

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy poskytovatele:

SERVISNÍ SMLOUVA o poskytování služeb a podpoře provozu informačního systému REÚIP

kterou uzavřely podle zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů
a zák. č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů

dále uvedeného dne, měsíce a roku, níže uvedené smluvní strany:

Objednatel: Česká republika - Státní úřad inspekce práce

Sídlo: Kolářská 451/13, 746 01 Opava

Zastoupený: Mgr. Ing. Rudolfem Hahnem – generálním inspektorem

IČ: 75046962

DIČ:

Bank. spojení:..... č.ú.:

jako **objednatel** na straně jedné

a

Poskytovatel:

Sídlo:

Zastoupený:

IČ:

DIČ:

Bank. spojení:

Tel:

Společnost je zapsána v Obchodním rejstříku vedeném oddíl, vložka
jako **poskytovatel** na straně druhé

I. Úvodní ustanovení

Podkladem pro uzavření této smlouvy je nabídka poskytovatele ze dne [] (dále jen „**nabídka**“) podaná ve veřejné zakázce nazvané „**Servis a rozvoj informačního systému REÚIP**“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o veřejných zakázkách**“).

Poskytovatel obdržel v rámci zadávacích podmínek ke shora uvedené Veřejné zakázce podrobný popis stávajícího prostředí technologické a programové infrastruktury objednatele, tj. informačního systému - Registr elektronizace úkonů inspekce práce (REÚIP). Poskytovatel se před podpisem smlouvy seznámil s prostředím informačního systému REÚIP, což stvrzuje podpisem této smlouvy.

II. Předmět plnění

1. Poskytovatel se zavazuje objednateli poskytovat služby pro zabezpečení bezporuchového provozu, podpory a rozvoje informačního systému Registr elektronizace úkonů inspekce práce (dále jen „**IS REÚIP**“ nebo „**systém**“) tzn. podporu produktivního provozu a maintenance ve stávajícím prostředí technologické infrastruktury objednatele (dále též „**předmět plnění**“ nebo „**služba**“). Servisní podpora bude realizována v prostředí objednatele a bude využívat jeho HW a SW infrastrukturu. Objednatel má uzavřenou platnou multilicenční smlouvu na programové produkty firmy Microsoft, jejíž součástí je nárok na nové verze a pravidelné updaty používaných programů v souladu s podmínkami smlouvy Software Assurance (SA). Pořízení licencí na programové produkty firmy Microsoft není součástí této smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje na základě této smlouvy v rámci předmětu plnění pro objednatele provádět činnosti, jejichž rozsah je uveden v následujících bodech:
 - a) **Pravidelné servisní práce, které tvoří zejména**
 - Pravidelná kontrola plné funkčnosti informačního systému a všech jeho komponent tak, aby byl zajištěn bezporuchový produktivní provoz systému. Případný zjištěný incident je považován za nahlášený okamžikem zjištění poskytovatelem. Zjištěný incident je poskytovatel povinen zaevidovat do HelpDesku a informovat o něm bezodkladně objednatele.
 - Kompletní správa technické a databázové infrastruktury IS REÚIP s výjimkou neposkytovaných služeb uvedených v příloze č. 4 smlouvy.
 - Zajištění centrálního servisního dispečinku a systému HelpDesk pro hlášení incidentů a požadavků objednatele, poskytování telefonického poradenství.
 - Řešení nahlášených incidentů dle Definice kvality poskytovaných služeb v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy
 - Primární podpora – operativní řešení známých problémů.
 - Sekundární podpora – systémová podpora při řešení nových problémů a řešení chyb.
 - Řešení incidentů a pomoc uživatelům – vybraní informatici.
 - instalace doplňků verzí – update a upgrade programových komponent IS REÚIP.
 - Běžné uživatelské úpravy IS REÚIP.
 - Zajištění komunikace IS REÚIP s externí spisovou službou SÚIP.
 - Údržba speciálních úprav a rozšíření systému, včetně údržby rozšíření nad rámec možností běžných nastavení systému.

