou faktury

vystavené k vyúčtování ceny za Implementaci ISPU uvedené v příloze č. 3 této Smlouvy musí být kopie podepsaného akceptačního protokolu, případně akceptačního protokolu s výhradami, potvrzujícího převzetí příslušného plnění Objednatel. Přílohou faktury vystavené za poskytování služeb Údržby a podpory musí být kopie Objednatel schváleného Reportu. Přílohou faktury vystavené za poskytnutí Ad hoc služeb musí být kopie Objednatel schváleného akceptačního protokolu a výkazu Ad hoc služeb.

- 10.9 Nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti či přílohy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje dle této Smlouvy (zejména nezohlednění slev z ceny dle odst. 20.1.2 této Smlouvy), je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě její splatnosti Zhotoviteli. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti, která bude činit třicet (30) dní, počne běžet doručením opravené faktury.
- 10.10 Platby se provádí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře.
- 10.11 Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je organizační složkou státu a stav jeho účtu závisí na převodu finančních zdrojů ze státního rozpočtu. V případě nedostatku finančních prostředků se smluvní strany zavazují jednat o vyřešení této situace. Časová prodleva z těchto důvodů nemůže být považována za zavinění prodlení na straně Objednatel a z tohoto důvodu nelze vůči Objednateli uplatňovat žádné sankce. Objednatel se zavazuje, že v případě, že tato skutečnost nastane, oznámí ji Zhotoviteli nejpozději do 5 pracovních dnů před původním termínem splatnosti faktury.
- 10.12 V případě prodlení kterékoliv smluvní strany se zaplacením peněžitě 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.

11. VLASTNICKÉ PRÁVO, PRÁVA DUŠEVNÍHO VLASTNICTVÍ A PRÁVA UŽITÍ

- 11.1 K movitým věcem, které Zhotovitel dodá Objednateli dle této Smlouvy, nabývá Objednatel vlastnické právo dnem předání takového plnění (i dílčího) Objednateli. Zhotovitel si je vědom, že veškerá uložená data ISPU produkčního a testovacího prostředí a provozní údaje týkající se ISPU jsou vlastnictvím Objednatel a Objednatel je oprávněn tato data užívat bez omezení.
- 11.2 Vzhledem k tomu, že součástí plnění dle této Smlouvy je i plnění, které naplňuje nebo bude naplňovat znaky autorského díla ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorský zákon**“), je k těmto součástem plnění poskytována licence ve smyslu ustanovení § 2358 a násl. občanského zákoníku za podmínek sjednaných v této Smlouvě.
- 11.3 Objednatel je oprávněn od okamžiku předání autorského díla do dispoziční sféry Objednatel předmětné autorské dílo užit všemi způsoby přicházejícími v úvahu známými v době uzavření této Smlouvy, zejména způsoby dle § 12 autorského zákona, ve znění účinném ke dni uzavření této Smlouvy, a to v neomezeném množství a územním rozsahu, a s časovým rozsahem
-
-

omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému autorskému dílu. Pro vyloučení pochybností smluvní strany uvádí, že licence se vztahuje i na veškerá autorská díla v budoucnu poskytnutá Objednateli Zhotovitelem v rámci poskytování Plnění dle této Smlouvy. Licence k autorskému dílu je poskytována jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.

- 11.4 Součástí oprávnění poskytnutých Objednateli společně s licencí je i právo provádět bez dalšího jakékoliv modifikace, úpravy, změny autorského díla tvořícího součást plnění a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází či na jeho základě či s jeho použitím vytvořit nové autorské dílo či jiný předmět duševního vlastnictví apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály, a to i na případné další verze informačních systémů upravené na základě této Smlouvy. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Zhotovitele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k výkonu práv duševního vlastnictví k autorskému dílu nebo svoje oprávnění k výkonu práv duševního vlastnictví k autorskému dílu třetí osobě postoupit.
 - 11.5 Udělení licence nelze ze strany Zhotovitele vypovědět a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.
 - 11.6 Smluvní strany se dohodly, že na jejich vztahy vzniklé na základě této Smlouvy se neaplikuje ustanovení § 2370 občanského zákoníku. Tím není dotčena úprava výpovědi obsažená v této Smlouvě.
 - 11.7 Předchozí ustanovení tohoto článku se v plném rozsahu vztahují pouze na autorská díla, která byla vytvořena Zhotovitelem a/nebo jeho poddodavatelem či osobami jimi využitými k poskytování plnění na základě této Smlouvy (dále jen „**Unikátní díla**“). Zhotovitel je povinen Objednateli poskytnout sám nebo prostřednictvím vykonavatele majetkových práv autorských práva užití autorská díla, která nejsou Unikátními díly, ale představují standardní software Zhotovitele nebo třetích stran, který nebyl vytvořen v rámci plnění této Smlouvy a je distribuovaný na základě standardně definovaných licenčních podmínek širokého okruhu subjektů (dále jen „**Neunikátní díla**“), a to přinejmenším v rozsahu standardní licence umožňující minimálně užívání ISPU v souladu s jeho určením a podmínkami stanovenými v této Smlouvě bez dalších nákladů na straně Objednatele, přičemž teritoriální rozsah poskytnuté licence musí být sjednán alespoň pro území České republiky a licence musí být poskytnuta jako nevypověditelná minimálně na dobu trvání autorských práv majetkových. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany sjednávají, že jakákoliv autorská díla poskytnutá Objednateli v rámci plnění dle této Smlouvy jsou Unikátními díly, nejsou-li Zhotovitelem předem a výslovně označena za Neunikátní díla. Použití jakéhokoliv Neunikátního díla Zhotovitelem v rámci plnění dle této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele.
 - 11.8 Práva získaná v rámci plnění této Smlouvy přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Zhotovitele (např. právní
-
-

nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Smlouvy Zhotovitelem Objednateli.

- 11.9 Odměna za poskytnutí licence k Unikátním dílům a Neunikátním dílům je zahrnuta v ceně té části Plnění, jejíž bude autorské dílo předané Zhotovitelem součástí.
- 11.10 V případě, že je to nezbytné pro využívání ISPU Objednatelem, Zhotovitel zajistí pro Objednatele oprávnění používat patenty, ochranné známky, licence, průmyslové vzory, know-how, software a jakákoliv jiná práva či předměty duševního vlastnictví vztahující se k plnění dle této Smlouvy, a to nejméně po dobu trvání této Smlouvy. Pokud není výslovně uvedeno jinak, odměna za udělení takového práva k užití je součástí ceny uvedené v odst. 10.1 této Smlouvy.
- 11.11 Objednatel se považuje za pořizovatele všech databází dodaných nebo vytvořených v rámci plnění této Smlouvy.
- 11.12 Zhotovitel dále prohlašuje a výslovně Objednatele ujišťuje, že na základě práv poskytnutých Zhotovitelem bude Objednatel oprávněn poptávat služby údržby, podpory a rozvoje ISPU nebo podobná či související plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZZVZ, případně v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty, je Zhotovitel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli.
- 11.13 V případě, že výsledkem plnění této Smlouvy budou jiné předměty duševního vlastnictví než autorská díla, poskytne Zhotovitel Objednateli licenci a další práva duševního vlastnictví s obdobnou specifikací jako v případě autorských děl.

12. ZDROJOVÝ KÓD

- 12.1 Zhotovitel je povinen předat Objednateli dokumentované zdrojové kódy k částem ISPU, které jsou Unikátními díly ve smyslu odst. 11.7 této Smlouvy. Zdrojové kódy budou spustitelné v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že jsou kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace zdrojových kódů. Zdrojové kódy budou předány elektronicky do elektronického úložiště zdrojových kódů Objednatele, ke kterému Objednatel zřídí Zhotoviteli přístup. Zhotovitel je povinen předat zdrojové kódy včetně příslušné dokumentace před akceptací Díla jako celku.
- 12.2 Povinnost Zhotovitele uvedená v odst. 12.1 se přiměřeně použije i pro jakékoliv opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu ISPU, k nimž dojde při plnění této Smlouvy nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**změna zdrojového kódu**“). Dokumentace změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu. Změny zdrojových kódů budou předány elektronicky do elektronického úložiště zdrojových kódů Objednatele, ke kterému Objednatel zřídí Zhotoviteli přístup.
-
-

13. ZÁRUKA ZA JAKOST

- 13.1 Zhotovitel poskytuje záruku za jakost Implementace ISPU po dobu dvou (2) let od předání a převzetí Díla jako celku. Záruka za jakost se vztahuje i na části ISPU upravené v rámci poskytování Ad hoc služeb.
- 13.2 Objednatel je oprávněn vady Díla nahlásit Zhotoviteli kdykoliv v průběhu trvání záruční doby.
- 13.3 Nároky Objednatele z titulu záruky za jakost jsou nezávislé od poskytování služeb Údržby a podpory.
- 13.4 Zhotovitel prohlašuje, že veškeré jeho plnění dodané podle této Smlouvy bude prosté právních vad a zavazuje se odškodnit v plné výši Objednatele v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění. V případě, že by nárok třetí osoby vznikl v souvislosti s plněním Zhotovitele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení užívání ISPU či jeho části, zavazuje se Zhotovitel zajistit ve spolupráci s Objednatelem na vlastní náklady náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu škody.

