



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ - ÚSEK INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ
Křížová 25, 225 08 Praha 5

Evidenční číslo Objednatele.....

Evidenční číslo Poskytovatele... *SM 477/2013*

Smlouva o poskytování služeb technické podpory a dlouhodobého rozvoje elektronické spisové služby

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku mezi Smluvními stranami podle § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

I. Smluvní strany

(1) Objednatel:

Organizační složka státu	ČR – Česká správa sociálního zabezpečení
Se sídlem	Křížová 25, Praha 5, PSČ 225 08
IČ	00006963
DIČ	neplátce
Jednající	Ing. Milan Shrbený, vrchní ředitel úseku informačních a komunikačních technologií
Bankovní spojení	Č.ú. 10006 -127001/0710, ČNB, pobočka Praha

(2) Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ 699000372
ID datové schránky	3teehfh
E-mail	marketing@i.cz
Zastoupená	Ing. Michaelou Kovářovou, na základě plné moci
Bankovní spojení	Č.ú. 2109164825/2700, UniCredit Bank Czech Republic, a.s.

II. Účel Smlouvy

(1) Účelem této Smlouvy je stanovit podmínky, za nichž bude Poskytovatel pro Objednatele v souladu s rozhodnutím Objednatele o výběru nejvhodnější nabídky v rámci veřejné zakázky "Zajištění expertní podpory ESS", zadávané v jednacím řízení bez uveřejnění ve smyslu § 23 odst. 4 písm. a) násl. zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Veřejná zakázka“) poskytovat Služby specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Služby“) a Objednatel za takto provedené Služby uhradí Poskytovateli Cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Cena“).

III. Předmět Smlouvy

(1) Předmětem této Smlouvy je zajištění Služeb technické podpory a dlouhodobého rozvoje elektronické spisové služby (dále jen „ESS“) ve smyslu rozsahu všech aktivních komponent nezbytných pro funkčnost celého systému uvedených v aktuální technické dokumentaci, poskytované Poskytovatelem Objednateli na základě Smlouvy o dílo číslo: SML 648/2011/CSSZ.9.50.S.02 uzavřené dne 16.2.2012, ve znění dodatku č. 1 ze dne 29.3.2012, dodatku č. 2 ze dne 31.7.2012 a dodatku č. 3 ze dne 20.9.2012 (dále jen „Smlouva o dílo“), jejíž účinnost končí k 31.8.2013.

(2) Služby technické podpory a dlouhodobého rozvoje ESS spočívají v:
i) Poskytování maintenance – poskytování nových verzí a aktualizací ESS
ii) Poskytování podpory ESS
Podrobná specifikace Služeb je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

IV. Doba plnění

(1) Poskytovatel se zavazuje provést Služby řádně a včas, v termínech stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy, není-li dále stanoveno jinak.

(2) Poskytovatel zahájí provádění Služeb prvním dnem nabytí účinnosti této Smlouvy.

V. Místo plnění

(1) Místem plnění Služeb je sídlo objednatele s výjimkou Služeb, které je možno poskytovat vzdáleným přístupem (systémovými prostředky Citrix) ze sídla Poskytovatele.

VI. Cena plnění

(1) Cena za Služby v rozsahu a struktuře dle čl. III. Smlouvy a přílohy č. 1 Smlouvy je dohodnuta v následující výši a struktuře:

[REDACTED]

(2) Celková cena za dobu trvání této smlouvy činí částku 27.351.744,- Kč bez DPH, což představuje 33.095.616,- Kč s 21% DPH.

(3) Cena plnění dle této Smlouvy ze strany Poskytovatele bude Objednateli účtována Poskytovatelem vždy ve výši odpovídající výše uvedeným cenám navýšeným o DPH ve výši dle platné a účinné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

(4) Cena za jednotlivé části Služeb dle čl. VI. Smlouvy je konečná a nepřekročitelná.

(5) Případná změna ceny je přípustná výhradně z důvodu změny DPH.

