

Servisní smlouva

(dále jen „smlouva“)

Uzavřená podle § 261 zákona č. 513/1991 Sb., v platném znění (dále jen „obchodní zákoník“)

mezi

Česká republika – Česká správa sociálního zabezpečení

Se sídlem Křížová 25, Praha 5, PSČ 225 08
 IČ 00006963
 DIČ neplátce
 Bankovní spojení ČNB, pobočka Praha, č.ú. 10006-127001/0710
 Jednající Ing. Pavel Šmejkal ředitel odboru provozu informačních a komunikačních technologií

(dále jen „Objednatel“)

a

Společností ORBIT s.r.o.
 Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl C., vložka 156620
 Se sídlem Nad Akáty 1595/7, Praha - Kunratice, PSČ 148 00
 IČ 166 28 110
 DIČ CZ16628110
 Bankovní spojení Komerční banka Praha, č. ú. 86-6325320237/0100
 Jednající Martin Hudeček, jednatel

(dále jen „ORBIT“)

(společně též „Smluvní strany“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. ORBIT je právnickou osobou, jejímž předmětem podnikání je mj. poskytování software a poradenství v oblasti hardware a zpracování dat, služby databank a správa sítí. ORBIT prohlašuje, že je odborně způsobilý k činnostem sjednaným v této smlouvě.
- 1.2. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu za účelem zajištění řádné správy, údržby a odstraňování případných závad a výpadků informačního systému Objednatele a úpravy vzájemných práv a povinností s tímto souvisejících.

2. Definice a výklad pojmů

- 2.1. **Systémem** se pro účely této smlouvy rozumí systém Objednatele, jehož jednotlivé části jsou specifikovány v čl. 4 přílohy č. 1 – ServiceLevelDescription (SLD), která tvoří nedílnou součást této

smlouvy.

- 2.2. **Servisními službami** se pro účely této smlouvy rozumí činnost ORBITu směřující k odstraňování závad jednotlivých částí Systému Objednatele, provádění sjednaných Změn na Systému a poskytování služeb Správy systému při provozování a užívání jednotlivých částí Systému Objednatelem.
- 2.3. **SLD - ServiceLevelDescription**, přesný popis servisních služeb poskytovaných na základě této Smlouvy; SLD tvoří přílohu č. 1 této Smlouvy a je její nedílnou součástí.
- 2.4. **Územním rozsahem servisních služeb** se pro účely této smlouvy rozumí specifikace území, na kterém ORBIT poskytuje služby fyzicky, tj. na kterém jsou umístěny servery a terminálové farmy spravované ORBITem a na kterém zajišťuje v případě potřeby osobní přítomnost konzultantů a servisních techniků v případě havárií nebo závad. Není-li v SLD nebo dále ve Smlouvě uvedeno jinak, územním rozsahem servisních služeb je Česká republika.
- 2.5. **Vlastností systému** se pro účely této smlouvy rozumí vlastnosti Systému uvedené v SLD.
- 2.6. **Správou systému** se pro účely této smlouvy rozumí pravidelné kontroly a návrhy změn konfigurace Systému, jejichž účelem je zajištění informování Objednatele o jeho provozu tak, aby po schválení Objednatelem vykazoval vlastnosti sjednané popř. vlastnosti obvyklé.
- 2.7. **Běžným požadavkem** se pro účely této smlouvy rozumí požadavek, jehož potřeba řešení není vyvolána Incidentem a nejedná se o žádost o Změnu (např. informativní hlášení).
- 2.8. **Závadou** se pro účely této smlouvy rozumí stav, kdy určitá funkce Systému přestala pracovat. Existuje však způsob, jak lze funkci Systému dočasně provádět náhradním způsobem tak, aby bylo možno pokračovat v činnosti Objednatele v omezené míře. Tento stav má dílčí dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli právními předpisy.
- 2.9. **Havárií** se pro účely této smlouvy rozumí stav, kdy Systém není použitelný ve svých základních funkcích (vlastnostech) nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující činnost uživatelů. Neexistuje žádný způsob jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem. Tento stav má okamžitý a vážný dopad na podnikatelskou či obchodní činnost Objednatele nebo na činnost uloženou Objednateli právními předpisy.
- 2.10. **Incidentem** se pro účely této smlouvy rozumí nedostatek vlastností Systému bez ohledu na to, zda byl zapříčiněn závadou, havárií, chybou či vadou hardware nebo software třetích osob, třetí osobou nebo samotným Objednatelem resp. uživateli Objednatele.
- 2.11. **Změnou** se pro účely této smlouvy rozumí provádění změn Systému na žádost kterékoli smluvní strany, nejedná-li se o úpravy či nastavení uvedená v seznamu Servisních služeb dle čl. 2.2 SLD přičemž potřeba těchto změn není vyvolána Incidentem; zejména se jedná o provádění nových nastavení, instalaci a aktualizaci Systému. Průběh zadávání požadavku na změnu a její řešení je uveden v SLD v části „Změnová řízení“.
- 2.12. **Vzdáleným přístupem** se pro účely této smlouvy rozumí elektronické propojení počítačových prostředků ORBITu a počítačových prostředků Objednatele, umožňující monitorování a konfiguraci Systému. Specifikace vzdáleného přístupu je uvedena v SLD.
- 2.13. **Vnější závislosti** se pro účely této smlouvy rozumí služby zajišťované Objednatelem nebo třetími osobami, přičemž plnění povinností ORBITu dle této Smlouvy a poskytování sjednaných služeb ORBITem je plně závislé na zajištění těchto služeb, které jsou specifikovány v SLD v čl. 5.2 „Vnější závislosti v zodpovědnosti Objednatele“. ORBIT není v prodlení s poskytnutím jakékoli služby dle této smlouvy, pokud ji nebude moci poskytnout ani zajistit z důvodu nedostupnosti nebo nefunkčnosti služeb Vnější závislosti, popsaných včetně přesných parametrů v SLD.
- 2.14. **Projektovými pracemi** se pro účely této smlouvy rozumí takové práce, které nejsou uvedeny v seznamu Servisních služeb uvedených v čl. 2.2 SLD, pokud zároveň
- a) každé jednotlivé plnění svým rozsahem překročí 16 hodin práce, nebo
 - b) je na základě jejich vykonání nutná změna dokumentace Systému, nebo
 - c) vyžaduje taková práce plánování, analýzu a projektové řízení.
- V případech, kdy Objednatel požádá ORBIT o provedení prací nebo činností definovaných jako Projektové práce, upozorní ORBIT neprodleně na tuto skutečnost.
- 2.15. **Koordinátorem** se pro účely této smlouvy rozumí osoba jmenovaná každou ze smluvních stran, pověřená ke koordinaci poskytování Servisních služeb. Koordinátoři jsou uvedeni v SLD, rozsah jejich oprávnění vyplývá z této smlouvy a z SLD.
- 2.16. **Technickým konzultantem** se pro účely této smlouvy rozumí zaměstnanec ORBITu vykonávající na základě této smlouvy Servisní služby nebo Projektové práce.

3. Předmět smlouvy a místo plnění

- 3.1. ORBIT se zavazuje poskytovat Objednateli po dobu trvání této smlouvy Servisní služby v rozsahu uvedeném dále v této smlouvě a v SLD.
- 3.2. Předmětem této smlouvy není a ORBIT nezajišťuje činnosti a služby neuvedené výslovně v SLD, byť mohou být podstatné pro řádné fungování Systému (např. telekomunikační služby ani internetové připojení, instalace běžných operačních systémů na lokálních počítačích či serverech Objednatele, provoz aplikačního software Objednatele používaného koncovými uživateli jako např. kancelářský, účetní a další obdobný software, přímou podporu koncových uživatelů Objednatele, provoz elektroinstalace, síťové infrastruktury a vzduchotechnických systémů), přičemž tyto činnosti a služby zajišťuje Objednatel samostatně, popř. prostřednictvím subdodavatelů, a to na vlastní odpovědnost a na vlastní náklady. ORBIT nenese jakoukoliv odpovědnost za škody způsobené nedostatečným provozem Systému zapříčiněného vadou či výpadkem těchto služeb.
- 3.3. ORBIT je oprávněn pověřit provedením části prací a služeb dle této smlouvy jinou osobu; v takovém případě však má ORBIT odpovědnost, jako by takové činnosti a služby prováděl sám.
- 3.4. Objednatel se zavazuje za služby poskytované ORBITem dle této smlouvy zaplatit sjednanou cenu a poskytnout mu potřebnou součinnost.
- 3.5. Objednatel si dále uvědomuje nutnost zajistit plnou funkčnost služeb uvedených v SLD v části „Vnější závislosti“ (čl. 5.2 SLD) a zavazuje se zajistit tyto služby v plném souladu s parametry uvedenými v SLD.
- 3.6. Místem poskytování plnění podle této Smlouvy je budova ústředí ČSSZ na adrese: Křižová 25 a 6, Praha 5 a pracoviště ČSSZ na adrese: Trojská 1997, Praha 8
- 3.7. Pokud to povaha plnění podle této Smlouvy umožňuje, je ORBIT oprávněn poskytovat plnění prostřednictvím vzdáleného přístupu v souladu s odst. 4.1.3. této smlouvy.