14. PODDODAVATELÉ

- 14.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat Plnění sám osobně, nebo s využitím poddodavatelů uvedených v příloze č. 5 této Smlouvy. Smluvní strany výslovně uvádějí, že při poskytování Plnění prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Zhotovitel odpovědnost, jako by Plnění poskytoval sám.
- 14.2 Jakákoliv zamýšlená změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně oznámena Objednateli, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval Zhotovitel sám. Změna poddodavatele musí být řádně odůvodněna a může být uskutečněna pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Případné odmítnutí schválení změny poddodavatele Objednatelem musí být odůvodněno a neprodleně musí být zahájeno jednání obou stran k vyřešení celé situace.

15. POJIŠTĚNÍ

- 15.1 Zhotovitel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu poskytování Plnění pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě (včetně Objednatele), a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy, nesmí být nižší než **5.000.000,- Kč** za rok a výše spoluúčasti nesmí být vyšší než 10 %. Na požádání je Zhotovitel povinen předložit Objednateli takovou smlouvu nebo pojistku ve smyslu ve smyslu § 2775 občanského zákoníku nejpozději pět (5) pracovních dnů po doručení žádosti Objednatele o poskytnutí předmětné smlouvy.
-
-

16. OPŘÁVNĚNÉ OSOBY

- 16.1 Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněné osoby, popř. zástupce oprávněných osob. Oprávněné osoby mají právo zastupovat smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- 16.2 Jména oprávněných osob a jejich role jsou uvedeny v příloze č. 6 této Smlouvy.
- 16.3 Smluvní strany mají právo změnit oprávněné osoby svým písemným oznámením doručeným druhé straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

17. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
- 17.1.1 si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**“),
- 17.1.2 mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 17.2 Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany.
- 17.3 Za třetí osoby podle odst. 17.2 se nepovažují:
- 17.3.1 zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
- 17.3.2 orgány smluvních stran a jejich členové,
- 17.3.3 ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele poddodavatelé Zhotovitele,
- 17.3.4 ve vztahu k důvěrným informacím Zhotovitele externí Zhotovitelé Objednatele, 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 smluvním stranám v této Smlouvě.
- 17.4 Zhotovitel se také zavazuje v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti o osobních údajích zpracovávaných v systémech Objednatele.
- 17.5 V případě, že by se Zhotovitel stal v souvislosti s plněním této Smlouvy zpracovatelem osobních údajů, které jsou pod správou Objednatele, se Zhotovitel zavazuje v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace i ve vztahu k zákonu č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a k nařízení (EU) 2016/679 (GDPR). Bude-li Zhotovitel v souvislosti s plněním této Smlouvy provádět pro Objednatele zpracování osobních údajů, je Objednatel kdykoliv v průběhu trvání této Smlouvy oprávněn vyzvat Zhotovitele k uzavření zvláštní smlouvy upravující zpracování osobních údajů, která bude obsahovat ujednání a náležitosti
-
-

stanovené v čl. 28 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), přičemž Zhotovitel nebude mít z důvodu plnění předmětných povinností právo na samostatnou úplatu. Zhotovitel je povinen uzavřít smlouvu dle předchozí věty do 15 dnů ode dne doručení výzvy Objednatele.

- 17.6 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.
- 17.7 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace týkající se činnosti Objednatele a data uvedená v informačním systému Objednatele a dále 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, 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.
- 17.8 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Zhotovitel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou. Zhotovitel při tom bere na vědomí, že povinnost ochrany těchto informací podle tohoto článku 17 se vztahuje pouze na Zhotovitele.
- 17.9 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace:
- 17.9.1 které se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
 - 17.9.2 které 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,
 - 17.9.3 které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - 17.9.4 které po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
-
-

- 17.9.5 které jsou obsažené ve Smlouvě a jsou zveřejněné dle § 219 ZZVZ nebo dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o registru smluv**“).
- 17.10 Ustanovení tohoto čl. 17 Smlouvy nebrání žádné smluvní straně zpřístupnit třetím osobám důvěrné informace, jejichž zpřístupnění informace vyžadováno zákonem či jiným právním předpisem včetně práva EU nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 17.11 Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn dle ZZVZ nebo zákona o registru smluv uveřejnit:
- 17.11.1 tuto Smlouvu včetně všech jejích změn a dodatků,
- 17.11.2 výši skutečně uhrazené ceny za plnění Veřejné zakázky.
- 17.12 Za porušení povinnosti mlčenlivosti smluvní stranou se považují též případy, kdy tuto povinnost poruší kterákoliv z osob uvedených v odst. 17.3, které daná smluvní strana poskytla důvěrné informace druhé smluvní strany.
- 17.13 Poruší-li Zhotovitel povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 500.000,- Kč za každé porušení takové povinnosti.
- 17.14 Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku 17 Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 17.15 Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti uveřejnit dle zákona o registru smluv tuto Smlouvu včetně všech případných dohod, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, a to prostřednictvím registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv Objednatel.

18. SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 18.1 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a předávat si veškeré informace nezbytně nutné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 18.2 Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 18.3 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své poštovní adresy, faxového čísla nebo e-mailové adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

19. NÁHRADA ŠKODY

- 19.1 Každá ze stran je povinna nahradit způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy.
-
-

- 19.2 Žádná ze stran není povinna nahradit škodu, která vznikla v důsledku výlučně věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Zhotoviteli chybné zadání a Zhotovitel s ohledem na svou povinnost poskytovat Plnění nebo jeho část s odbornou péčí mohl a měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 19.3 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.

20. SANKCE

- 20.1 Smluvní strany se dohodly, že:
- 20.1.1 v případě prodlení Zhotovitele s předáním Díla v termínu uvedeném v harmonogramu plnění, který je uveden v příloze č. 4 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 4.000,- Kč za každý i započatý den prodlení;
 - 20.1.2 v případě porušení kvalitativních parametrů služeb Údržby a podpory se Zhotovitel zavazuje poskytnout Objednateli slevu z ceny ve výši specifikované v příloze č. 2 této Smlouvy;
 - 20.1.3 v případě porušení povinnosti Zhotovitele zajistit dostupnost člena nebo členů realizačního týmu dle odst. 5.4 této Smlouvy, zavazuje se Zhotovitel uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý případ porušení jeho povinnosti;
 - 20.1.4 v případě prodlení Zhotovitele se zahájením poskytování součinnosti ve lhůtě dle odst. 21.1 této Smlouvy se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení;
 - 20.1.5 v případě, že Zhotovitel bude v prodlení se splněním povinnosti zpracovat a Objednateli doručit závaznou Nabídku ve lhůtě dle odst. 6.1 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn po něm požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý i započatý den prodlení s plněním této smluvní povinnosti;
 - 20.1.6 v případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím výstupu Ad hoc služby v termínu dohodnutém s Objednatelem se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení;
 - 20.1.7 v případě prodlení Zhotovitele s poskytnutím pojistné smlouvy nebo pojistky v termínu uvedeném v odst. 15.1 Smlouvy se Zhotovitel zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč, a to za každý i započatý den prodlení.
- 20.2 Slevy z ceny Plnění stanovené v příloze č. 2 Smlouvy, budou Zhotovitelem zohledněny vždy ve faktuře obsahující vyúčtování ceny Údržby a podpory za vyhodnocovací období, ve kterém Objednateli vzniklo právo na slevy z ceny, nedohodnou-li se strany jinak. V případě, že výše části ceny Plnění fakturované Zhotovitelem nebude dostačující k pokrytí slevy z ceny Plnění, bude sleva
-
-

z ceny zásadně zohledněna v následující faktuře. Podrobnosti může stanovit příloha č. 2 Smlouvy.