VII. Platební podmínky

(1) Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „Faktura“):

a) Cena Služeb je splatná na základě faktur vystavených Poskytovatelem.

b) Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou a účinnou právní úpravou, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 13a zák. č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

(2) Podmínky fakturace:

- a) Nárok na vyúčtování a úhradu Ceny Služeb nebo jejich části vzniká Poskytovateli ke dni, kdy Objednatel potvrdil svým podpisem měsíční Předávací protokol o přijetí Služeb nebo jejich části v rozsahu, kvalitě a dle podmínek stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- b) Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den, ve kterém Objednatel potvrdil svým podpisem měsíční Předávací protokol o přijetí Služeb nebo jejich části v rozsahu, kvalitě a dle podmínek stanovených v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- c) Faktury Poskytovatele musí být podloženy měsíčním Předávacím protokolem vždy v následujícím měsíci po poskytnutí fakturované služby.
- d) Předávací protokol ke Službám dle bodu i) a ii) dle článku III. Smlouvy vystaví Poskytovatel vždy do 3 pracovních dní měsíce následujícího měsíce po měsíci, ve kterém proběhlo plnění. Objednatel je povinen potvrdit měsíční Předávací protokol nejpozději do 5 pracovních dnů od jeho převzetí.
- e) Veškerá dokumentace týkající se Služby nebo její části (týká se mj. kompletní dokumentace k jakýmkoliv úpravám provedeným nad rámec standardního SW vybavení, novinky verze, základní změny verze, podmínky upgrade, apod.) bude vždy součástí příslušného Předávacího protokolu a bude předána Objednateli vždy v souvislosti s předáním Služby nebo její části Objednateli.

(3) Splatnost peněžitého plnění:

- a) Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného na každé jednotlivé faktuře je 30 (slovy: třicet) kalendářních dní ode dne prokazatelného doručení faktury Objednateli.
- b) Peněžitě plnění se považuje za splněné dnem, ve kterém došlo k odepsání prostředků z účtu Objednatele na základě příkazů k úhradě. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

(4) Odmítnutí faktury:

- a) Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v bodě (1) tohoto článku, je Objednatel oprávněn tuto fakturu vrátit do 7 pracovních dní Poskytovateli. Nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne prokazatelného doručení opravené faktury Objednateli.

VIII.

Povinnosti Objednatele a Poskytovatele

(1) Poskytovatel se na základě této Smlouvy zavazuje:

- a) Poskytnout Služby řádně a včas za dohodnutou Cenu za podmínek stanovených touto Smlouvou.
- b) Poskytnout Služby v souladu s platnými a účinnými právními předpisy a při plnění této Smlouvy dodržovat vnitřní předpisy a standardy IKT Objednatele, se kterými byl prokazatelně seznámen Objednatel. V případě změny standardu je předání jeho aktuální verze Poskytovateli na odpovědnosti Objednatele.
- c) Předložit a prokazatelně doručit Objednateli písemné požadavky na podklady (potřebnou dokumentaci, materiály, informace apod.) nezbytné pro plnění Služeb, vč. požadavků na součinnost Objednatele související s organizačním zajištěním Služeb.

(2) Pro řádné plnění Služeb specifikované v čl. III této Smlouvy a v Příloze č. 1 se Poskytovatel zavazuje:

- a) Písemně (ve formě datové zprávy a souběžně e-mailem) informovat pověřené pracovníky Objednatele uvedené v Příloze č. 4 této Smlouvy o nových verzích software ESS a jeho aktualizacích.
- b) Písemně (ve formě datové zprávy a souběžně e-mailem) informovat Objednatele o případných změnách komunikačních kanálů určených pro zasílání informací týkajících se Služeb (požadavky, hlášení incidentů apod.) uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy, a to bezprostředně poté, kdy se o těchto změnách dozví.
- c) Poskytovatel je povinen za účelem instalace nových verzí ESS nebo jejich aktualizace navrhnout vhodný termín instalace se zohledněním standardních instalačních termínů (oken) Objednatele.

(3) Objednatel se zavazuje Poskytovateli poskytnout veškerou potřebnou součinnost při realizaci Služeb dle této Smlouvy. (4) Požadovanou součinností Objednatele je v souladu s účelem této Smlouvy míněno zejména:

- a) zajištění vzdáleného přístupu k ESS (testovacím a aplikačním serverům pomocí systémových prostředků Citrix) provozované Objednatelem Poskytovateli.
- b) předávání včasných a úplných informací relevantních pro správnou a včasnou realizaci Služeb nebo jejich části Poskytovateli.
- c) zajištění přístupu Poskytovatele k místu provozování ESS, a to způsobem, který odpovídá interním předpisům Objednatele a v rozsahu, který odpovídá specifikaci Služeb a je nezbytný pro jejich realizaci ze strany Poskytovatele.
- d) zajištění přístupu Poskytovatele k vybraným licenčním počítačovým programům nezbytným pro realizaci Služeb, a to a to způsobem, který odpovídá interním předpisům Objednatele a v rozsahu, který odpovídá specifikaci Služeb a je nezbytný pro její realizaci ze strany Poskytovatele.
- e) zajištění přítomnosti a součinnosti oprávněné osoby Objednatele v místě podpory při realizaci Služeb Poskytovatelem, a to vždy při započetí činnosti na realizaci Služeb nebo její části a následně při ukončení této činnosti. Požadavek na tuto součinnost uplatní Poskytovatel vždy způsobem dle této Smlouvy, a to s předstihem minimálně 2 pracovních dnů před požadovanou přítomností zástupce Objednatele v místě podpory.
- f) zajištění pravidelného zálohování dat a konfigurace počítačového programu, které bude prováděno běžným způsobem v souladu s interními pravidly Objednatele.
- g) Technická podpora aplikace ESS e-spis:

- administrace DB ESS v CDU, provoz a dohled DB, kontrola a spouštění skriptů, zálohování
- zakládání DB schémat ESS v CDU na žádost dodavatele
- optimalizace parametrů DB ESS v CDU dle monitoringu DB
- aktualizace OS na aplikačních serverech

Aktualizace OS bude probíhat vždy 1. středu v měsíci v integračním prostředí. Na základě e-malového potvrzení poskytovatelem bude aktualizace OS probíhat v testovacím a produkčním prostředí. Aktualizace OS v testovacím a produkčním prostředí nebude probíhat dříve než týden od instalace aktualizace OS v integračním prostředí.

- aktualizace Mozilla Firefox na klientských stanicích

Aktualizace Mozilla Firefox bude probíhat pouze po potvrzení poskytovatelem. V současné době podporovaná verze je Firefox 17 ESR.

- aktualizace Java na klientských stanicích

Aktualizace Java bude probíhat pouze po potvrzení poskytovatelem. V současné době podporovaná verze je Java 1.6 a 1.7. Poskytovatel schválí verzi, garant aplikace zjistí testování s ostatními aplikacemi ČSSZ.

- Aktualizace Adobe Acrobat Reader na klientských stanicích

Stejně jako Java – poskytovatel schválí verzi, garant zjistí testování s ostatními aplikacemi ČSSZ

h) Dohledová činnost nad jednotlivými částmi infrastruktury:

- databázová ESS v CDU
- aplikační
- DMZ
- WAN, LAN
- AAA portál
- Exchange server

i) Zajištění funkčnosti aplikace ESS z hlediska infrastruktury:

- databázové servery ESS v CDU
- aplikační servery
- servery v DMZ
- servery v CORE vrstvě
- webseal
- AAA portál včetně funkčnosti AAA konektoru
- WAN, LAN
- Exchange server

j) HelpDesk

- zajištění funkčnosti aplikace HelpDESK
- zajištění podpory uživatelů v 1. vrstvě podpory
- přeposílání požadavků či chybových hlášení k řešení na poskytovatele

Služba je standardně poskytována v pracovních dnech od 7.00 do 18.00 hodin.

Help DESK není poskytován ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

(5) V případě, že Objednatel z důvodů nezávislých na Poskytovateli nezajistí součinnost Poskytovateli způsobem a v rozsahu dle předchozích ustanovení Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn odpovídajícím způsobem upravit termíny plnění Služeb dle Přílohy č. 1, a to jejich prolongací maximálně o dobu, po kterou nedostatečná součinnost Objednatele bránila Poskytovateli v realizaci Služeb.

(6) O případné prolongaci termínů plnění z důvodu nesoučinnosti Objednatele je Poskytovatel povinen Objednatele informovat písemně, osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku nebo emailem s použitím elektronického podpisu a tuto informaci o změně termínů včetně specifikace neposkytnuté součinnosti Objednatele doručit Objednateli.

IX.