4. Způsob poskytování servisních služeb

- 4.1. Povinnost součinnosti Objednatele
 - 4.1.1. Každá ze smluvních stran se zavazuje poskytnout druhé smluvní straně potřebnou součinnost, informace a podklady nezbytné pro řádné plnění předmětu smlouvy ve vzájemně dohodnutých termínech. Nezbytná součinnost je uvedena dále v této smlouvě a může být doplněna v SLD.
 - 4.1.2. Objednatel je povinen zajistit, aby byly v potřebném rozsahu k dispozici pověřené osoby Objednatele, popř. jiní zaměstnanci, jejichž součinnost bude ORBIT důvodně potřebovat a kterou si vyžádá s dostatečným předstihem.
 - 4.1.3. Plnění podle této smlouvy je ORBIT oprávněn poskytovat též prostřednictvím vzdáleného přístupu. Objednatel je povinen vytvořit veškeré podmínky pro poskytování služeb ORBITem, jak prostřednictvím vzdáleného přístupu, tak ve všech lokalitách, kde je Systém provozován.
 - 4.1.4. Objednatel je dále povinen umožnit na žádost ORBITu, je-li to nutné pro plnění předmětu této smlouvy, přístup ke svým serverům, aplikacím a datům, a to v sídle Objednatele na adrese Křižová 25 a 6, Praha 5, i na pracovišti na adrese Trojská 1997, Praha 8, popř. takový přístup ORBITu zajistit.
- 4.2. Informační povinnost smluvních stran
 - 4.2.1. Obě smluvní strany jsou povinny bez zbytečného odkladu písemně ohlásit druhé smluvní straně změny kontaktních údajů uvedených v této smlouvě nebo SLD.
 - 4.2.2. Objednatel je dále povinen informovat ORBIT zejména o změnách těch služeb nebo částí IT infrastruktury Objednatele, které přímo souvisí s řádným provozem Systému, zejména o změnách služeb uvedených v této souvislosti v této smlouvě, zejména v čl. 3.2, nebo v SLD, zejména v čl. 5. O těchto změnách je Objednatel povinen informovat ORBIT alespoň 30 dnů předem. ORBIT v takovém případě je oprávněn zahájit změnové řízení (čl. 4.5) a sám zadat požadavek na případné změny či úpravy Systému způsobem uvedeným v SLD.
 - 4.2.3. Nesplní-li Objednatel informační povinnost dle tohoto článku, není ORBIT odpovědný za potíže a případné škody vzniklé v souvislosti s tím, že nedošlo k přízrůsobení Systému nebo změnám konfigurace, které byly nutné v důsledku organizačních, technologických či jiných změn na straně Objednatele.
- 4.3. Povinnosti Objednatele při provozování Systému
 - 4.3.1. Objednatel je povinen zabezpečit pro účely ORBITu bezpečný vzdálený přístup v souladu s bezpečnostními standardy; specifikace vzdáleného přístupu je uvedena v SLD.

- 4.3.2. Objednatel je povinen s odbornou péčí zajistit řádnou funkci technických a jiných zařízení a služeb, které nezajišťuje ORBIT a které tvoří předpoklad řádného fungování Systému, zejména elektroinstalace, telekomunikačních služeb a internetového spojení, síťové infrastruktury (sítě elektronických komunikací), vzduchotechnického systému a dalších.
- 4.3.3. Objednatel je povinen užívat Systém v souladu s informacemi uvedenými v předávací dokumentaci Systému, pokynech pro obsluhu či v návodech k obsluze Systému nebo jeho částí, se kterými ORBIT Objednatele prokazatelně seznámil nebo které předal v souvislosti s implementací Systému.
- 4.3.4. Objednatel je povinen zajistit, aby pouze osoby odborně způsobilé prováděly dílčí změny konfigurace Systému a nastavení jeho jednotlivých částí, a to pouze v rozsahu a dle pokynů uvedených v SLD, předávací dokumentaci k Systému, pokynech ORBITu a pokynech pro obsluhu či návodech k obsluze Systému nebo jeho částí. Objednatel je rovněž povinen nepřipustit správu (administraci) Systému osobami, které nebyly řádně zaškoleny.
- 4.3.5. Objednatel se zavazuje zajistit dostatečnou informovanost svých pracovníků, kteří využívají Systém, o rozsahu služeb poskytovaných ORBITem dle této smlouvy.
- 4.3.6. Objednatel je povinen zajistit zálohy dat a nastavení Systému v souladu s návodem ORBITu a je zároveň povinen zajistit, aby nemohlo dojít ke ztrátě dat, ledaže ze SLD vyplývá, že zálohování a obnovu dat zajišťuje ORBIT.
- 4.3.7. Objednatel je po dobu trvání smlouvy povinen konzultovat s ORBITem veškeré instalační zásahy a změny konfigurace, které mohou mít vliv na správnou funkčnost Systému, prováděné nad rámec běžného provozu Systému.
- 4.4. Řešení Incidentů
- 4.4.1. ORBIT je povinen reagovat na Incidenty a tyto řešit způsobem uvedeným dále v této smlouvě a v SLD. Každá ze smluvních stran je povinna oznámit Incident druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co jej zjistila.
- 4.4.2. Objednatel oznamuje Incident způsobem uvedeným v SLD, přičemž jednotlivé způsoby oznamování Incidentu se liší v závislosti na tom, zda jde o závadu nebo havárii. Je-li sjednáno oznamování Incidentu elektronicky prostřednictvím formuláře na stránce <http://podpora.orbit.cz>, je Objednatel povinen uvést ve formuláři co nejpodrobnější informace o Incidentu, zejména jeho popis, kdy a jak nastal, jak byl zjištěn a dále, je-li to možné, je Objednatel povinen současně zaslat opisy chybových zpráv nebo opis vstupních a výstupních (chybných) hodnot nebo výsledných projevů Systému. V případě Havárie musí být tato nahlášena telefonicky z důvodu zamezení prodlení při odstraňování, přičemž ve webovém formuláři musí být navíc výslovně uvedeno, že se jedná o Havárii a s kým byla telefonicky řešena. „V případě, že oznámení o Incidentu bude mít nedostatky, prodlužuje se lhůta na odstranění Incidentu o čas potřebný na řádnou identifikaci Incidentu“. Za Objednatele jsou oprávněny oznamovat Závady a Havárie pouze osoby výslovně uvedené v SLD, přičemž Objednatel je povinen při komunikaci s ORBITem užívat tam uvedená telefonní čísla popř. e-mailové adresy. Objednatel přitom bere na vědomí, že ORBIT nemusí reagovat na telefonní číslo, které je mu neznámé; stejně tak může být neznámá e-mailová adresa vyhodnocena jako spam či jiná nevyžádaná pošta. ORBIT není v prodlení se splněním svých povinností z této smlouvy, pokud nebyl řádně kontaktován, tj. kontaktován z telefonních čísel nebo e-mailových adres uvedených v SLD, popř. jemu písemně oznámených.
- 4.4.3. ORBIT je povinen reagovat a řešit provozní Incidenty ve lhůtách uvedených v SLD. Délka těchto lhůt (doba odezvy a doba vyřešení Incidentu) je určena v závislosti na charakteru provozního Incidentu, tj. v závislosti na tom, zda jde o Havárii nebo o Závadu. Případná chybová hlášení nebo jiné obdobné projevy, které nemají žádný vliv na funkčnost Systému a nezpůsobují žádné odchylky od jeho sjednaných vlastností, se za Závadu či Havárii nepovažují a spadají do kategorie Běžný požadavek.
- 4.4.4. Nejsou-li v SLD sjednány jiné lhůty, je ORBIT povinen započít s lokalizací a odstraňováním provozního Incidentu (doba reakce):
- do 3 dnů od jeho oznámení Objednatelem v případech Havárie,
 - do 14 pracovních dnů od jeho oznámení Objednatelem v případech Závady.
- 4.4.5. Běžné požadavky budou řešeny ve lhůtách dohodnutých individuálně s Objednatelem, zpravidla telefonicky či e-mailem.
- 4.4.6. Běh lhůt, ve kterých je ORBIT povinen reagovat na Incident popř. jej vyřešit, je závislý na časovém režimu poskytování Servisních služeb sjednaném v SLD (čl. 2.1. SLD).
- 4.4.7. Závisí-li odstranění Závady či Havárie na výměně či opravě technických zařízení nebo odstranění vad software třetích osob, kterou zajišťuje přímo výrobce nebo jiná třetí osoba, prodlužují se lhůty sjednané v SLD o dobu, než jsou tyto závady třetími stranami odstraněny nebo jinak vyřešeny.