- 20.3 Zaplacení slevy z ceny nebo smluvní pokuty nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky ani poskytnout náhradu způsobené újmy v plné výši.
- 20.4 Smluvní pokuty jsou splatné 15. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

21. SOUČINNOST PŘI UKONČENÍ SMLOUVY

- 21.1 V případě, že dojde k uzavření nové smlouvy týkající se služeb Údržby a podpory nebo jakékoli jejich části nebo podobného či souvisejícího plnění s novým poskytovatelem odlišným od Zhotovitele, zavazuje se Zhotovitel po skončení účinnosti této Smlouvy poskytovat Objednateli nebo jím určeným třetím stranám veškerou součinnost potřebnou pro účely plynulého a řádného poskytování služeb obdobných službám Údržby a podpory či jejich příslušné části novým poskytovatelem, pokud bude naplnění tohoto cíle záviset na znalostech Zhotovitele získaných na základě plnění této Smlouvy. Stejnou součinnost je Zhotovitel povinen poskytovat Objednateli na jeho výzvu pro případ, že Objednatel bude po skončení účinnosti této Smlouvy zajišťovat činnosti odpovídající službám Údržby a podpory vlastními silami. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Zhotovitel je v rámci součinnosti dle věty první tohoto odstavce Smlouvy povinen zabezpečit na výzvu Objednatele osobní účast příslušných členů realizačního týmu na jednáních s Objednatelem či jím určenými třetími stranami, přičemž tato forma součinnosti může být ze strany Objednatele požadována nejdéle do uplynutí 3. kalendářního měsíce po měsíci, ve kterém tato Smlouva zanikla. Po uplynutí lhůty dle předchozí věty tohoto odstavce bude součinnosti zabezpečována formou emailové či telefonické konzultace. Zhotovitel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, bez zbytečného odkladu a zodpovědně, a to minimálně po jednoho roku ode dne, ve kterém tato Smlouva zanikla. Zhotovitel se zavazuje reagovat na požadavek Objednatele nebo jím určené třetí strany a zahájit poskytování součinnosti dle tohoto odstavce Smlouvy nejpozději do pěti (5) pracovních dnů ode dne doručení takového požadavku. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle tohoto odstavce je součástí ceny za poskytování služeb Údržby a podpory bez nároku na finanční plnění v rámci Ad hoc služeb.

22. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 22.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Tato Smlouva pozbývá účinnosti uplynutím 48 měsíců ode dne předání a převzetí Díla.
 - 22.2 Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se licencí, záruk, nároků na náhradu škody a nároky ze smluvních pokut a slev z ceny, ustanovení o ochraně informací a ustanovení o povinnostech Zhotovitele dle čl. 21 této Smlouvy, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
-
-

- 22.3 Ode dne dokončení Implementace ISPU je Objednatel oprávněn kdykoliv tuto Smlouvu vypovědět bez udání důvodu a bez jakýchkoliv sankcí. Výpovědní doba je tři (3) měsíce a její běh bude ukončen ke konci třetího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 22.4 Objednatel je dále oprávněn tuto Smlouvu vypovědět po akceptaci Cílového konceptu, a to i bez udání důvodu a s účinností od doručení výpovědi Zhotoviteli. Toto právo Objednatele trvá až do doby doručení Pokynu k zahájení implementační fáze díla Zhotoviteli. V případě, že Objednatel Smlouvu vypoví po akceptaci Cílového konceptu, uhradí Zhotoviteli cenu Cílového konceptu uvedenou v příloze č. 3 této Smlouvy. V případě, že Objednatel do tří (3) měsíců ode akceptace Cílového konceptu tuto Smlouvu nevypoví a současně Zhotoviteli nedoručí Pokyn k zahájení implementační fáze díla, je Zhotovitel oprávněn tuto Smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu a s účinností od doručení výpovědi Zhotoviteli.
- 22.5 Objednatel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených právními předpisy a dále v následujících případech:
- 22.5.1 prodlení Zhotovitele s provedením jakékoliv části Díla po dobu delší než patnáct (15) dnů oproti termínu plnění stanovenému podle této Smlouvy, pokud Zhotovitel nezjedná nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než deset (10) dnů od doručení takovéto výzvy,
 - 22.5.2 pokud z důvodu na straně Zhotovitele (zejména z důvodu nekvalitního plnění) nedojde k akceptaci Cílového konceptu (Detailní specifikace) ani do třiceti (30) dnů ode dne předložení její první verze Objednateli,
 - 22.5.3 porušení povinnosti ochrany důvěrných informací dle této Smlouvy ze strany Zhotovitele,
 - 22.5.4 porušení povinnosti Zhotovitele, či kterékoliv osoby, která je k plnění této Smlouvy vázána společně a nerozdílně s jinými osobami na straně Zhotovitele, udržovat prohlášení dle odst. 1.2 této Smlouvy v pravdivosti a Objednatele bezodkladně informovat o všech skutečnostech, které mohou mít dopad na jejich pravdivost, úplnost nebo přesnost;
 - 22.5.5 na majetek Zhotovitele je prohlášen úpadek nebo Zhotovitel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 22.5.6 Zhotovitel vstoupí do likvidace;
 - 22.5.7 v případě významné změny kontroly nad Zhotovitelem nebo změny kontroly nad zásadními aktivy využívanými Zhotovitelem k plnění dle Smlouvy.
- 22.6 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této Smlouvy v případě prodlení Objednatele se zaplacením jakékoliv nesporné splatné částky dle této Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů, pokud Objednatel nezjedná nápravu ani v dodatečné přiměřené lhůtě, kterou mu k tomu Zhotovitel poskytne v písemné výzvě ke splnění povinnosti, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů od doručení takovéto výzvy.
-
-

22.7 V případě odstoupení Smlouva zaniká dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

23. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

23.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a dalšími právními předpisy České republiky.

23.2 Veškeré spory vyplývající z této Smlouvy budou řešeny soudy České republiky.

24. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

24.1 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.

24.2 V případě rozporu mezi ustanoveními čl. 1 až čl. 24 Smlouvy a jakoukoli přílohou Smlouvy se použijí přednostně ustanovení čl. 1 až čl. 24 Smlouvy.

24.3 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevyklučuje, na právní nástupce smluvních stran.

24.4 Zhotovitel není oprávněn postoupit pohledávky za Objednatelem vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

24.5 Zhotovitel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytování Údržby a podpory.

24.6 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1:	Návrh technického řešení
Příloha č. 2:	Specifikace služeb Údržby a podpory a Ad hoc služeb
Příloha č. 3:	Rozpočet
Příloha č. 4:	Harmonogram plnění
Příloha č. 5:	Seznam poddodavatelů
Příloha č. 6:	Oprávněné osoby
Příloha č. 7:	Technická specifikace informačního systému pozemkových úprav (ISPU)
Příloha č. 8:	Seznam členů realizačního týmu
Příloha č. 9	Žádost o zřízení přístupu VPN SPÚ pro externího pracovníka

24.7 Bude-li v jakékoliv příloze Smlouvy uveden pojem „zadavatel“ nebo „SPÚ“, má se tím na mysli Objednatel definovaný v záhlaví této Smlouvy. Bude-li v jakékoliv příloze Smlouvy uveden pojem „dodavatel“, má se tím na mysli Zhotovitel definovaný v záhlaví této Smlouvy.

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 13. 10. 2020

Zhotovitel

V Praze dne 9. 10. 2020

**Česká republika – Státní pozemkový
úřad**

Mgr. Pavel Škeřík

ředitel Sekce provozních činností

Asseco Central Europe, a.s.

Ing. David Šindelář

prokurista

Příloha č. 1
Návrh technického řešení

Příloha č. 1 není uveřejněna v registru smluv z důvodů, že obsahuje údaje dle § 3 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.