Odpovědnost za vady

- (1) Poskytovatel odpovídá v plném rozsahu za vady, které má Služba nebo její část v okamžiku předání na základě Předávacího protokolu Objednateli a dále odpovídá za veškeré vady zjištěné v záruční době.
- (2) Záruční doba Služby pro účely této Smlouvy je sjednána na dobu 6 měsíců od podpisu Předávacího - protokolu.
- (3) Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené:
 - a) vyšší mocí,
 - b) neoprávněným zásahem či opomenutím Objednatele nebo třetí osoby na straně Objednatele v rozporu s dokumentací, písemně předanými doporučeními výrobce zařízení pořízeného Objednatel v rámci dodané služby, nebo Poskytovatele nebo zásahem Objednatele či třetí osoby na straně Objednatele do zdrojového kódu SW ESS bez předchozího souhlasu Poskytovatele.

X.

Práva duševního vlastnictví

- (1) Smluvní strany jsou povinny dodržovat platnými a účinnými právními předpisy stanovené povinnosti k ochraně práv průmyslového a jiného duševního vlastnictví, jakož i chránit práva dle 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“).
- (2) Poskytovatel se zavazuje, že pokud vznikne v souvislosti s poskytováním Služeb i plnění, které naplňuje znaky díla ve smyslu autorského zákona, Objednatel nabude ke dni úhrady Ceny Služby oprávnění k výkonu práva užít (licence) autorská díla, která Poskytovatel v rámci poskytování Služeb vytvořil. (zejména software, jeho úpravy, aktualizace a rozšíření, dokumentaci apod.) Licence se poskytuje jako nevýhradní, nepřevoditelná, na dobu trvání majetkových autorských práv na území České republiky.
- (3) Poskytovatel se zavazuje k předání zdrojových kódů objednateli v případě, že nebude schopen plnit povinnosti dle této Smlouvy.

(4) Poskytovatel prohlašuje, že vlastní veškerá oprávnění k autorskému dílu dle autorského zákona, které Poskytovatel v rámci poskytování Služeb vytvoří, a že získal veškerá oprávnění autorů a třetích osob vykonávajících majetková autorská práva k takovému autorskému dílu a je oprávněn je poskytnout Objednateli.

(5) Poskytovatel prohlašuje, že veškerá oprávnění poskytnutá Objednateli dle tohoto článku Smlouvy jsou již zahrnuta v Ceně za poskytování Služeb dle Smlouvy.

XI.

Ochrana důvěrných informací

(1) Důvěrnými informacemi se rozumí skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé bez ohledu na formu jejich zachycení, které se týkají plnění této Smlouvy. Zejména jde o informace týkající se Smluvních stran v oblasti obchodního tajemství, jejich hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro nakládání s nimiž je stanoven platnými a účinnými právními předpisy zvláštní režim utajení, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv Smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze Smluvních stran jako důvěrné označila a nebo již z povahy takových informací jejich důvěrnost vyplývá.

(2) Smluvní strany jsou povinny zajistit ochranu důvěrnosti získaných informací způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních důvěrných informací. Smluvní strany mají navzájem právo požadovat doložení dostatečnosti ochrany důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit ochranu získaných důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

(3) Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají Smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.

(4) Po předání Služby na základě Předávacího protokolu o přijetí Služby může každá ze Smluvních stran žádat od druhé Strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k realizaci Služby, jestliže tyto materiály obsahují důvěrné informace. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

(5) V případě, že součástí důvěrných informací budou i skutečnosti podléhající utajení v souladu se zák. č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů, jsou Smluvní strany bezpodmínečně povinny

zajistit při nakládání s takovými informacemi dodržení předpisů upravujících nakládání s takovými informacemi a to včetně dodržení příslušných prováděcích předpisů (vyhlášek) Národního bezpečnostního úřadu.

XII.

Náhrada škody

(1) Smluvní strany odpovídají za škodu způsobenou druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu trvání smluvního vztahu sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Objednateli při výkonu podnikatelské činnosti na základě této Smlouvy s limitem pojistného plnění ve výši nejméně 10 mil. Kč, přičemž spoluúčast nebude vyšší než 5 (pět) % z limitu pojistného plnění. Tuto skutečnost je Poskytovatel povinen prokázat kdykoliv po dobu trvání této smlouvy k výzvě Objednatele tím, že doručí a předá Objednateli pojistnou smlouvu (originál či úředně ověřenou kopii) či obdobný doklad o trvání pojištění do 7 (sedmi) kalendářních dnů od doručení této výzvy. Porušení této povinnosti bude považováno za podstatné porušení smlouvy.