4.4.8. Incident je ORBITem vyřešen v okamžiku, kdy ORBIT:

- a) odstraní oznámenou Závadu či Havárii popř. vymění vadnou část Systému za bezvadnou, nebo
 - b) zajistí výměnu vadné části Systému u jeho výrobce nebo u smluvního partnera výrobce, nebo
 - c) poskytne Objednateli do konečného vyřešení Incidentu alternativní řešení (např. zapůjčí vhodný hardware), nebo
 - d) poskytne objednateli do konečného vyřešení Incidentu návod jak používat Systém tak, aby se Incident neprojevil, aniž by tím bylo omezeno plnohodnotné užívání Systému a aniž by toto řešení představovalo pro objednatele výrazné zvýšení nákladů, či zvýšení rizika vzniku dalších závad či havárií, nebo
 - e) uvede Systém z hlediska jeho konfigurace do naposledy funkčního stavu z poslední existující zálohy, nebo
 - f) lokalizuje příčinu Incidentu, spočívá-li tato na straně Objednatele (např. vadné zadávání dat) či na straně jiných poskytovatelů služeb či technického vybavení, popř. byl-li Incident způsoben nepředvídatelnými skutečnostmi (např. potíže operačních systémů a prostředí a jejich záplatami, upgradem), a to i tehdy, pokud tyto aplikace a systémy dodal ORBIT.
- 4.4.9. Prokáže-li ORBIT, že zásadní příčinou Incidentu byla vada či výpadek služeb uvedených v čl. 3.2, popř. 3.5 této smlouvy nebo závadné jednání na straně Objednatele uvedené v čl. 4.3, není ORBIT v prodlení s řešením Incidentu a vzniká mu nárok na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s jeho účastí při jeho lokalizaci a odstranění. ORBIT uplatní takový nárok písemně a odůvodní příčinu závady a výši vynaložených nákladů.

4.5. Řešení požadavků na změny (změnové řízení)

4.5.1. Způsob oznamování, lhůty a způsob řešení požadavků na změny jsou uvedeny v SLD.

4.5.2. Dojde-li na straně Objednatele k podstatné změně okolností nebo k jiné změně, která přímo souvisí s provozováním Systému a poskytováním Servisních služeb, je ORBIT oprávněn zahájit změnové řízení a navrhnout změny Systému a případně též smlouvy. Za podstatnou změnu okolností se vždy považují skutečnosti nebo stav uvedený v SLD v čl. 5.7. – Omezení služby. ORBIT je povinen takový návrh změn odůvodnit a poskytnout přiměřenou lhůtu na jeho posouzení. Objednatel je oprávněn odmítnout návrh ORBITU, zejména v případě, kdy by návrh představoval podstatnou změnu práv a povinností podle této Smlouvy. Podstatnou změnou práv a povinností je změna, která je nepřípustná podle ustanovení § 82 odst. 7 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů.

4.5.3. Smluvní strany tímto výslovně zmocňují osoby, které jsou v SLD uvedeny za každou smluvní stranu jako Koordinátoři (čl. 3.1 SLD), k následujícím právním úkonům. Koordinátoři jsou oprávněni:

- a) samostatně schvalovat či sjednávat malé změny a úpravy Systému (dle klasifikace změn uvedené v čl. 2.3. SLD);
- b) samostatně předávat nebo přebírat dokumentaci a movité věci předávané v souvislosti s touto smlouvou a vyhotovovat a podepisovat předávací protokoly k nim se vztahující; Koordinátor je vždy oprávněn předávací protokol podepsat samostatně.

4.5.4. Projektové práce jsou považovány za velké Změny a úpravy Systému.

4.5.5. V případě, že smluvní strana jmenuje jako Koordinátora jinou osobu a tuto oznámí druhé smluvní straně, má se za to, že takto jmenovaný Koordinátor byl zmocněn k jednání v rozsahu uvedeném v článku 4.5.3. ledaže by příslušná smluvní strana výslovně omezila zmocnění tam uvedené.

4.6. Prodlení ORBITu

4.6.1. V případě zaviněného prodlení ORBITu oproti sjednaným lhůtám pro reakci uvedeným v odstavci 4.4.4. , vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dvanáctinásobku měsíční paušální ceny za každý započatý den prodlení. Nárok Objednatele na případnou náhradu škody (čl. 6.3) přesahující částku zaplacenou jako smluvní pokutu tímto není dotčen. Smluvní pokuta je splatná do 30 dnů ode dne doručení výzvy k její úhradě ORBITu. Platba je provedena dnem, kdy bude příslušná částka připsána na účet Objednatele.

4.7. Servisní okna, odstávky

4.7.1. ORBIT je oprávněn v souvislosti s prováděním Servisních služeb kdykoliv v době uvedené v SLD jako tzv. Servisní okna dočasně vyřadit Systém z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit. K tomuto nepotřebuje předběžný souhlas Objednatele avšak je povinen mu tuto skutečnost oznámit.

4.7.2. ORBIT je oprávněn dočasně vyřadit Systém z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit také v době mimo Servisní okna (odstávka). Odstávky bude ORBIT provádět vždy po předchozím schválení Koordinátorem za Objednatele, přičemž časy pro oznamování odstávek ORBITem a jejich schvalování Objednatel jsou uvedeny v SLD. Tyto doby a lhůty se nepoužijí v případě havárií; v těchto

případech je ORBIT povinen Objednatele o odstávce informovat.

4.8. Ostatní ujednání

- 4.8.1. Pokud se Objednatel a ORBIT dohodli, že si Objednatel zajistí odstraňování závad některých částí Systému sám, pak doba, po kterou jsou odstraňovány závady těchto částí Systému, se nezapočítává do doby sjednané pro odstraňování závad ORBITem. Seznam částí Systému, u nichž odstraňování závad zajišťuje Objednatel, je uveden v čl. 5.2 (Vnější závislosti) SLD.
- 4.8.2. Byla-li Objednateli na základě této nebo jiné smlouvy předána uživatelská či jiná dokumentace, zavazuje se Objednatel užívat takovou dokumentaci pouze pro svou vlastní potřebu a bez předchozího písemného souhlasu ORBITu nebude předanou dokumentaci ani její části rozšiřovat, půjčovat či pronajímat třetím osobám ani sdělovat veřejnosti. Objednatel je oprávněn používat text dokumentace pro přípravu dalších příruček pouze pro vlastní potřebu, ORBIT však neodpovídá za vady těchto odvozených dokumentů. Autorská práva k dokumentaci jiných výrobců technických zařízení nebo software tímto nejsou dotčena.

5. **Cena Servisních služeb a platební podmínky**

5.1. Cena

Smluvní strany se dohodly na ceně za výkon Servisních služeb dle této smlouvy v celkové výši =571 240,- Kč bez DPH, tj. 691 200,- Kč včetně DPH platné v době uzavření smlouvy. ORBIT není oprávněn požadovat po Objednateli úhradu práce, která je přímo vynaložena na odstranění závady technických zařízení, která jsou v záruční době, a která Objednateli dodal ORBIT.

5.2. Platební podmínky

- 5.2.1. Smluvní strany se dohodly, že sjednaná cena bude hrazená v měsíčních splátkách ve výši 28.800,- Kč s DPH a to na základě daňového dokladu – faktury, kterou ORBIT vystaví a odešle Objednateli nejpozději do 10. pracovního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který ORBITu cena náleží. Součástí faktury bude příslušná dokumentace, ze které bude vyplývat důvod výše vyúčtované ceny, zejména přehled prací poskytnutých ORBITem a potvrzení Objednatele o tom, že fakturované práce byly řádně provedeny – takový přehled prací je Objednatel povinen ORBITu bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů potvrdit, popř. uvést výhrady, jinak se má za to, že fakturované práce a služby byly ORBITem řádně provedeny.
- 5.2.2. Cena je splatná ve 30 - denní lhůtě, která počne běžet ode dne doručení faktury Objednateli. Platba je provedena dnem, kdy bude příslušná částka připsána na účet ORBITu.

5.3. Prodlení Objednatele

- 5.3.1. V případě prodlení s úhradou faktury se Objednatel zavazuje zaplatit ORBITu úrok z prodlení z nezaplacené částky ve výši platné pro občanskoprávní vztahy. V případě, že úhradu dlužné částky neprovede Objednatel ani do 14 dnů po písemném upozornění zaslaného ORBITem, není ORBIT povinen plnit své závazky plynoucí z této smlouvy až do doby úhrady dlužné částky.