Příloha č. 2

Specifikace služeb Údržby a podpory a Ad hoc služeb

Definice pojmů

Položka	Popis položky
Činnost	Detail činnosti požadovaný v rámci služby
Doplňující informace	Veškeré dodatečné informace nezbytné pro vyhodnocení úrovně poskytovaných služeb
Dostupnost	Procentuální dostupnost systému ve vyhodnocovacím období
Incident	Zejména neplánované přerušení služby, omezení kvality služby nebo porucha konfigurační položky. Jsou-li v KL uvedeny definice priorit požadavků a SLA parametry obsluhy požadavků (např. reakční doba odezvy a vyřešení), rozumí se pod pojmem požadavek rovněž incident (tzn., že pro určení priority incidentu se uplatní definice priorit požadavků a pro jejich obsluhu se uplatní SLA parametry vztahující se k jednotlivým požadavkům).
Matice priorit	Mapování chybových stavů a jiných skutečností na odpovídající priority požadavků
Maximální odezva	Doba odezvy, při jejímž překročení je systém považován za nedostupný
Měřící bod	Místo sběru dat pro výpočet ukazatelů
Měřící body a výpočet ukazatelů	Body pro sběr dat sloužících k výpočtu ukazatelů a postup výpočtu ukazatelů
Monitoring	Automatizovaný dohled nad poskytováním služeb
Název služby	Název příslušného katalogového listu
Odezva	Doba odezvy na požadavek vznesený prostřednictvím rozhraní
Odstávky	Vzájemně odsouhlasená plánovaná nedostupnost služby dle KL
Odpověď	Maximální doba, za kterou dojde k reakci Zhotovitele na nový požadavek
Označení služby	Písmenné označení katalogového listu, jednotlivé zkratky odkazují na obsah KL
Podíl odezvy v limitu	Procentuální zastoupení časových intervalů s odezvou v limitu na celkové provozní době ve Vyhodnocovacím období
Popis požadovaných činností	Výčet činností požadovaných v rámci služby
Provozní doba podpory	Doba, po kterou je dostupná podpora 2. a 3. úrovně
Provozní doba služby	Doba, po kterou má být systém (služby systému) smluvně dostupný (pro účely výpočtu plnění SLA parametrů)
Provozní služby	Veškeré služby nezbytné pro zajištění provozu aplikace, zahrnují standardní služby a aplikačně specifické služby

Reakční doba	Doba odpovědi na požadavek a vyřešení požadavku
Sleva z ceny	Sleva z ceny služby poskytnutá Zhotovitelem Objednateli v důsledku snížení kvality poskytovaných služeb v rámci vyhodnocovacího období
Služby podpory	Služby 2. a 3. úrovně podpory pro provozované systémy
Parametry SLA	Požadované parametry provozovaných služeb
SD	Softwarový nástroj sloužící k evidenci požadavků (ServiceDesk)
Standardní služby	Provozní služby společné pro všechny provozované aplikace
Testovací scénář	Sled kroků vykonávaných monitoring systémem Objednatele v rámci monitoringu parametrů SLA poskytovaných služeb
Vyhodnocení kvality	Postup a pravidla pro vyhodnocení kvality poskytovaných služeb
Vyhodnocovací období	Jeden kalendářní měsíc, nestanoví-li smlouva nebo KL jinak
Výpadek	Časový interval, ve kterém je systém dle Monitoringu nedostupný
Vyřešení	Je doba od evidence požadavku až do dosažení stavu vyřešení požadavku a nahlášení řešení Zhotovitelem, evidovaná v SD nástroji Objednatele, není-li dále uvedeno jinak.
Významná funkcionalita	Funkcionalita, která je nezbytná pro zajištění hlavních funkcí systému a je monitorována prostřednictvím testovacích scénářů
Základní cena	Celková cena Údržby a podpory v Kč bez DPH za měsíc
Zkrácený popis služby	Stručný popis předmětu příslušného katalogového listu
Způsob dokladování	Popis formy a obsahu dokladů prokazujících úroveň dodávaných služeb
Způsob vyhodnocení	Postup a pravidla vyhodnocení plnění smluvních ukazatelů na konci vyhodnocovacího období

Znění katalogových listů

Služby Údržby a podpory

OZNAČENÍ SLUŽBY	ISPÚ/Provoz	TYP KL:	PAUŠÁLNÍ
Název služby	Podpora provozu a aktualizace		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ A TESTOVACÍ		
Zkrácený popis služby	Podpora provozu a aktualizace na nové verze IS		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			

Zajištění podpory provozu (tzn. zajištění dostupnosti všech funkcí uživatelům) informačního systému ISPU. Součástí služeb je také poskytování činností, jež svým předmětem spadají pod služby poskytované na základě tohoto KL a jejichž poskytování je současně nezbytné pro naplnění účelu takto poskytovaných služeb, a to i v případech, pokud tyto činnosti nejsou v KL konkrétně vyjmenovány.

1. Reakce a řešení incidentů souvisejících s podporou provozu systému zadaných prostřednictvím Servicedesku Objednatele.
2. Odstraňování vad aplikace.
3. Správa systémových číselníků a konfiguračních parametrů, tj. zejména nastavování hodnot systémových číselníků a nastavování a sledování konfiguračních parametrů dle požadavků Objednatele nebo dle provozních potřeby systému.
4. Zhotovitel poskytne Objednateli právo k užití všech nových uvolněných verzí a aktualizací produktu Zhotovitele uvedených v této Smlouvě, a to nejpozději do 5 pracovních dní od jejich uvolnění.
5. Implementace uvolněných nových verzí a aktualizací do prostředí informačního systému Objednatele.
6. Maintenance poskytnutých zákaznických úprav (tj. především údržba poskytnutých zákaznických úprav v případě změny v systému, či v technologické platformě systému s dopady do funkčnosti těchto zákaznických úprav, pro udržení jeho plné funkčnosti).
7. Zhotovitel je povinen poskytovat technickou Maintenance (support) pro Maintenance na místě (on-site), a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje a není to v rozporu s požadavky Objednatele, tak také vzdáleným přístupem (off-site).
8. Součástí Maintenance je i aktualizace provozního a testovacího prostředí IS na poslední verzi, včetně otestování funkčnosti a dodání patřičné dokumentace (instalace nových verzí). Zhotovitel garantuje aktuálnost prostředí, kdy verze SW a IS není starší než 3 měsíce od nejnovější existující verze a zároveň je maximálně o jednu verzi starší než je aktuální existující verze.
9. Součástí Maintenance je i instalace meziverzí a Hotfixů.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory (mimo služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín)

Detaily služby

Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci 2. a 3. úrovně.

2. úroveň podpory

Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení.

Provádí diagnózu a vyšetření požadavku a posuzuje požadavek z hlediska dopadu na systémy. Zároveň spolupracují s provozovateli KL v rámci této smlouvy, s provozovateli portálů a aplikací, s provozovateli dohledů a s provozovateli IS při řešení incidentů napříč těmito systémy. Rozhoduje o předání incidentu / servisního požadavku k řešení dalším řešitelským skupinám.

Provádí vyšetření a diagnózu incidentu na své úrovni, pokud není požadavek možné vyřešit na 2. úrovni, je předáván na 3. úroveň podpory dle kategorie incidentu.

3. úroveň podpory

Řešitelské skupiny jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty Zhotovitele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a odstraňování incidentů.

Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů napříč těmito systémy. Mimo pomoci nižším úrovním podpory tvoří strategie, mají vliv na další rozvoj ve svěřených oblastech nebo jej přímo řídí.

Priority požadavků

Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. O klasifikaci priority rozhoduje ServiceDesk Objednatele. Priorita požadavků je stanovena dle následující

tabulky:

Naléhavost	Dopad		
	Plošný	Skupinový	Individuální
Některé nebo všechny části systému selhaly a jsou zcela nedostupné, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost systému.	Priorita 1	Priorita 1	Priorita 2
Systém je funkční pouze částečně, systém je ovlivněn selháním nebo omezením některé ze systémových funkcí podporujících činnosti systému. Některá z poskytovaných služeb systému vykazuje funkční vady, pouze některé funkce nejsou plně funkční.	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 2
Žádost o součinnost a/nebo podání informace (dotaz, vysvětlení)	Priorita 3	Priorita 3	Priorita 3
Realizace drobných konfiguračních změn a úprav bez zásahu do zdrojového kódu. Servisní požadavky, opravy dat schválené vlastníkem dat.	Priorita 4	Priorita 4	Priorita 4

Parametry SLA

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
PRODUKCE	5 x 12 (6 – 18 h)	Odpověď	0,5	1	1	1
		Vyřešení	24	24	48	120*
TEST	5 x 8 (8 – 16 h)	Odpověď	2	2	2	2
		Vyřešení	48	96	120	240*

* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Zhotovitele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení 240 hodin.

Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabín

Detaily služby

Předmětem služby je obsluha požadavků v rámci poskytování a odstraňování bezpečnostních incidentů dle aktuální interní bezpečnostní dokumentace. Dále pak obsluha požadavků v rámci odstraňování bezpečnostních slabín, přičemž bezpečnostní slabinou se myslí nežádoucí bezpečnostní stav infrastruktury nebo služby s pravděpodobnou naléhavostí a dopadem. Vše v definovaných úrovních podpory.

2. úroveň podpory

Pracovníci této úrovně mají hlubší znalosti a větší specializaci ve svěřené oblasti. Jsou schopni řešit složitější problémy a hledat řešení.

Provádí diagnózu a vyšetření a následné odstranění bezpečnostního incidentu nebo slabiny a posuzují je z hlediska dopadu na ostatní systémy. Spolupracují, s provozovateli souvisejících systémů, aplikací a technologií při řešení bezpečnostních incidentů a slabín napříč těmito systémy. Rozhodují o předání bezpečnostního incidentu nebo slabín k řešení dalším řešitelským skupinám. Dále pracovníci na této úrovni předávají bezpečnostní incidenty a slabiny, které nejsou schopni vyřešit na své úrovni, k řešení na 3 úroveň podpory, a to bezodkladně.

3. úroveň podpory

Řešitelské skupiny (externí nebo interní) jsou 3. úrovní podpory - jedná se o technické specialisty Zhotovitele a jeho dodavatelů. Specialista provádí vyšetření, diagnózu a

odstraňování bezpečnostních incidentů nebo slabin. Zároveň spolupracuje s provozovateli portálů a aplikací při řešení incidentů a slabin napříč těmito systémy. Objednatel je oprávněn v případě bezpečnostního incidentu nebo slabiny s prioritou 1 požadovat přímý kontakt na řešitele odpovídající úrovně.

Parametry SLA

Parametry SLA pro jednotlivé priority požadavků jsou uvedeny níže. Věcně příslušný útvar bezpečnosti rozhoduje o určení priority dle tabulky pro stanovení priorit níže, a to tak, že hodnota priority se odvozuje z naléhavosti a dopadu incidentu podle jejich vymezení v tomto KL. V případě že dodavatel není z objektivních důvodů např. nezbytné součinnosti třetích stran, schopen dodržet dobu vyřešení, dochází k pozastavení času SLA formou změny stavu požadavku v SD Objednatele. V případě urgentního bezpečnostního incidentu s prioritou 1 je možné ve výjimečných případech požadovat řešení bezprostředně a bez zbytečného odkladu.

Dopad

Vysoký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
 Jsou postiženy řádově stovky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
 Finanční dopad incidentu pravděpodobně přesáhne 300.000 Kč.
 Poškození dobrého jména organizace bude patrně velmi velké.
 Došlo ke zraněním.
 V případě bezpečnostní slabiny je vysoce pravděpodobné nebo bezprostředně hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Střední – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
 Jsou postiženy řádově desítky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
 Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně od 30.000 Kč do 300.000 Kč.
 Poškození dobrého jména organizace bude patrně středně velké.
 V případě bezpečnostní slabiny je pravděpodobné nebo hrozí, že dojde k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Nízký – je splněno minimálně jedno z následujících dopadových kritérií:

Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo nemohou vykonávat svoji práci.
 Jsou postiženy řádově jednotky uživatelů a/nebo jsou akutně omezeni v užívání služeb.
 Finanční dopad incidentu bude pravděpodobně méně než 30.000 Kč.
 Poškození dobrého jména organizace bude patrně minimální.
 V případě bezpečnostní slabiny je možné, nebo by mohlo dojít k naplnění některého z těchto dopadových kritérií.

Tabulka pro stanovení priorit

Naléhavost	Dopad		
	Vysoký	Střední	Nízký
<p>Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem překotně narůstají. Uživatelé nemohou dokončit naléhavou práci. Rychlou reakcí lze zabránit, aby se z malého incidentu stal incident velký. 	Priorita 1	Priorita 2	Priorita 3

<ul style="list-style-type: none"> • V případě bezpečnostní slabiny bezprostředně hrozí tato úroveň naléhavosti. 			
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem výrazně narůstají. • V případě bezpečnostní slabiny hrozí tato úroveň naléhavosti. 	Priorita 2	Priorita 3	Priorita 4
Je splněn minimálně jeden parametr naléhavosti: <ul style="list-style-type: none"> • Škody způsobené incidentem s přibývajícím časem jen nepatrně narůstají. • Uživatelé nemohou dokončit práci, která není naléhavá. • V případě bezpečnostní slabiny by mohlo dojít k hrozbě této úrovně naléhavosti. 	Priorita 3	Priorita 4	Priorita 4

Parametry SLA

Úroveň služby	Provozní doba podpory	Reakční doba (h)	Priorita požadavku			
			1	2	3	4
Produkce	5 x 12 (6 – 18 h)	Odpověď	0,5	0,5	0,5	0,5
		Vyřešení	8	24	160	240*
Test	5 x 8 (8 – 16 h)	Odpověď	2	2	2	2
		Vyřešení	72	120	240	240*

* V případě požadavku priority 4 je čas vyřešení určen dohodou Objednatele a Zhotovitele formou zápisu do SD Objednatelem. Pokud nedojde k dohodě, tak je čas vyřešení určen na 240 hodin.

Vyhodnocování kvality poskytovaných služeb pro „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“

Objednatel bude provádět vyhodnocení kvality poskytovaných služeb podpory dle tohoto katalogového listu. Měřícím bodem je SD Objednatele a měřícím obdobím kalendářní měsíc.

V případě nedodržení parametrů SLA obsluhy (pro vyloučení všech pochybností se uvádí, že nedodržením parametrů SLA obsluhy je myšleno nedodržení reakční doby pro vyřešení nebo odpověď) požadavku je Objednatel oprávněn požadovat za každý jednotlivý případ nedodržení slevu z ceny vypočtenou dle následujícího vzorce:

$$SLSUP = \frac{PMIN}{PRIO} \times 0,002 \times ZC$$

SLSUP Sleva z ceny za jeden případ nesplnění parametrů SLA obsluhy požadavku zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

PMIN Počet minut prodloužení s obsluhou jednoho případu požadavku, přičemž za prodloužení s obsluhou se považuje nedodržení reakční doby (pro odpověď nebo vyřešení) uvedené v tabulce výše

PRIO Priorita požadavku
ZC Základní cena

Příklad výpočtu: Počet minut prodlení s vyřešením jednoho případu požadavku (*PMIN*) je 10, Priorita požadavku je 2. Výše Základní ceny je 100.000,- Kč. Sleva z ceny činí: $(10/2) * 0,002 * 100000 = 1.000,-$ Kč.

Celková sleva z ceny za porušení parametrů SLA obsluhy požadavků dle tohoto katalogového listu za vyhodnocovací období se stanoví jako suma všech slev z ceny za jednotlivé případy prodlení dle vzorce:

$$CSLSUP = \sum SLSUPx$$

CSLSUP Celková sleva z ceny za vyhodnocovací období za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývající z tohoto katalogového listu

SLSUPx Dílčí slevy z ceny za jednotlivé případy prodlení

Doplňující informace

Způsob dokladování a vyhodnocování	Měsíční přehled požadavků z SD Objednatele s uvedením Úrovně podpory, Priority, data a času odpovědi a data a času vyřešení.
------------------------------------	--

Maximální počty incidentů produkčního prostředí

Parametry SLA:

Celkové maximální počty incidentů produkčního prostředí (incidentem určité priority se rozumí incident splňující kritéria požadavku příslušné priority dle definice uvedené v rámci služeb „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a/nebo „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“) jsou stanoveny takto:

- maximální počet incidentů priority 1 je 3 incidenty;
- maximální počet incidentů priority 2 je 7 incidentů;
- maximální počet incidentů priority 3 je 15 incidentů.