(2) V případě, že Objednatel uloží Poskytovateli povinnost provést jakékoli plnění dle této Smlouvy (resp. zadá Poskytovateli konkrétní pokyn k jeho provedení), a Poskytovateli bude před provedením takového pokynu Objednatele zřejmé, že zadání je nesprávné nebo chybné, je povinen Objednatele na nevhodnost jeho pokynu či chybu v zadání písemně upozornit. V případě, že i přes takové upozornění druhá ze Smluvních stran trvá na plnění (provedení pokynu) dle původního zadání, je ta ze Smluvních stran, která plnění (pokyn) realizuje, povinna postupovat podle původního zadání. V takovém případě však Smluvní strana realizující pokyn (poskytující plnění) neodpovídá za škodu, či jiné důsledky, které v souvislosti s realizací takového pokynu mohou nastat.

(3) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vznik okolností vylučujících odpovědnost, které brání nebo mohou bránit řádnému plnění Smluvní strany dle této Smlouvy.

(4) Nahrazuje se pouze škoda skutečná.

(5) Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení se splněním svých závazků způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost (vyšší moc). Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlení s plněním své

povinnosti nebo vznikla z jejích hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

XIII.

Smluvní sankce

(1) Pro případ prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení z dlužné částky, a to ve výši určené zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

(2) V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním Služby nebo její části v porovnání se závazným harmonogramem poskytování Služeb dle Přílohy č. 1 Smlouvy je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za prodlení ve výši 25.000,- Kč (slovy dvacet pět tisíc korun českých) za každý započatý den prodlení, a to za Službu i za každou jednotlivou část Služby, maximálně však 60% z měsíční ceny příslušné Služby, s jejímž poskytnutím je Poskytovatel v prodlení.

(3) Smluvní strana, která poruší povinnosti vyplývající z této Smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy jednotatisíc korun českých) za každé, nikoliv nepodstatné porušení takové povinnosti, a to do patnácti (15) dnů ode dne doručení faktury ne její uhrazení. Tím není dotčen ani omezen nárok na náhradu vzniklé škody.

(4) Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu.

XIV.

Platnost a účinnost smlouvy

(1) Smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 10. 2013 a uzavírá se na dobu určitou, a to do 30. 9. 2017.

(2) Smlouva může být ukončena kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodu, a to písemnou výpovědí podepsanou oprávněným zástupcem Smluvní strany nebo jím pověřenou osobou. Výpovědní lhůta dle této Smlouvy je 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé Smluvní straně.

(3) Jiným způsobem než podle odst. (2) čl. XIV. lze Smlouvu ukončit:

- a) Písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- b) Jednostranným písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
 - opakované (více než 3x) nebo porušení povinností Poskytovatele zahájit odstraňování závady v reakčních dobách stanovených v Příloze 1 této Smlouvy.
 - nezaplacení Ceny Služby nebo její části Objednatelům ve lhůtě delší než 30 (třicet) dní po termínu splatnosti předmětné faktury.
- c) Jednostranným písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Pokud dojde k porušení této Smlouvy nepodstatným způsobem, je oprávněná Strana povinna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků vyplývajících z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dní od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dní od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků vyplývajících z této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(4) Poskytovatel se pro případ, že Objednatel přistoupí k rozhodnutí o ukončení účinnosti této Smlouvy z důvodu porušení povinností na straně Poskytovatele, zavazuje předat Objednateli v souvislosti s ukončením Smlouvy nejpozději do 30 (třiceti) dnů od ukončení této Smlouvy veškerou dokumentaci související s poskytovanou Službou, včetně příslušných zdrojových kódů a to v rozsahu a struktuře umožňující Objednateli využívat ESS bez další podpory ze strany Poskytovatele.

(5) Odstoupení od Smlouvy je účinné okamžikem prokazatelného doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

(6) Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky dle příslušných

ustanovení zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

(7) Ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení této Smlouvy.

XV.

Vzájemný styk Smluvních stran

(1) Komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat zejména prostřednictvím oprávněných osob nebo pověřených zástupců uvedených v Příloze č. 4 – Kontaktní osoby.

(2) Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna písemně a druhé Straně doručena buď osobně nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku nebo e-mailem s použitím elektronického podpisu na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, není-li stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

XVI.