6. **Odpovědnost za vady a za škodu**

6.1. Odpovědnost za vady

- 6.1.1. Bude-li ORBIT v souvislosti s touto smlouvou dodávat technická zařízení (hardware, síťové komponenty) nebo software, vztahuje se na dodaná technická zařízení a software záruka za jakost v rozsahu, v jakém ji poskytuje jejich výrobce nebo distributor.

6.2. Odpovědnost za právní vady

- 6.2.1. ORBIT odpovídá za to, že Systém nebude v souvislosti s jeho úpravami, konfiguracemi a změnami prováděnými na základě této smlouvy zatížen právem třetí osoby, tj. že technická zařízení nebudou zatížena věcným právem, software ORBITu nebude zatížen právy třetích osob z duševního vlastnictví a software třetích osob bude použit s jejich souhlasem.
- 6.2.2. Pokud bude ORBIT využívat k plnění svých povinností dle této smlouvy software, ke kterému nemá Objednatel licenční práva, je ORBIT plně zodpovědný za dodržování licenčních ujednání výrobce tohoto software.

6.3. Odpovědnost za škodu

- 6.3.1. ORBIT odpovídá za škodu způsobenou zaviněným porušením své povinnosti dle smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že výše náhrady škody, s výjimkou škody na zdraví, včetně usmrcení, a škody na

nemovitým majetku, která se hradí ve skutečné výši, je omezena do částky odpovídající dvanáctinásobku měsíční paušální ceny v každém jednotlivém případě vzniku škody. Smluvní strany se dále dohodly, že výše náhrady škody je vždy omezena pouze na skutečnou škodu, ORBIT neodpovídá za ušlý zisk Objednatele.

- 6.3.2. ORBIT neodpovídá za škodu, byla-li tato zapříčiněna Objednatelem, třetími osobami s výjimkou osob uvedených v čl. 3.3 této smlouvy nebo okolnostmi dále uvedenými. ORBIT neodpovídá za škodu způsobenou zejména
- změnami systémového prostředí nebo změnami konfigurace Systému provedenými Objednatelem nebo třetí osobou s výjimkou osob uvedených v čl. 3.3 této smlouvy;
 - neodborného užívání Systému, které je v rozporu s uživatelskou či jinou dokumentací prokazatelně dodanou ORBITem nebo poznatky, které ORBIT uváděl během školení;
 - výpadky služeb uvedených v SLD v části „Vnější závislosti v zodpovědnosti Objednatele“;
 - výpadky internetového připojení na straně Objednatele nebo nedostatečnou kapacitou internetového připojení, ledaže šlo o výpadky způsobené Systémem;
 - nesprávných podkladů informací Objednatele nebo neposkytnutím sjednané součinnosti Objednatele;
 - v důsledku poškození Systému způsobeného dodávkou el. proudu nesplňujícího specifikaci pro dané zařízení včetně blesku a momentálních napěťových špiček,
 - v důsledku poškození Systému způsobeného živelnými pohromami,
 - zavírováním počítačovými viry neodbornou a nedbalou manipulací uživatelů Objednatele,
 - poškozením způsobeným nesprávnou funkcí technického vybavení, software třetích osob s výjimkou osob uvedených v čl. 3.3 této smlouvy, operačního systému nebo sítě.
- 6.3.3. ORBIT neodpovídá za škody vzniklé v důsledku okolností nezávislých na vůli ORBITu, které lze ve smyslu ust. § 374 obchodního zákoníku označit za okolnosti vylučující odpovědnost; nastane-li taková okolnost, je ORBIT povinen toto bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli. Za okolnost vylučující odpovědnost se pro účely této smlouvy považuje zejména
- průnik virů do Systému, popř. jiný obdobný útok nezaviněný ORBITem;
 - překážky způsobené v důsledku stávky zaměstnanců Objednatele, tj. v důsledku částečného nebo úplného přerušení práce zaměstnanci;
 - živelná katastrofa.
- 6.3.4. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny, ledaže došlo v důsledku těchto okolností k závadám Systému, vadám popř. úplnému zničení technických zařízení nebo software nezbytných pro činnost Systému, nebo vadám technických zařízení či software třetích výrobců nebo službám uvedených v čl. 3.2 této smlouvy nebo službám uvedených v SLD v části „Vnější závislosti“.

7. Mlčenlivost

- 7.1. Smluvní strany se vzájemně zavazují zachovávat mlčenlivost o všech podstatných skutečnostech získaných při své činnosti vyplývající z této smlouvy, a to zejména o skutečnostech, které tvoří jejich obchodní tajemství a důvěrné informace.
- 7.2. Za důvěrné informace smluvní strany považují ty skutečnosti provozní či obchodní povahy, které se kterákoli smluvní strana dozví v souvislosti s činností dle této smlouvy, ledaže jde o informace, které jsou veřejně dostupné.
- 7.3. Za porušení obchodního tajemství a důvěrných informací je kvalifikováno jednání, jímž jedna smluvní strana jiné osobě neoprávněně sdělí, zpřístupní, pro sebe nebo pro jiného využije obchodní tajemství či důvěrné informace získané při své činnosti od druhé smluvní strany, pokud je to v rozporu se zájmy druhé smluvní strany, a učiní tak bez jejího souhlasu.
- 7.4. Porušením povinnosti mlčenlivosti není:
- poskytnutí chráněných informací v nezbytném rozsahu orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti smluvních stran;
 - poskytnutí chráněných informací osobám ze zákona vázaných povinnostmi mlčenlivosti (např. notář, advokát, daňový poradce);
 - použití chráněných informací v souladu s touto smlouvou nebo smlouvami na ni navazujícími v souvislosti s plněním závazků z této smlouvy;
 - poskytnutí dat Objednatele či umožnění přístupu k těmto datům ORBITem třetím osobám za účelem vyřešení Incidentů (odstraňování závad aj.) popř. rozšíření Systému, pouze však v nezbytném rozsahu, přičemž ORBIT je povinen poučit tyto osoby o tom, že jde o důvěrné informace Objednatele;

- e) jiné použití chráněných informací s předchozím písemným souhlasem druhé smluvní strany.
- 7.5. Touto povinností mlčenlivosti jsou smluvní strany vázány po dobu dvou let od ukončení této smlouvy, jinak po dobu trvání skutečností zakládajících tuto povinnost mlčenlivosti, pokud nebudou mlčenlivosti zproštěny nebo se nestanou dané informace veřejně dostupnými.
- 7.6. Smluvní strany souhlasí s tím, aby byla tato smlouva zveřejněna na profilu zadavatele České správy sociálního zabezpečení.

8. Doba trvání a zánik smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 24 (slovy:==dvacetčtyři==) měsíců od data účinnosti této smlouvy. Smlouva zaniká
 - 8.1.1. dohodou smluvních stran,
 - 8.1.2. výpovědí dle čl. 8.2.,
 - 8.1.3. odstoupením od smlouvy dle čl. 8.3.
 - 8.1.4. uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána
- 8.2. Výpověď
 - 8.2.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpověď musí být učiněna v písemné formě a musí být doručena druhé smluvní straně („do vlastních rukou“), jinak je neplatná. Výpovědní doba činí tři měsíce a počne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 8.3. Odstoupení od smlouvy.
 - 8.3.1. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě, že druhá smluvní strana podstatným způsobem porušila sjednané smluvní povinnosti a nezjedнала v dohodnuté lhůtě nápravu.
 - 8.3.2. Dojde-li k podstatnému porušení sjednaných smluvních povinností jednou smluvní stranou, je druhá strana povinná na tuto skutečnost písemnou formou upozornit a poskytnout lhůtu 7 dnů na sjednání nápravy.
 - 8.3.3. Za podstatné porušení smluvních povinností se pro účely této smlouvy rozumí zejména:
 - a) na straně ORBITu prodlení s plněním povinností podle této smlouvy delší než 14 dnů,
 - b) na straně Objednatele prodlení s úhradou faktur delší než 30 dnů ode dne jejich splatnosti.
 - 8.3.4. Odstoupení musí být provedeno písemně, musí být odůvodněno a musí být doručeno druhé smluvní straně („do vlastních rukou“), jinak je neplatné. Odstoupením zaniká tato smlouva dnem následujícím po dni, ve kterém bude písemné vyhotovení odstoupení doručeno druhé smluvní straně. Peněžitá plnění přijatá ORBITem dle této smlouvy se v případě odstoupení od smlouvy nevracejí, § 351 odst. 2 obchodního zákoníku se na tato plnění nepoužije.
- 8.4. V případě zániku smlouvy je ORBIT povinen předat Objednateli dokumentaci, evidence a agendy, které zpracoval v souvislosti s touto smlouvou a které se týkají činnosti Systému. V případě potřeby je ORBIT povinen poskytnout Objednateli oproti přiměřené náhradě nákladů součinnost nutnou k dalšímu provozování Systému Objednatelem či třetí osobou.
- 8.5. Došlo-li k zániku smlouvy na základě odstoupení ORBITu od smlouvy, je ORBIT povinen k činnostem a úkonům dle čl. 8.4. pouze tehdy,
 - a) uhradil-li Objednatel v plné výši cenu služeb a jiné náklady, s jejíž úhradou byl vůči ORBITu v prodlení, a zároveň
 - b) poskytl-li Objednatel ORBITu přiměřenou jistotu na náklady spojené s činnostmi a úkony dle odst. 4 tohoto článku smlouvy, pokud o tuto jistotu ORBIT písemně požádal.