Jedná se o počty za Vyhodnocovací období.

Způsob vyhodnocení celkového maximálního počtu incidentů

V případě, že **celkový počet incidentů produkčního prostředí** (incidentem určité priority se rozumí incident splňující kritéria požadavku příslušné priority dle definice uvedené v rámci služeb „Poskytování služeb 2. úrovně podpory a 3. úrovně podpory“ a/nebo „Poskytování služeb při správě a odstraňování bezpečnostních incidentů a slabin“) převýší ve Vyhodnocovacím období maximální počet stanovený výše, má Objednatel právo na slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$PIP = PIP1 + PIP2 + PIP3$$

PIP1 Maximální počet incidentů priority 1 je 3 incidenty

$$PIP1 = (\text{počet incidentů „priority 1“} - 3) \times 0,2 \times ZC$$

PIP2 Maximální počet incidentů priority 2 je 7 incidentů

$$PIP2 = (\text{počet incidentů „priority 2“} - 7) \times 0,05 \times ZC$$

PIP3 Maximální počet incidentů priority 3 je 15 incidentů

$PIP3 = (\text{počet incidentů „priority 3“} - 15) \times 0,02 \times ZC$

ZC Základní cena

Měření a vyhodnocení dostupnosti

Systém je dostupný pro všechny koncové uživatele a poskytuje kompletní sadu požadovaných funkcionalit uvedených v provozní dokumentaci aplikační služby. Všechny požadavky na aplikační službu vznesené prostřednictvím systému jsou odpovězeny v požadovaném čase nižším anebo rovném povolené Odezvě (O).

Parametry SLA

Dostupnost a odezva	Provozní doba systému	Dostupnost (SDo) (%)	Odezva (O)/ Maximální odezva (MO) (sekundy)	Podíl odezvy v limitu (SPO) (%)
PRODUKCE	5 x 12 (6 – 18 h)	98,0	2/5	80
TEST	5 x 8 (8 – 16 h)	95,0	2/10	50

Způsob kontroly dostupnosti

Měření parametrů dostupnosti spravovaných zařízení bude prováděno prostřednictvím dohledového (monitoring) nástroje Objednatele na základě testování dostupnosti.

Měřící body a výpočet ukazatelů

Dostupnost (D)	Testovací scénáře připraví Zhotovitel a předá je objednateli k odsouhlasení v rámci Detailní specifikace
	Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 15 minut monitorovat dostupnost systému a Významných funkcionalit. V případě selhání jakéhokoli kroku Testovacího scénáře anebo překročení Maximální doby odezvy (MO) jakéhokoli kroku scénáře bude vykonání Testovacího scénáře prohlášeno za neúspěšné. V případě dvou po sobě následujících neúspěšných vykonání Testovacích scénářů bude časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání Testovacího scénáře považován za čas nedostupnosti systému a bude považován za dobu výpadku systému.
	Dostupnost (D) dosažená v rámci vyhodnocovacího období bude vypočtena podle vzorce uvedeného níže a aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo: $D = \frac{TS - TV}{TS} \times 100$ <p><i>D</i> Dosažená dostupnost systému v % aritmeticky zaokrouhlena na 1 desetinné místo <i>TS</i> Souhrnný provozní čas systému v minutách v rámci Vyhodnocovacího období. Celkový čas, po který by systém měl být dostupný dle Provozní doby služby. <i>TV</i> Souhrnný čas výpadků systému v rámci Provozní doby služby v minutách. Čas je vypočten jako sjednocení intervalů výpadků způsobených incidenty informujícími o nedostupnosti systému v SD Objednatele s Prioritou 1 a všech výpadků systému zachycených monitoring systémem.</p> Parametr Dostupnost (D) bude sledován a vyhodnocován pouze pro části systému zapojené do systému monitoringu.

<p>Odezva (O)</p>	<p>Monitoring systém Objednatele bude s minimální frekvencí 5 minut monitorovat Odezvu systému a Významných funkcionalit. Odezva (O) bude spočítána jako maximální odezva dílčích kroků scénáře v rámci jednoho běhu podle vzorce:</p> $O = \max(OK)$ <p>Odezva v rámci běhu scénáře Odezva dílčího kroku scénáře</p> <p>V případě kdy dva po sobě jdoucí běhy Testovacího scénáře, respektive kterýkoli jejich dílčí krok, prokáží překročení Smluvní doby odezvy (O), je časový úsek od konce 1. vykonání Testovacího scénáře do konce 2. vykonání testovacího scénáře v celé délce považován za čas porušení smluvního parametru (O). V případě překročení Maximální doby odezvy (MO) v rámci kteréhokoli dílčího kroku scénáře je vykonání scénáře považováno za neúspěšné, bude systém považován za nedostupný a je zároveň postupováno v souladu s měřením parametru Dostupnost (D).</p> <p>Parametr Odezva (O) bude sledován a vyhodnocován pouze pro části systému zapojené do systému monitoringu.</p>
<p>Podíl odezvy v limitu (PO)</p>	<p>Podíl času, ve kterém byla naměřena odezva v limitu, tzn. v rámci smluvního parametru Odezva (O), v % zaokrouhlený na 1 desetinné místo (PO), bude kalkulován dle vzorce:</p> $PO = \frac{TS - TOZ}{TS} \times 100$ <p>PO Podíl odezvy v limitu v rámci Vyhodnocovacího období v procentech TS Souhrnný provozní čas systému v rámci Vyhodnocovacího období v minutách. Celkový čas, po který by systém měl být dostupný dle Provozní doby služby. TOZ Souhrnný čas všech časových intervalů, ve kterých byla monitoring systémem Objednatele naměřena vyšší než smluvní odezva (O) v minutách.</p>
<p>Způsob dokladování</p>	
<p>Výpis monitorovacího nástroje Objednatele</p>	
<p>Způsob Vyhodnocení</p>	
<p>V případě porušení smluvního parametru Dostupnost (SDo), tzn. v případě, že dosažená hodnota Dostupnosti (D) za Vyhodnocovací období je nižší než smluvní hodnota parametru Dostupnosti (SDo), je Objednatel oprávněn požadovat slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:</p> $SPD = (SDo - D) \times ZC \times 3$ <p>SPD Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru dostupnosti (SDo) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru SDo Smluvní dostupnost systému v % s přesností na 1 desetinné místo D Dosažená dostupnost systému v % s přesností na 1 desetinné místo ZC Základní cena</p>	

V případě **porušení smluvního parametru Podíl odezvy v limitu (SPO)** je Objednatel oprávněn po Zhotoviteli požadovat za každé 0,1 % podílu odezvy (PO), o které byla dosažená hodnota za Vyhodnocovací období nižší než smluvní hodnota parametru Podíl odezvy v limitu (SPO), slevu z ceny ve výši stanovené dle následujícího vzorce:

$$SLPO = (SPO - PO) \times ZC \times 1$$

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

SPO Smluvní podíl odezvy v limitu v % s přesností na 1 desetinné místo

PO Dosažený podíl odezvy v limitu v % s přesností na 1 desetinné místo

ZC Základní cena

Celková výše slevy z ceny za Vyhodnocovací období a tento katalogový list bude vypočtena jako součet slev z ceny za nesplnění smluvního parametru Dostupnosti (SDo), nesplnění parametru podílu odezvy (SPO) a za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývající z tohoto katalogového listu (CSLSUP).

$$SP = SPD + SLPO + CSLSUP + PIP$$

SP Celková sleva z ceny za Vyhodnocovací období

SPD Souhrnná sleva z ceny za porušení smluvního parametru Dostupnosti (SDo)

SLPO Sleva z ceny za nedodržení smluvního parametru podílu odezvy (SPO) za Vyhodnocovací období zaokrouhlená na celé Kč směrem nahoru

CSLSUP Celková sleva z ceny za Vyhodnocovací období za všechny případy porušení parametrů SLA obsluhy požadavků vyplývající z tohoto katalogového listu.
Celková sleva z ceny za překročení maximálního počtu incidentů pro produkční prostředí

Aktivity a činnosti nezbytné pro zajištění řádného a bezchybného provozu systému Objednatele.