Závěrečná ustanovení

(1) Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Smlouva se řídí zejména zák. č. 513/1991 Sb., obchodním zákoníkem, ve znění pozdějších předpisů a zák. č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

(2) Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, s výjimkou peněžitých pohledávek za druhou Smluvní stranou a přechodu této Smlouvy při právním nástupnictví.

(3) Objednatel tímto uděluje Poskytovateli svolení k uvádění Objednatele jakožto referenčního zákazníka a ke zveřejnění informací týkajících se této Smlouvy a plnění poskytnutých na jejím základě v rozsahu, v jakém jej bude Objednatel považovat za nezbytné či vhodné pro splnění svých povinností vyplývajících z právních předpisů a pro marketingové účely Poskytovatele, včetně uvádění Objednatele jako referenčního zákazníka v zadávacích řízeních v režimu zák. č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel je oprávněn toto svolení kdykoli písemně odvolat.

(4) Veškeré změny či doplnění této Smlouvy lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků Smlouvy.

(5) Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení Smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo ujednáno, nevyplyvá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. O neplatnosti kteréhokoliv ustanovení Smlouvy uzavřou Smluvní strany na potvrzení této skutečnosti Dodatek k této Smlouvě.

(6) Strany souhlasí s tím, aby byla tato smlouva zveřejněna na internetových stránkách Objednatele www.cssz.cz a na profilu zadavatele. Souhlas se zveřejněním podle předchozí věty se nevztahuje na údaje, které jsou obchodním tajemstvím podle obchodního zákoníku, na údaje, jejichž zveřejnění brání zákon o ochraně osobních údajů, jakož i na údaje, které jsou chráněny před zveřejněním podle jiných právních předpisů. **Poskytovatel nesouhlasí se zveřejněním podrobného členění ceny dle bodu VI 1) smlouvy a dále nesouhlasí se zveřejněním přílohy č. 2 této smlouvy.**

(7) Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří její následující přílohy:

- a) Příloha č. 1 Specifikace Služeb technické podpory
- b) Příloha č. 2 Cena Služby
- c) Příloha č. 3 Vzor předávacího protokolu
- d) Příloha č. 4 Kontaktní osoby

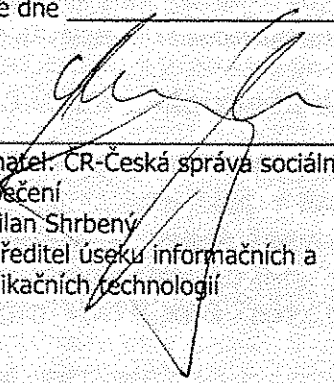


ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ - ÚSEK INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ
Křížová 25, 225 08 Praha 5

(8) Tato Smlouva je vyhotovena v pěti originálech, z nichž Objednatel obdrží 3 vyhotovení a Poskytovatel obdrží dvě vyhotovení.

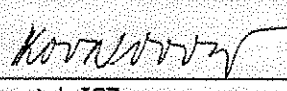
17 -10- 2013

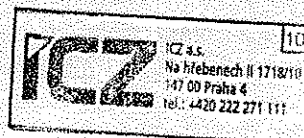
V Praze dne


Objednatel: ČR-Česká správa sociálního
zabezpečení
Ing. Milan Šrbený
vrchní ředitel úseku informačních a
komunikačních technologií

- 1 -10- 2013

V Praze dne


Poskytovatel: ICZ a.s.
Ing. Michaela Kovářová,
na základě plné moci



Příloha č. 1

Specifikace Služeb technické podpory

Technická podpora nezbytná pro produkční provoz dodaného programového vybavení ESS spočívá v zajištění níže uvedených Služeb. Všechny činnosti spojené s instalacemi nových verzí či patchů musí být prováděny v době servisních oken, které jsou stanoveny provozem IKT ČSSZ – tj. instalační okno vždy ve čtvrtek a úterý od 16:00. Provoz aplikace ESS nesmí být pro uživatele ČSSZ nedostupný v pracovních hodinách úřadu.

1. Maintenance – poskytování nových verzí a aktualizací ESS:

Maintenance je činnost Poskytovatele vedoucí k náhradě instalovaného programového systému novou verzí nebo subverzí programového systému s vyšší nebo upravenou funkcionalitou na základě kontinuálního vývoje programového systému souvisejícího s vývojem mimo systém, validace se provádí testováním podle dohodnutého testovacího postupu, převzetí se provádí podpisem instalačního protokolu.