9. Závěrečná ujednání

- 9.1. Smluvní strany si dohodly, že vztah vzniklý ze smlouvy se řídí českým právem, zejména ustanoveními obchodního zákoníku a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, vše v platném znění.
- 9.2. Tato smlouva je vyhotovená ve 4 vyhotoveních s platností originálu, z nichž ORBIT obdrží jeden stejnopis a Objednatel obdrží tři stejnopisy.
- 9.3. Tato smlouva může být měněna a doplňována pouze po dohodě stran formou písemných dodatků.
- 9.4. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – ServiceLevelDescription (SLD).

- 9.5. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran.
- 9.6. V případě, že se údaje v této smlouvě a v SLD liší a protřečí si, má tato smlouva při výkladu přednost před SLD s výjimkou těch částí SLD, kde tato smlouva výslovně předpokládá možnost odchýlné úpravy v SLD.
- 9.7. V případě, že by některé ustanovení smlouvy bylo nebo se v budoucnu stalo z jakýchkoliv důvodů neplatné, nezpůsobuje neplatnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují bezodkladně nahradit po vzájemné dohodě toto ustanovení jiným, odpovídajícím svým obsahem účelu zrušeného ustanovení.
- 9.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně.

V Praze dne 1.7.2013

V Praze dne
19.-08-2013



za ORBIT
Martin Hudeček
jednatel ORBIT s.r.o.



za Objednatele
Ing. Pavel Šmejkal
ředitel odboru provozu informačních a komunikačních
technologií
ČR – Česká správa sociálního zabezpečení

Příloha č. 1 k Servisní smlouvě

Service Level Description

Česká republika - Česká správa sociálního zabezpečení

Obsah

1 Popis služby	4
1.1 Definice pojmů	4
2 Poskytované služby	5
2.1 Pracovní doba a režim poskytování služeb	5
2.1.1 Jednotné místo pro hlášení požadavků	5
2.2 Přehled služeb	5
2.2.1 Služby poskytované v ceně paušální platby hodinově neomezené	5
2.2.2 Služby poskytované v ceně paušální platby hodinově omezené	6
2.2.3 Služby poskytované jako placené nad rámec paušální platby	Chyba! Záložka není definována.
2.3 Procesní popis	6
2.3.1 Řízení požadavků	6
2.3.2 Změnová řízení	9
3 Odpovědné osoby	11
3.1 Koordinátoři	11
3.2 ORBIT	11
3.3 Objednatel	11
4 Podrobná charakteristika Systému	12
4.1 Hardware	12
4.1.1 Fyzický hardware	12
4.1.2 Virtuální servery	12
4.2 Úroveň podpory	12
4.2.1 Fyzický hardware	12
4.2.2 Virtuální servery	12
4.2.3 Aplikační vrstva	12
5 Požadovaná součinnost	13
5.1 Závislosti na dodávaných službách	13
5.2 Vnější závislosti v zodpovědnosti Objednatele	13
5.3 Vnější závislosti ve zodpovědnosti ORBITu	13
5.4 Oznámení a schvalování odstávek	13
5.5 Servisní okna	14
5.6 Vzdálený přístup	14
5.7 Omezení služby	14
6 Ceny služeb	15
6.1 Hodinové sazby	15
6.2 Převody nevyčerpaných hodin	15

Historie dokumentu

Verze	Datum	Autor	Popis
0.1	13.6.2012	Miloš Malček	Vytvoření dokumentu
1.0	19.7.2012	Miloš Malček	Finalizace dokumentu
1.1	27.2.2013	Miloš Malček	Úprava dokumentu dle připomínek ČSSZ

Upozornění

Tento dokument je určen pro vnitřní potřebu České správy sociálního zabezpečení a je s odkazem na ustanovení §17 Obchodního zákoníku považován za předmět obchodního tajemství. Žádná část tohoto dokumentu nesmí být zveřejněna mimo Českou správu sociálního zabezpečení či předána třetí straně, a to v žádné podobě, bez předchozího souhlasu společnosti ORBIT s.r.o.

V dokumentu bylo použito názvů firem a produktů, které mohou být chráněny patentovými a autorskými právy nebo mohou být registrovanými obchodními značkami podle příslušných ustanovení právního řádu.

1 Popis služby

1.1 Definice pojmů

ID	Název	Popis
	Servisní smlouva popř. smlouva	Servisní smlouva, jejíž přílohou č. 1 je tento dokument - SLD
	Systém	Systém Objednatele, jehož jednotlivé části jsou specifikovány v čl. 4 SLD
	Služby	Servisní služby dle smlouvy (čl. 2.2)
TTR	Time To React	Čas mezi okamžikem nahlášení a potvrzením přijetí oprávněného požadavku
TTF	Time To Fix	Čas mezi okamžikem potvrzení přijetí požadavku do okamžiku obnovení funkce Systému i za cenu nasazení workaroundu.
WH	Working Hours	Pracovní hodiny definované dále dle pracovní doby a režimu poskytování služeb
HRS	Hours	Hodiny počítané nezávisle na pracovní době a režimu poskytovaných služeb
BD	Business Days	všechny pracovní dny od pondělí do pátku s výjimkou svátků
NBD	Next Business Day	Příští pracovní den (např. na požadavek nahlášený v režimu 5x8 s pracovní dobou 9-17h v pátek 16h s TTR NBD bude reagováno nejpozději v pondělí 17h)
ITIL	IT Infrastructure Library	Soubor doporučených postupů „best practise“ pro řízení IT; tyto postupy jsou všeobecně známé, publikované a reeditované britskou OGC (Office of Government Commerce), tvoří základ normy ISO 20.000
HW	Hardware	
MS	Microsoft	
SP	Service Pack	ServicePack je souhrnem aktualizací, oprav a vylepšení softwarových aplikací dodávaný ve formě jednoho instalovatelného balíku
	Citrix serverová farma	Konfigurace serverů definovaná v čl. 4, umístěna v
	Řízení požadavků (Incident Management)	Proces řízení požadavků definovaný doporučeními metodologie ITIL
	Správa úrovně služeb (Level Management)	Proces správy úrovně služeb definovaný doporučeními metodologie ITIL
	Change Management (Řízení změn)	Proces řízení změn upravený smlouvou a definovaný doporučeními metodologie ITIL
MS patch	Microsoft patch	Oprava nebo balík oprav vydávaný společností Microsoft v pravidelných intervalech k příslušným aplikacím/systémům
	Citrix patch	Oprava nebo balík oprav vydávaný společností Citrix v pravidelných intervalech k příslušným aplikacím/systémům

2 Poskytované služby

2.1 Pracovní doba a režim poskytování služeb

Jednotlivé Servisní služby (dále též jen „služby“) jsou poskytovány v režimech:

Standardní pracovní doba 5x8 (tj. pět pracovních dní, osm hodin) vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí ORBIT na místě u Objednatele. Služba je k dispozici v běžné pracovní dny od 9:00 do 17:00. Dojde-li k přijetí požadavku nebo ohlášení závady mimo tuto dobu, počíná běh lhůt až od 9:00 následujícího pracovního dne

Mimořádná pracovní doba 7x24 (tj. sedm dní, 24 hodin) vzdáleně prostřednictvím vzdáleného přístupu nebo dle potřeby a rozhodnutí ORBIT na místě u Objednatele. Služba je k dispozici pro zajištění podpory při řešení havárií, eskalaci na dodavatele HW a zajištění automatického Online monitoringu.

2.1.1 Jednotné místo pro hlášení požadavků

Hlášení závad, změn a ostatních nekritických požadavků je realizováno prostřednictvím jednoho z uvedených rozhraní:

1. **webového formuláře** na adrese <http://podpora.orbit.cz>
2. **e-mailu** podpora@orbit.cz
3. **telefonu** (+420 840 180 180) pouze v případě nedostupnosti výše udaných způsobů komunikace.