Činnost	Frekvence
*Kontrola logů	Týdenní báze
*Ruční pravidelné či nárazové spouštění dávkových úloh	Na pokyn Objednavatele
*Kontrola funkcionalit	Denní báze
*Vyhledání a identifikace rizikových míst v rámci aplikačního SW a informování Objednatele o možných krocích k nápravě	Měsíční báze
Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, servicepacků a dalších opravných balíčků výrobce a doporučení na nasazení patchů, hotfixů a servicepacků.	Týdenní báze
Pravidelná kontrola datové integrity	Týdenní báze
Účast na pracovních týmech Objednatele	Týdenní báze (Maximálně 4 h)
Aktualizace provozního deníku	Aktualizace do 4 h

Měřící body a výpočet ukazatelů

Měřicí body	Měřicími body jsou: Výkaz práce Prohlášení o aktuálnosti prostředí SD Objednatele, (činností označené **) Úložiště provozní dokumentace Objednatele (činností označené ***)
Doplňující informace	
Způsob dokladování a vyhodnocování	Záznamy v uvedených měřicích bodech.

6 Dokumentace

Zhotovitel se zavazuje aktualizovat dostupnou aplikační, provozní a bezpečnostní dokumentaci k systému, ke kterému se služby vztahují.

Zhotovitel je povinen předat Objednateli aktualizovanou kompletní dokumentaci nejpozději jednou za 3 měsíce se zahrnutím všech změn. Nenastane-li v relevantním období skutečnost odůvodňující provedení změny, bude předána poslední aktuální verze. Zhotovitel je dále povinen předat aktualizaci dokumentace s každou novou verzí systému, a to 14 kalendářních dnů od provedení předmětné změny. Zhotovitel je dále povinen na základě výzvy Objednatele předat kompletní aktualizovanou dokumentaci do 14 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele.

Na základě vzájemného odsouhlasení Zhotovitele a Objednatele mohou být stanoveny na konkrétní řešení další kvalitativní ukazatele.

Zhotovitel jednou měsíčně dodá Objednateli potvrzení o aktuálnosti prostředí. Potvrzení bude obsahovat:

- seznam aktuálně instalovaných verzí všeho software a komponent potřebných pro chod systému, ke kterému se Služby vztahují;
- seznam aktuálně dostupných verzí všeho software a komponent potřebných pro chod systému, ke kterému se Služby vztahují;
- plán aktualizace testovacího a provozního prostředí na nové verze na následující měsíc.

7 Provozní deník

Zhotovitel je povinen vést při poskytování služeb Údržby a podpory Provozní deník. Provozní deník bude veden v souladu s KL služby

7.1 Zaznamenávané skutečnosti

Zhotovitel je povinen do Provozního deníku zaznamenat minimálně následující skutečnosti:

- Záznam o provedení úkonů předepsaných v KL včetně identifikace příslušného KL;
- Výskyt havarijních stavů;
- Výskyt anomálií a nestandardních stavů systémů, které mají dopad na plnění SLA;
- Zprovoznění nového nebo dočasně odstaveného systému a odstavení systému;
- Spuštění, vypnutí a restart systému.
- Zdůvodnění, na základě jakého požadavku byla činnost vykonána (např. ID záznamu v ServiceDesku Objednatele)

7.2 Obsah záznamu

Každý záznam bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas pořízení záznamu;

- Identifikace osoby pořizující záznam;
- V případě událostí trvajících více než 1 hodinu také čas začátku a konce události;
- Popis události.
- Úspěšnost řešení události

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že Provozní deník není systémovou dokumentací. Při realizaci změny se do Provozního deníku zapisuje, že byla provedena změna a její stručný popis. Popis změny, resp. nově vzniklý stav a konfigurace systému jsou detailně popisovány v systémové dokumentaci. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že změnou se myslí jakákoliv změna ve smyslu procesu „Change management“ podle ITIL.

Zhotovitel je povinen při vedení provozního deníku využít elektronické nástroje Objednatele, do kterého zajistí Objednatel neomezený dálkový přístup z vnitřní sítě.

8 Výkazy práce

Zhotovitel je povinen při poskytování Služeb dle této Smlouvy vést záznamy o provedených pracích, včetně těch, které byly provedeny v souvislosti se Smlouvou a nejsou předmětem záznamu v Provozním deníku. Například: účast na jednání, zpracování dokumentu na vyžádání, úprava dokumentace apod.

Výkaz práce je předáván Objednateli v rámci reportingu Vyhodnocovacího období.

8.1 Obsah záznamu

Každý záznam výkazu práce specifikuje Zhotovitelem vykazované činnosti a bude obsahovat minimálně následující informace:

- Datum a čas provedení činnosti;
- Identifikaci osoby, která činnosti vykonala;
- Časový rozsah činností v hodinách;
- Stručná charakteristika provedených činností:
 - podporu uživatelům;
 - běžnou servisní činnost;
 - úpravy systému.

Způsob vedení Výkazu práce není předepsán. Zhotovitel je oprávněn vést Výkaz práce v libovolné elektronické či v listinné podobě, avšak tak, aby měl Objednatel možnost do něj kdykoliv nahlížet a získávat opisy.

Výkaz práce je společný pro všechny KL v rámci Smlouvy.

9 Dostupnost testovacího prostředí

Celková dostupnost testovacího prostředí může být ovlivněna řadou plánovaných činností. Z těchto důvodů do dostupnosti nebudou započítávány incidenty způsobené Objednatelem schválenými dohodnutými testovacími činnostmi, zejména:

- Rozvojové činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových funkcionalit),
- patchovací činnosti (např. selhání testovacího prostředí v důsledku testovaných nových patchů, nebo oprav),
- další obdobné činnosti.

Do dostupnosti nebudou též započítávány plánované činnosti, které budou mít za následek nedostupnost či omezení testovacího prostředí (např. odstávka testovacího prostředí související s kopírováním provozních dat z provozních systémů na testovací prostředí).

10 Odstávky

Odstávka systému podléhá předchozímu schválení Objednatelem. Zhotovitel je povinen vyžádat si souhlas Objednatele v přiměřeném časovém předstihu.

11 Ostatní ustanovení

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že pro určení hodnoty priorit incidentů se použijí definice priorit požadavků stanovené v příslušných katalogových listech.

Provozní doba systému (služeb)

5 x 12 (6 – 18 h) znamená pondělí až pátek (vyjma dnů pracovního klidu) od 6:00 hod do 18:00 hod.

5 x 8 (8 – 16 h) znamená v pondělí až pátek (vyjma dnů pracovního klidu) od 8:00 hod do 16:00 hod.

Dojde-li k nahlášení incidentu/požadavku mimo provozní dobu služby, reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají od okamžiku zahájení provozní doby služby.

Reakční doby pro odpověď a vyřešení se počítají pouze v rámci provozní doby služby.

Doba odpovědi je rozdíl v čase mezi předáním požadavku a dobou potvrzení jeho přijetí.

Zhotovitel je povinen zajistit standardní dostupnost spravovaných systémů i mimo provozní dobu služby a provádět pouze odstávky schválené Objednatelem. Případná nedostupnost mimo provozní dobu služby nebude zahrnuta v rámci SLA.

Ad hoc služby

OZNAČENÍ SLUŽBY	ISPU/ADH	TYP KL:	AD HOC
Název služby	Rozvoj systému		
Zkrácený popis služby	Služba nákupu ad-hoc kapacit dodavatele na základě Požadavku Objednatele		
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
<u>Aplikačně specifické služby</u>			
<p>Služba rozvoj systému a realizace požadavků Objednatele ve vazbě na strategické cíle a změny procesů v rámci rozvoje Objednatelem. Služba bude využívána na základě zadání Objednatele k provádění úprav systémů v požadovaném rozsahu, kvalitě, ceně a času a k dalším činnostem dle zadání Objednatele. Služba umožňuje využívat kapacity Zhotovitele zejména na následující činnosti:</p> <ol style="list-style-type: none">Detailní analýzu požadavků.Realizaci na vývojovém prostředí Zhotovitele včetně důkladného otestování.Nasazení na testovací prostředí.Součinnost při testování a akceptaci.Nasazení z testovacího na produkční prostředí.Aktualizaci dokumentace (pokud neexistuje dokumentace, kterou lze aktualizovat, pokud ne tak i její vytvoření)Kvalitativní zvyšování úrovně služeb.Koordinaci s ostatními dodavateli a uživateli při nasazování úprav.Post implementační podpora (dočasná)Provozní podpora v případě změny navyšující rozsah paušálních činnostíKonzultační služby <p>Dodávka této služby bude prováděna v souladu se zavedenými procesy vycházející z metodiky ITIL.</p>			
Vyhodnocení služby			
Služba bude vyhodnocována a předávána na základě akceptačního protokolu.			