Součástí maintenance je:

- a) Pravidelná nabídka upgrade a nových verzí aplikace ESS.
- b) Zapracování požadovaných legislativních změn.
- c) Zapracování organizačních změn v rámci ČSSZ

Součástí Maintenance je aktualizace dokumentace programového vybavení (ESS), spočívající v zajištění a předání uživatelských příruček a příruček pro administrátory systému ESS v návaznosti na úpravy a aktualizace ESS a aktualizaci technické dokumentace.

2. Podpora ESS:

Servisní služby zahrnují následující činnosti:

- d) Službu **Technické podpory** (Podpora na místě a Vzdálená služba).
- e) Službu **HelpDesk**.
- f) Službu telefonické podpory při řešení problémů - **Hot Line**.

Služba je poskytována prostřednictvím systému HelpDesk Objednatele a Poskytovatele.

Technická podpora:

Technická podpora (support) zahrnuje pohotovost 5 pracovních dní v týdnu v době od 7:00 do 18:00 hod. Zabezpečuje základní předpoklady pro plnou funkčnost aplikace ESS.

A. Pravidelná technická podpora (support) při řešení technických a systémových problémů zahrnuje:

- a) Pravidelnou kontrolu a analýzu aplikační logů a návrhy na řešení atypických stavů, profylaxe – 1 x měsíčně.
- b) Povinnou účast na testování řízeného pádu systému (disaster recovery) v produkčním prostředí – 2x ročně během víkendu.
- c) Návrh na optimalizaci provozu APV, k předcházení problémů – 1x měsíčně
- d) Zpracovávání zprávy o využívání HW a SW zdrojů infrastruktury, slabých místech a rezervách; doporučování HW a SW úprav pro optimalizaci výkonu infrastruktury – reakční doba vždy k 30. 6. a 31.12. daného roku.

B. Expertní technická podpora zahrnuje:

- a) Diagnostiku závady na aplikaci ESS.
- b) Odstraňování problémů a uvedení systému do funkčního stavu.
- c) Analýza řešených problémových situací systémů a aplikací s přímou vazbou na APV a návrh opatření pro jejich eliminaci, průběžné doplňování dokumentace pro provozní administraci ČSSZ.
- d) Obnovu instalace nebo novou instalaci systému.
- e) Rekonstrukci dat, uchovávaných v datových strukturách systému, pokud byla tato data objednatelem korektním způsobem zálohována a zálohovací média nejsou vadná resp. poškozena.
- f) Reinstalace nebo instalace opravných souborů.

HelpDesk Poskytovatele:

Službou HelpDesk se rozumí:

- a) Potvrzení akceptace požadavků, jejich evidence a přiřazení odpovědného řešitele.
- b) Možnost sledování aktuálního statusu požadavku.

- c) Záruka dodržení SLA podmínek (viz. tabulka SLA).
- d) Komunikace HelpDesku Poskytovatele bude probíhat dle standardu HelpDesku Objednatele.
- e) Vystavení předávacího protokolu s uvedením počtu řešených incidentů v členění dle priorit SLA.

Hlášení požadavků ze strany Objednatele probíhá prostřednictvím systému HelpDesk. Služba je standardně poskytována v pracovních dnech od 7:00 do 18:00 hodin. HelpDesk není poskytován ve dnech pracovního volna, ve dnech pracovního klidu a o státních svátcích, které platí na území ČR.

Nepřetržitá telefonická podpora (Hot Line):

Telefonní číslo : 222 272 222

Doba poskytování služby: v pracovních dnech od 7:00 do 18:00 hodin

Účel služby: Konzultace v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem díla. Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem dodávky.