Hlášení havarijní situace (havárií) musí být realizováno pouze prostřednictvím:

1. **telefonu (+420 840 180 180)** a neprodleně po nahlášení telefonicky je vyžadováno potvrzení hlášení prostřednictvím webového formuláře, pokud je tento pro Objednatele dostupný. V případě, že je formulář pro Objednatele webový formulář nedostupný, zadá požadavek pracovník ORBIT na základě telefonické dohody s Objednatelem.

V případě havárie musí být v hlášení závady výslovně uvedeno, že se jedná o havárii.

Službu mohou využívat pouze pověření pracovníci Objednatele.

Pracovník technické podpory ORBIT je k dispozici spolu s potřebným vybavením pro započeti řešení havarijního stavu.

2.2 Přehled služeb

2.2.1 Služby poskytované v ceně paušální platby hodinově neomezené

Služby uvedené v této kapitole jsou nedílnou součástí paušálního poplatku.

#	Název	Popis	Režim poskyt. služby
1.	ServiceDesk		
1.1	ORBIT ServiceDesk	Připravenost na řešení a zajištění eskalací hlášených požadavků (běžných, závad, havárií, změn) do interního ServiceDesk systému ORBIT. Problém je eskalován v rámci interního ServiceDesk systému na pracovníky servisní podpory. Evidované problémy a jejich řešení jsou periodicky reportovány.	5x8
1.2	Eskalace na dodavatele softwaru	Eskalace hlášených požadavků dodaného SW výrobcí, koordinace komunikace po celou dobu řešení problému a jejich monitoring.	5x8

1.3	Profylaxe Systému	Pravidelná analýza Systému za účelem identifikace jeho problémů systémů a předcházení závadám a haváriím. Výsledný dokument reportování stavu obsahuje návrhy na zlepšení a aktualizaci Systému.	1x 6 měsíců
-----	-------------------	--	-------------

2.2.2 Služby poskytované v ceně paušální platby hodinově omezené

Služby uvedené v této kapitole jsou poskytované v rámci paušální ceny v rozsahu do 8 hodin měsíčně. Za služby poskytnuté ve větším rozsahu (tj. nad 8 hodin za kalendářní měsíc), vzniká ORBITu nárok na cenu dle příslušné hodinové sazby uvedené v čl. 6.1 SLD v závislosti na druhu vykonané činnosti.

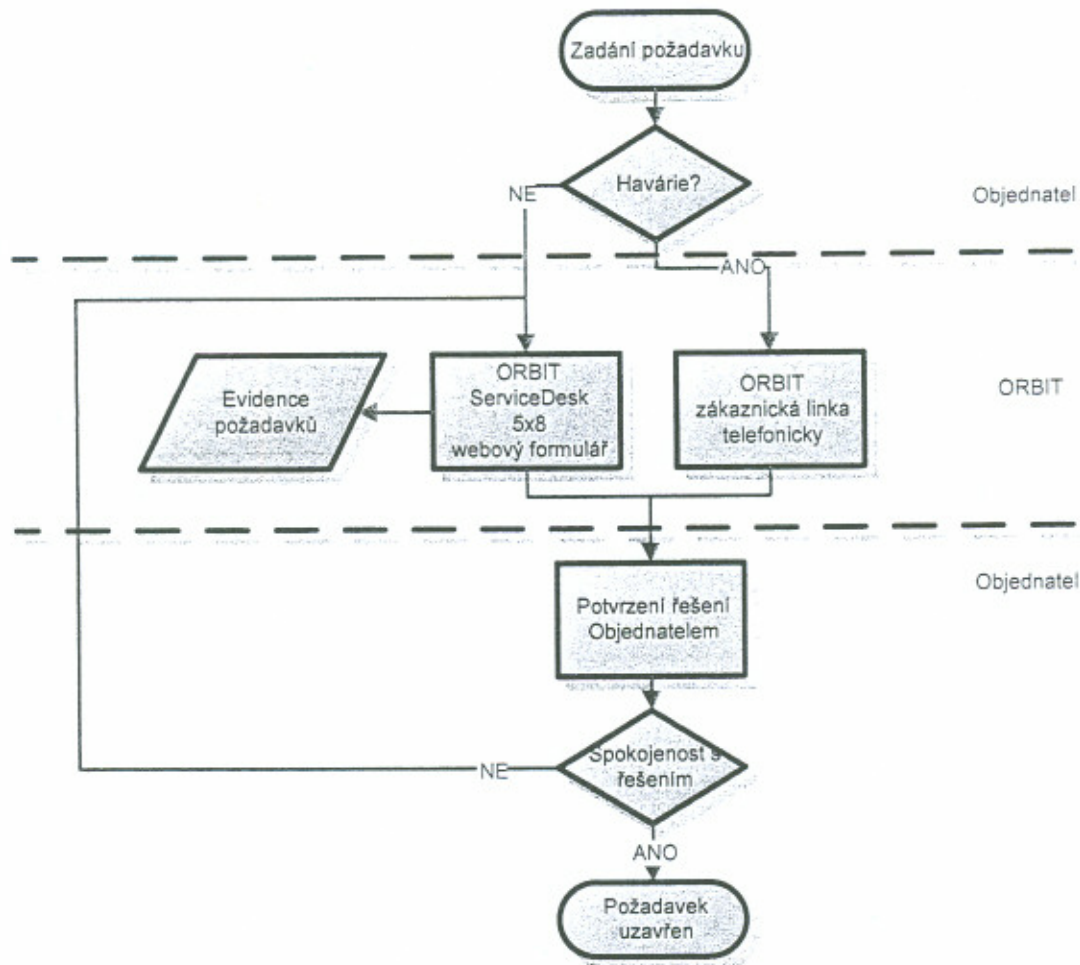
V případě, kdy Objednatel nevyčerpá v daném kalendářním měsíci hodiny ani v rozsahu shora uvedeném, budou nevyčerpané hodiny převedeny v souladu s čl. 6.2 SLD.

#	Název	Popis	Režim poskyt. služby	Time To React	Time To Fix
2.	Incident Management				
2.1	Řešení běžných požadavků	Zajišťování řešení chybových požadavků, které nezpůsobují omezení nebo výpadek poskytované služby, identifikace a lokalizace problémů. Řešení může být prováděno jak na místě, tak vzdáleně, je-li k dispozici vzdálený přístup k systému	5x8	NBD	dohodou
2.2	Řešení závad	Identifikace a lokalizace závad, hledání systémových řešení a předcházení opakování závad na základě požadavků pracovníků Objednatele. Řešení částečné nefunkčnosti určité komponenty systému – analýza a zjištění příčiny, náprava stavu, otestování opravy a předání zpět do provozu. Existuje způsob, jak funkci dočasně provádět náhradním způsobem, nicméně lze pokračovat v činnosti Odběratele v omezené míře. Řešení může být prováděno jak na místě, tak vzdáleně, je-li k dispozici vzdálený přístup k systému.	5x8	8WH	5BD
2.3	Řešení havárií	Řešení úplné nefunkčnosti systému – analýza a zjištění příčiny, náprava stavu, otestování opravy a předání zpět do provozu. Řešení může být prováděno jak na místě, tak vzdáleně, je-li k dispozici vzdálený přístup k systému.	5x8	4WH	NBD
3.	Service requests				
3.1	Ostatní servisní požadavky	Zajišťování řešení ostatních nechybových požadavků, konzultace k systému, úpravy uživatelských práv a další požadavky probíhající na základě zadání pracovníků Objednatele.	5x8	NBD	dohodou

2.3 Procesní popis

2.3.1 Řízení požadavků

Společnost ORBIT standardně spravuje požadavky zákazníků procesním způsobem. Na úrovni správy systémů jsou tyto požadavky interně řízeny procesem s označením Řízení požadavků (Incident Management), který je ve shodě s požadavky ITIL.