Příloha č. 3
Rozpočet

1. Rozpočet

Tabulka A: Implementace ISPU				
Položka	Cena v Kč bez DPH	Sazba DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Cena v Kč včetně DPH
1. Cílový koncept řešení (Úvodní analýza a Detailní specifikace)	390 000	21 %	81 900	471 900
2. Dodávka Neunikátního (standardního) SW a licence	420 000	21 %	88 200	508 200
3. Implementační práce	3 178 000	21 %	667 380	3 845 380
Celková cena za Implementaci ISPU (součet položek 1 až 3)	3 988 000		837 480	4 825 480

Tabulka B: Ad hoc služby				
Položka	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Cena v Kč včetně DPH
Cena za 1 člověkodenní	6 000	21 %	1 260	7 260
Cena za 500 člověkodenní	3 000 000	21 %	630 000	3 630 000

Tabulka C: Údržba a podpora				
Položka	Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Cena v Kč včetně DPH
Cena za služeb Údržby a podpory za 1 měsíc	18 000	21 %	3 780	21 780
Cena za služeb Údržby a podpory za 48 měsíců	864 000	21 %	181 440	1 045 440

Tabulka D: Celková maximální cena (celková nabídková cena)

Cena v Kč bez DPH	Výše DPH (v %)	Výše DPH (v Kč)	Cena v Kč včetně DPH
7 852 000	21 %	1 648 920	9 500 920

Příloha č. 4
Harmonogram plnění

Implementace ISPU	
Milník	Termín plnění (nejpozději)
Dokončení a akceptace Detailní specifikace (včetně datového modelu a finální architektury zahrnující návrh integrací)	T+4 měsíce
Předání do testovacího provozu	T1+6 měsíců
Předání a převzetí Díla (akceptace Implementace ISPU jako celku)	T1+8 měsíců

T – den nabytí účinnosti Smlouvy. Lhůty jsou stanoveny v pracovních dnech.

T1 – den doručení Pokynu k zahájení implementační fáze Zhotoviteli.

Milník	Termín OD	Termín DO
Údržba a podpora	Předání a převzetí Díla	48 měsíců

Milník	Termín OD	Termín DO
Ad hoc služby	Nabytí účinnosti Smlouvy	Ukončení účinnosti Smlouvy

Příloha č. 5
Seznam poddodavatelů

1/

Název: Asseco Central Europe, a.s.

Sídlo: Trenčianska 56/A, 821 09 Bratislava

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 35760419

Rozsah (části) plnění Smlouvy: Konzultace a poradenství v oblasti IT podle potřeb projektu a služeb údržby a podpory

2/

Název: PHYSTER TECHNOLOGY, a.s.

Sídlo: Novodvorská 368/65, 14200 Praha

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 27091937

Rozsah (části) plnění Smlouvy: Spolupráce na integraci s ESB SPUCR

3/

Název: Geocart CZ a.s.

Sídlo: Výstaviště 405/1, Pisárky, 603 00 Brno

Právní forma: akciová společnost

Identifikační číslo: 25567179

Rozsah (části) plnění Smlouvy: Spolupráce na vstupní analýze a tvorbě detailní specifikace řešení (cílový koncept)

Příloha č. 6
Oprávněné osoby

Za Objednatele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Mgr. Pavel Škeřík
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov
E-mail	p.skerik@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 322

ve věcech technických:

Jméno a příjmení	Mgr. Radek Pohl
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov
E-mail	r.pohl@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 228

ve věcech akceptace plnění:

Jméno a příjmení	Ing. Zdeněk Hauk
Adresa	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov
E-mail	z.hauk@spucr.cz
Telefon	+420 729 922 129

Za Zhotovitele:

ve věcech smluvních:

Jméno a příjmení	Ing. David Šindelář
Adresa	Budějovická 778/3a, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00
E-mail	xxx
Telefon	xxx

ve věcech obchodních:

Jméno a příjmení	xxx
Adresa	Budějovická 778/3a, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00
E-mail	xxx
Telefon	xxx

ve věcech technických a realizačních:

Jméno a příjmení	xx
Adresa	Budějovická 778/3a, Praha 4 – Michle, PSČ 140 00
E-mail	xxx
Telefon	xxx

Smluvní strany se dohodly, že:

- a. osoby oprávněné jednat v záležitostech smluvních jsou oprávněny vést s druhou smluvní stranou jednání obchodního charakteru a měnit či rušit tuto Smlouvu a uzavírat k ní dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
- b. osoby oprávněné jednat v záležitostech technických jsou oprávněny vést jednání technického charakteru, poskytovat stanoviska v technických otázkách a jednat jménem stran v rámci reklamace vad a při uplatňování záruky podle čl. 13 Smlouvy; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;
- c. osoby oprávněné ve věcech akceptace jsou oprávněny předávat či přebírat plnění a schvalovat příslušné předávací nebo akceptační protokoly a další dokumenty týkající se předání a převzetí Služeb; tyto osoby rovněž nejsou oprávněny tuto Smlouvu měnit či rušit ani k ní uzavírat dodatky dle odst. 24.1 této Smlouvy;

Pro vyloučení pochybností se uvádí, že oprávněné osoby ve věcech obchodních, technických a realizačních jsou oprávněné jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur dle této Smlouvy, včetně schvalování Reportů Údržby a podpory a schvalování výkazů o poskytnutí Ad-hoc služby, a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.

Příloha č. 7
Technická specifikace ISPU

Technická specifikace ISPU je veřejně dostupná na profilu zadavatele:
https://zakazky.spucr.cz/document_download_153099.html

Příloha č. 8
Seznam členů realizačního týmu

Pozice	Kontaktní údaje
Projektový manažer	xxx
Projektový manažer	xxx
Programátor	xxx
Analytik/architekt	Xxx

Příloha č. 9
Žádost o zřízení přístupu do VPN SPÚ pro externího pracovníka

Tímto vás žádám o zřízení VPN (Virtual Private Network) k LAN SPÚ na základě platného smluvního vztahu s SPÚ.

Identifikace uživatele:

Jméno:		Název společnosti:	
Příjmení:		Odbornost:	
E-mail:		Telefonní číslo (pro ověřovací SMS):	

Doba, na kterou je VPN požadováno:	Datum od	Datum do (není delší než platnost smlouvy)

Důvod zřízení VPN:

- 1.
- 2.

Požadovaný přístup k prostředkům:

- 1.
- 2.

Uživatel VPN SPÚ se zavazuje k dodržování níže uvedených podmínek:

- Klient pro připojení k VPN je provozován pouze na výrobce klienta stanových operačních systémech.
- Operační systém používaný k provozování VPN klienta je podporovaný svým výrobcem, ve stable verzi, aktualizovaný a s instalovanými posledními dostupnými service packy, hotfixy, záplatami apod.
- Na zařízení používaném pro VPN je provozován a pravidelně aktualizován antivirový software, a je-li dostupný, je též provozován personální firewall.
- Uživatel nikdy nepoužívá pro VPN a ověřovací SMS zprávy stejné zařízení.
- Uživatel neposkytuje své přihlašovací údaje, ani neumožňuje přístup k VPN jiným osobám, a chrání své přihlašovací údaje a zařízení používané pro VPN před zneužitím a odcizením.
- Jakékoliv podezření na možnost zneužití přístupových údajů nebo ztrátu či odcizení zařízení používané pro VPN neprodleně hlásí na SPÚ – e-mail: odd.bezpecnosti@spucr.cz.
- Uživatel využívá VPN pouze k účelům stanoveným smlouvou nebo touto žádostí.
- Uživatel je odpovědný za případné škody, které mohou při nedodržení těchto podmínek vzniknout.

Datum a podpis uživatele:

Poznámka: Tuto žádost, podepsanou elektronicky uznávaným elektronickým podpisem uživatele nebo scan s ručním podpisem uživatele, vkládá do ServiceDesku objednatel externí služby.