Tabulka SLA:

Pro určení SLA je aplikace ESS klasifikována v ČSSZ dle její důležitosti jako Typ 1 :

- 1 „kritická aplikace“ na které závisí další aplikace

Pro řešení problémů a incidentů byla nastavena kategorizace incidentů do těchto skupin:

Kategorie A

problémy kategorie A (kritická chyba): havárie, poruchy, chyby, vady vedoucí k přerušení provozu nebo jeho kritickému omezení a znemožňující používání a využívání APV nebo, DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno

Kategorie B

problémy kategorie B (hlavní chyba): poruchy, chyby, vady, které způsobují provozní problémy, ale neznemožňují používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno, a lze je dočasně řešit organizačními nebo technickými opatřeními

Kategorie C

problémy kategorie C (vedlejší chyba): méně závažné poruchy, chyby, vady nebo difference APV, které nemají vliv na používání a využívání APV nebo DB nebo systémového vybavení nebo HW k účelu, k němuž je určeno

Požadavek na odstranění závady Kategorie A ve všech prostředích. V produkčním prostředí mohou být u jedné aplikace maximálně dvě závady tohoto typu do měsíce.

Tabulka požadavků na odstranění závad dle kategorií SLA

<i>Typ aplikace 1 Kategorie SLA</i>	Produkční prostředí		Testovací prostředí		Integrační prostředí	
	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění	Reakce	Odstranění
Kategorie A	1h	4h	10h	20h	20h	40h
Kategorie B	8h	40h	ndef.	80h	ndef.	80h
Kategorie C	ndef.	80h	ndef.	120h	ndef.	120h

Reakční doba je počítána jako doba, ve které dodavatel potvrdil přijetí incidentu. Za odstranění se považuje i takový zásah, který způsobí změnu priority problému na menší. Za odstranění závady se považuje i takový pokyn, který:

- Specifikuje příčinu závady na okolních systémech aplikace e-spis a navrhuje postup k odstranění této závady.
- Navrhuje restart příslušných komponent e-spis a provedení následných testů a kontrol.
- Navrhuje a dokumentuje požadavek na obnovu dat z pravidelně prováděných záloh.

n h – n pracovních hodin v době poskytování služby – tj. od 7 do 18 hodin v pracovních dnech

Pro konzultace k používání systému e-spis, či řešení naléhavých problémů, může být současně využita Hot Line.



ČR - ČSSZ
ÚSTŘEDÍ - ÚSEK INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ
Křížová 25, 225 08 Praha 5

Příloha č. 3 Vzor předávacího protokolu

Protokol o provedené práci

PROJEKT | Označení projektu
SMLOUVA | č. smlouvy / objednávka ze dne ...

POSKYTOVATEL	OBJEDNATEL
ICZ a.s.	XXX
Na hřebenech II 1718/10	XXX
147 00 Praha 4	XXX

Místo provedení práce	Adresa, PSČ Město
Datum předání	D. M. RRRR
Práci provedl	Jméno Příjmení
Předmět	Specifikace Služby nebo její části

(9) Popis provedené práce

Bližší popis provedené práce, je-li třeba

(10) Podrobný výkaz práce

DATUM	AKTIVITA / ÚKOL	POČET HODIN
DD. MM. RRRR		
	Celkem	

PŘEDAL	PŘEVZAL
Jméno Jméno Příjmení	Jméno Jméno Příjmení
Podpis	Podpis
	SCHVÁLIL
	Jméno Jméno Příjmení
	Podpis

Příloha č. 4 Kontaktní osoby

Pověření zástupci **Objednatele**

Oprávnění požadovat řešení provozních problémů dle Přílohy č. 1 této Smlouvy o poskytování Služeb technické podpory, jejíž nedílnou součástí je i tato příloha:

Jméno	Telefonní číslo	e-mail	Pracoviště
Bc. Martina Průchová	+420 257 062 511	martina.pruchova@cssz.cz	Odbor 23
Bc. Veronika Kuželová	+420 257 062 774	veronika.kuzelova@cssz.cz	Odbor 23
Ing. Dagmar Sládková	+420 257 063 329	dagmar.sladkova2@cssz.cz	Odbor 53
Jiří Hānsl	+420 257 062 532	jiri.hansl@cssz.cz	Odbor 52
Mgr. Radovan Beneš	+420 257 063 463	radovan.benes@cssz.cz	Odbor 52

Pověření zástupci **Poskytovatele**

Oprávnění požadovat součinnost dle čl. VIII této Smlouvy o poskytování Služeb technické podpory, jejíž nedílnou součástí je i tato příloha:

Jméno	Telefonní číslo	e-mail	Pracoviště
Ing. Simona Rákosová	+420 724 429 605	simona.rakosova@i.cz	ICZ a.s.
Libuška Pišová	+420 222 271 440	libuska.pisova@i.cz	ICZ a.s.