Detailní popis procesu:

Činnost	Popis	Odpovědnost
Zadání požadavku	- zadání požadavku způsoby definovanými v kapitole 2.1.1	Objednatel
Řízení požadavků	- převzetí požadavku následované generovanou mailovou odpovědí Objednateli - validace požadavku servisním konzultantem - řešení požadavku v úrovních: 1) servisní konzultant; 2) technický konzultant specialista 3) eskalace na výrobce HW/SW - předání informace o vyřešení zadavateli	ORBIT
Správa úrovně služeb	- zaznamenání průběhu řešení - reporting	ORBIT
Akceptace/reklamace požadavku	- potvrzení řešení	Objednatel

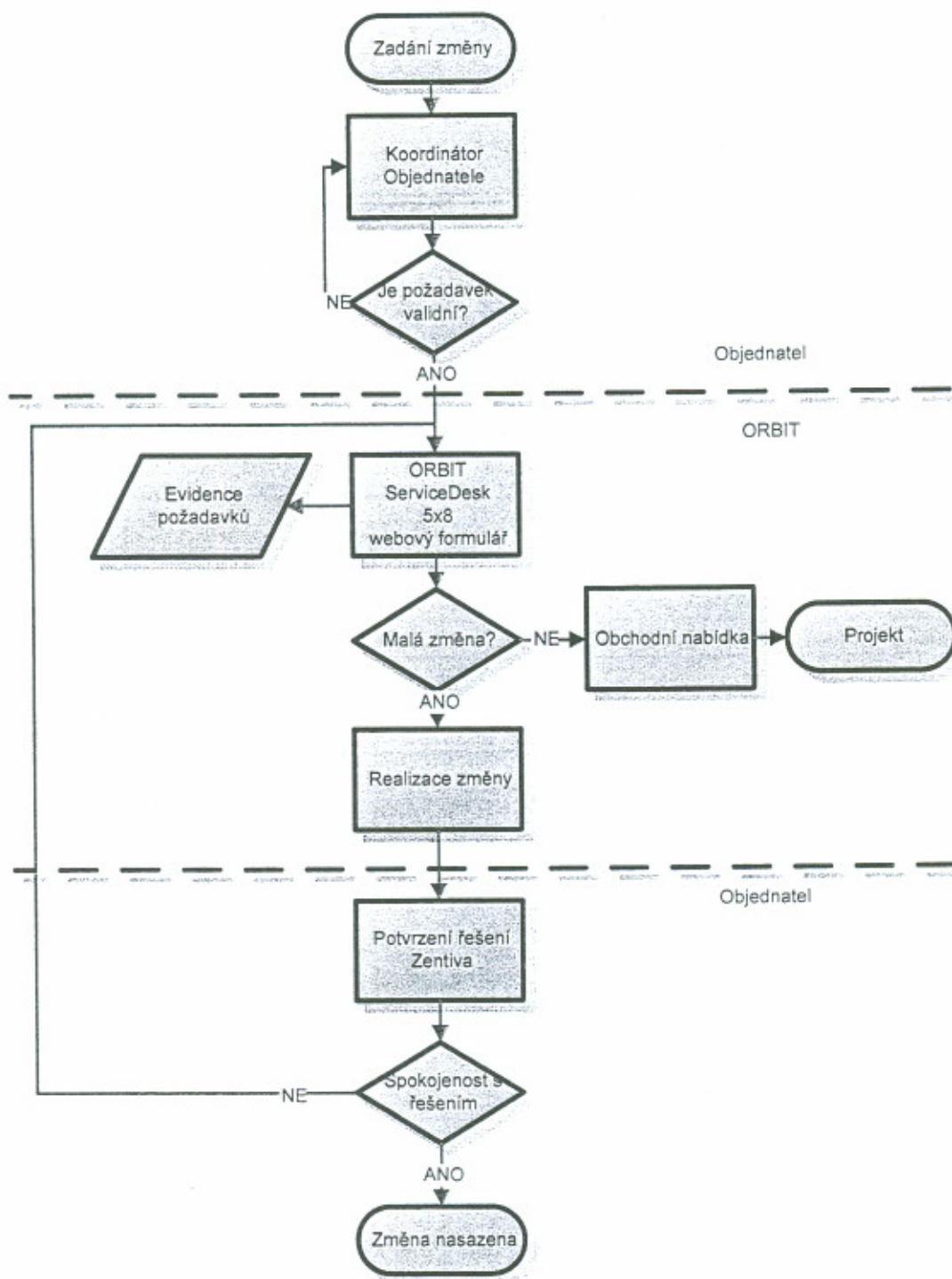
Každý požadavek je řešen v rámci Interních procesů ORBIT.

2.3.1.1 Eskalační úrovně

Typ	Popis	Režim
-----	-------	-------

Typ	Popis	Režim
1. Technická	Webovým formulářem: http://podpora.orbit.cz	5x8
2. Technická	Telefonicky: +420 840 180 180 - výběr volby 2 „Technická podpora“ - poté výběr volby 1 „Zadání servisního požadavku“	5x8
3. Management	Telefonicky: +420 840 180 180 - výběr volby 2 „Technická podpora“ - poté výběr volby 2 „Service Operations Manager“	5x8
4. Management	Přímý telefonický kontakt na osoby definované dále v kapitole 3.2	5x8

2.3.2 Změnová řízení



Detailní popis procesu:

Činnost	Popis	Odpovědnost
Zadání změny	<ul style="list-style-type: none"> - vytvoření popisu změny - předání popisu způsobem popsáním v kapitole 2.1.1 	Objednatel
Schválení změny	<ul style="list-style-type: none"> - schválení změny - klasifikace změny 	ORBIT

Činnost	Popis	Odpovědnost
	- potvrzení zadavateli o schválení	
Řízení požadavků	- převzetí požadavku - validace požadavku - řešení požadavku - předání informace o vyřešení zadavateli	ORBIT
Správa úrovně služeb	- zaznamenání průběhu řešení - reporting	ORBIT
Akceptace požadavku	- potvrzení řešení	Objednatel

2.3.2.1 Schválení změn

Stanovisko k návrhu změny a její případné schválení v rámci procesu řízení změn je za každou smluvní stranu povinen provést Koordinátor pověřený řízením činností souvisejících se správou Systému. Tento návrh je povinen posoudit a oznámit jeho výsledek do jednoho pracovního dne ode dne obdržení návrhu na změnu.

2.3.2.2 Klasifikace změn

Typ změny	Popis
Malá	Změna, která nerozšiřuje funkcionalitu Systému. Změna žádným způsobem neovlivňuje dostupnost Systému nebo nemá žádný vliv na práci uživatelů. Změny, jejichž rozsah nepřekročí 8 hodin práce je možné považovat za malé změny i v případech kdy funkcionalitu Systému rozšiřují. Tento typ změny je poskytován v rámci servisní smlouvy.
Velká	Změna, která rozšiřuje stávající funkcionalitu systému. Změny, jejichž rozsah překročí 8 hodin práce. Tento typ změny je zpracován formou samostatného projektu dodávaného odděleně od servisní smlouvy. Servisní smlouva může být na základě velké změny přehodnocena.

3 Odpovědné osoby

3.1 Koordinátoři

Název pozice	Společnost	Jméno	Mobilní telefon	Email
Koordinátor ORBIT	ORBIT, s.r.o.	Miloš Malček	+420603556742	milos.malcek@orbit.cz
Koordinátor Objednatele	ČSSZ	Milan Zapletal	+420724032921	milan.zapletal@cssz.cz

3.2 ORBIT

Kontaktní osoby zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

Jméno a příjmení	Telefon	Mobilní telefon	E-mail
Leo Štěpán	556 702 441	603 198 713	leo.stepan@orbit.cz
Miloš Malček	272 701 345	603 556 742	milos.malcek@orbit.cz

Kontakty na ORBIT ServiceDesk jsou uvedeny v kapitole 2.1.1.

3.3 Objednatel

Osoby Objednatele oprávněné hlásit závady a objednávat služby:

Jméno a příjmení	Telefon	Mobilní telefon	E-mail
Milan Zapletal	+420257062832	+420724032921	milan.zapletal@cssz.cz
Petr Potůček	+420257062784	+420603918728	petr.potucek@cssz.cz

Kontaktní osoby Objednatele zodpovědné za plnění podmínek této smlouvy:

Jméno a příjmení	Telefon	Mobilní telefon	E-mail
Milan Zapletal	+420257062832	+420724032921	milan.zapletal@cssz.cz

4 Podrobná charakteristika Systému

4.1 Hardware

Níže vyjmenovaný hardware definuje rozsah účinnosti servisní podpory společnosti ORBIT. ORBIT na tomto hardware poskytuje služby definované v kapitole 2.2 Přehled služeb. Dále je tento seznam využit v kapitole 4.2 Aplikace pro definici závislosti aplikací na hardware/systémech a také v kapitole 5.2 a 5.3 Vnější závislosti.

4.1.1 Fyzický hardware

Název	Role	Operační systém	Hardware	Forma záruky
XEN1-xx	Citrix XenServer hostitel	Citrix XenServer	DL380G5	žádná
XEN2-xx	Citrix XenServer hostitel	Citrix XenServer	DL380G5	žádná
XEN1-2x	Citrix XenServer hostitel	Citrix XenServer	DL380G5	žádná
XEN2-2x	Citrix XenServer hostitel	Citrix XenServer	DL380G5	žádná

4.1.2 Virtuální servery

Název	Hostitel	Role	Operační systém
SIXV110	XEN1-xx	FileServer externí zam.	MS WINDOWS Server 2003 R2
SIXV9	XEN1-xx	FileServer apl., LPS MPSV	MS WINDOWS Server 2003 R2
SIXV120	XEN2-xx	FileServer zam. ČSSZ	MS WINDOWS Server 20083 R2 64-bit
SIXV121	XEN2-xx	FileServer zam. ČSSZ - vedení	MS WINDOWS Server 2003 R2
SIXV129	XEN2-xx	Licensing Server TS	MS WINDOWS Server 20083 R2 64-bit
SI2V110	XEN1-2x	FileServer externí zam.	MS WINDOWS Server 2003 R2
SI2V120	XEN1-2x	FileServer zam. ČSSZ	MS WINDOWS Server 20083 R2 64-bit
SI2V121	XEN1-2x	FileServer zam. ČSSZ - vedení	MS WINDOWS Server 2003 R2

4.2 Úroveň podpory

4.2.1 Fyzický hardware

ORBIT neposkytuje podporu fyzického hardwaru uvedeného v čl. 4.1.1 SLD. Za chod hardwaru zodpovídá Objednatel.

4.2.2 Virtuální servery

ORBIT zodpovídá za chod virtuálních serverů vyjmenovaných v čl. 4.1.2 SLD.

4.2.3 Aplikační vrstva

ORBIT zodpovídá za chod operačních systémů vyjmenovaných v čl. 4.1.2 SLD umístěných na virtuálních serverech vyjmenovaných v čl. 4.1.2 SLD

ORBIT nezodpovídá za chod aplikací umístěných na těchto serverech s výjimkou Citrix XenApp a AppSense Application Manageru a jeho komponent.

5 Požadovaná součinnost

5.1 Závislosti na dodávaných službách

Nejsou známy služby, které jsou kriticky závislé na ORBITem poskytované službě.

5.2 Vnější závislosti v zodpovědnosti Objednatele

Služby a technologie, které jsou uvedené v následující tabulce ve sloupci „Závislost“, jsou podstatné pro ORBITem poskytované služby – tzn. služby poskytované ORBITem stejně jako plná funkčnost Systému jsou podmíněny plnou funkčností služeb a technologií uvedených ve sloupci „Závislost“.

Tyto služby jsou ve zodpovědnosti Objednatele.

Závislost	Zodpovídá	Technický kontakt	Kritičnost pro celé řešení
Fyzický přístup k systémům	Petr Potůček	721 581 608	Ano
Vzdálený přístup k systémům	Petr Potůček	721 581 608	Ano
Dodávka elektrického proudu	Jůzek Jaroslav	257 062 633	Ano
Provozní teplota a vlhkost	Jůzek Jaroslav	257 062 633	Ano
Koncová zařízení	Petr Potůček	721 581 608	Ano
Active Directory	odbor 52	257 062 993	Ano
LAN, WAN	Hollas Martin	724 085 230	Ano
Úložiště SAN/NAS	odbor 52	257 062 993	Ano
MS Licensing	odbor 51 Hanousek M.	257 063 363	Ano
Zálohování a obnova dat	odbor 52 Zapletal M.	257 062 832	Ano
Citrix Licensing	odbor 51 Hanousek M.	257 063 363	Ano

5.3 Vnější závislosti v zodpovědnosti ORBITu

Služby/systémy, které jsou uvedené v následující tabulce ve sloupci „Závislost“, jsou podstatné a kritické pro ORBITem poskytované služby - tzn. služby poskytované ORBITem stejně jako plná funkčnost Systému jsou podmíněny plnou funkčností služeb a technologií uvedených ve sloupci „Závislost“.

Tyto služby jsou ve zodpovědnosti ORBIT.

Závislost	Zodpovídá	Technický kontakt	Kritičnost pro celé řešení
Citrix farma	Petr Potůček	721 581 608	Ano
Citrix datastore	Petr Potůček	721 581 608	Ano
AppSense Application Manager	Milan Zapletal	724 032 921	Ne

5.4 Oznámení a schvalování odstávek

Délka trvání odstávky ¹	Předstih oznámení odstávky ¹	Schvaluje	Garantovaný čas pro schvalovací proces ²
Do 1 hod.	2 pracovní den předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den

Délka trvání odstávky ¹	Předstih oznámení odstávky ¹	Schvaluje	Garantovaný čas pro schvalovací proces ²
Do 2 hod.	3 pracovní dny předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den
Nad 2 hodiny	5 pracovních dní předem	Koordinátor Objednatele	1 pracovní den

¹ Časy a lhůty pro oznámení odstávky dle čl. 4.7.2 Servisní smlouvy.

² Za schvalovací proces je zodpovědný Koordinátor Objednatele

5.5 Servisní okna

V níže definovaných servisních oknech je možné provádět úpravy na jednotlivých systémech, vždy po předchozím informování Objednatele.

Systém	Kategorie	Čas
Citrix XenServer virtualizace	kritická	16:00-06:00, víkend 0:00-24:00
Citrix XenApp farma	kritická	16:00-06:00, víkend 0:00-24:00
AppSense Application Manager	nekritická	celý den

5.6 Vzdálený přístup

Vzdálený přístup je zajištěn pomocí:

VPN

Vzdálený přístup je poskytován dle podmínek definovaných níže:

Typ	System	Zdrojová IP adresa	Cílová IP adresa
VPN, ICA	Firewall, WebInterface	193.179.205.230 (ORBIT)	Vytváří se individuálně

5.7 Omezení služby

Dodavateli vzniká automaticky nárok na vyvolání jednání o změně podmínek servisní smlouvy jako celku pokud:

- počet podporovaných serverů a dalších vyjmenovaných zařízení bude navýšen o více jak 10% oproti aktuálnímu stavu definovanému v čl. 4.1 SLD.

6 Ceny služeb

6.1 Hodinové sazby

Hodinové sazby servisního konzultanta nad rámec paušálu:

1500,- Kč za práce provedené v rámci služby řešení běžných požadavků.

1500,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad.

1500,- Kč za práce provedené v rámci služby odstraňování závad v případě havárie.

1500,- Kč za práce provedené v rámci ostatních služeb.

Účtuje se každá započatá půlhodina.

V případě poskytování služeb na místě u Objednatele je minimální účtovaná doba 2 hodiny.

Hodinové sazby senior konzultanta:

1700,- Kč za práce sjednané dle čl. 2.2.3 SLD

Účtuje se každá započatá půlhodina.

V případě poskytování služeb na místě u Objednatele je minimální účtovaná doba 2 hodiny.

Hodinové sazby servisního konzultanta:

1700,- Kč za práce sjednané dle čl. 2.2.3 SLD

Účtuje se každá započatá půlhodina.

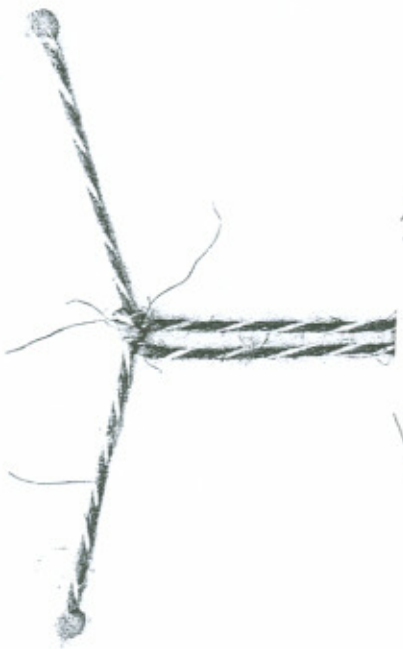
V případě poskytování služeb na místě u Objednatele je minimální účtovaná doba 2 hodiny.

6.2 Převody nevyčerpaných hodin

Pokud nedojde k vyčerpání všech hodin poskytovaných v ceně paušální ceny (viz. čl. 2.2.2 SLD) v rámci daného měsíce, dojde k převodu nevyčerpaných hodin do následujícího kalendářního měsíce, pouze však ve výši dvanáctinásobku měsíčního nároku Objednatele, tj. dvanáctinásobku hodin uvedených v čl. 2.2.2

Pokud budou hodiny v ceně smlouvy přečerpány, vzniká ORBITu nárok na účtování víceprací, spojených s definovanými činnostmi dle hodinových sazeb definovaných v kapitole 6.1.

Úprava čl. 2.2.1 SLD, kde jsou uvedeny služby poskytované v rámci paušální ceny v časově neomezeném rozsahu, není shora uvedeným dotčena.



ORBIT s.r.o.
Na Šachobroděch 1, 140 00 Praha 4
Tel.: 272 71 11 11, 272 71 11 10
Služby: New Aera s.r.o.
E-mail: info@orbit.cz
Dlč: CZ1628110

ORBIT s.r.o.
Na Šachobroděch 1, 140 00 Praha 4
Tel.: 272 71 11 11, 272 71 11 10
Služby: New Aera s.r.o.
E-mail: info@orbit.cz
Dlč: CZ1628110