- Zajišťování vzdáleného přístupu do registrů ÚP ČR a ČSSZ ke čtení dat dle příslušných právních předpisů.
- Zajišťování automatizovaného exportu dat IS REÚIP do datové základny MPSV a do interních aplikací SÚIP.
- Instalace IS REÚIP na nový hardware objednatele v souvislosti s plánovanou výměnou hardware nebo s havárií systému.
- Pravidelné zálohování souborů a dat IS REÚIP do připravené infrastruktury objednatele. Plná záloha poslední den v týdnu (neděle), diferenciální záloha každý den mimo neděli. Tato činnost se bude řídit plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy dat.
- Zajištění obnovy dat a nastavení systému z pořízených záloh a zajištění potřebné součinnosti při obnově IS REÚIP v případě havárie systému. Tato činnost se bude řídit plány zálohování, havarijními plány a plány obnovy.
- Pravidelná údržba testovacího a vývojového prostředí informačního systému. Na provoz těchto prostředí se nevztahují reakční doby dle přílohy č. 1.

b) Řešení změn, rozvoj a úpravy systému, které tvoří zejména

- Provádění úprav systému z důvodu změn právních předpisů na základě požadavku a na pokyn objednatele.
- Vývoj doplňků verzí a nových verzí v souladu s právními předpisy a s tím spojené souběžné rozšiřování funkcionality před nabytím účinnosti nových právních předpisů.
- Implementace nově zpracovaných změnových požadavků do prostředí IS REÚIP a zpracování aktualizace související dokumentace.
- Instalace nově vytvořených speciálních úprav a rozšíření systému nad rámec možností běžných nastavení systému.
- Zdokumentování provedených změn a úprav do všech úrovní dokumentace systému a její pravidelná a včasná aktualizace a vytvoření aktuálních návodů a postupů práce v IS REÚIP;
- Seznámení vybraných (klíčových) uživatelů s provedenými změnami.
- Zajištění úprav komunikačního rozhraní v souvislosti s plánovanou změnou externí spisové služby SÚIP.
- Zajišťování úprav vzdáleného přístupu do registrů ÚP ČR a ČSSZ ke čtení dat dle příslušných právních předpisů.
- Zajišťování úprav automatizovaného exportu dat IS REÚIP do datové základny MPSV a do interních aplikací SÚIP.
- Tvorba nových výstupů z dat systému na základě požadavku objednatele, doplnění, vylepšení a běžné úpravy stávajících výstupů vyplývající z užívání IS REÚIP a dle požadavků objednatele;
- Odborné poradenství a odborná pomoc při dalším rozvoji IS REÚIP.
- Optimalizace postupů v případě, že to provedené úpravy vyžadují, promítnutí realizovaných změn do vytvořených výstupů a datových sestav.
- Přejít na vyšší verze programových komponent IS REÚIP nejpozději do ukončení technické podpory programového produktu výrobcem.

3. Na doplněné funkcionality a nové verze podle tohoto článku se vztahuje záruční doba v délce 24 měsíců od podepsání akceptačního protokolu k dané úpravě IS REÚIP.
4. Poskytovatel bere na vědomí, že uživatelem IS REÚIP jsou ve smyslu této smlouvy všichni pracovníci objednatele.

5. Poskytovatel zajišťuje správu technické a databázové infrastruktury IS REÚIP v celém rozsahu. Poskytovatel neposkytuje služby uvedené v příloze č. 4 této smlouvy – Seznam neposkytovaných služeb, které si zajišťuje objednatel samostatně či jiným způsobem.
6. Předmět plnění dle této smlouvy bude poskytován objednateli v sídle objednatele, sídlech oblastních inspektorátů práce, regionálních pracovištích a vzdáleným přístupem na základě této smlouvy či dohody smluvních stran.
7. Smluvní strany si sjednávají možnost opčního práva, a to na základě § 99 zákona o veřejných zakázkách. Opční právo se bude týkat změn – tzn. údržby, případného nutného rozvoje a úprav, rozšíření o nové služby a případného upgrade souvisejících a návazných aplikací IS REÚIP. Změnami souvisejících a návazných aplikací se rozumí zejména
 - propojení IS REÚIP na ekonomický informační systém (předávání informací o sankcích),
 - propojení na elektronické podání podnětu z internetu,
 - úpravy související se změnami struktury a obsahu databáze Registr ekonomických subjektů poskytovaný na datovém nosiči z Českého statistického úřadu,
 - propojení na související moduly intranetového datového portálu (především modul k řízení přístupových práv uživatelů),
 - rozšířené prezentace výstupů IS REÚIP využívající možnosti intranetového portálu Microsoft SharePoint,
 - možné propojení na diskusní skupiny a instruktážní videa a návody na intranetovém portálu Microsoft SharePoint,
 - případné další úpravy souvisejících a návazných aplikací, jejichž potřeba vyvstane v důsledku změn a úprav IS REÚIP či z důvodu instalace nových verzí programů, které jsou součástí IS REÚIP.
8. Opční právo je oprávněn uplatnit objednatel i po částech, a to ve lhůtě dle § 23 odst. 7 písm. b) bod 5 zákona o veřejných zakázkách.

III.

Požadavky na služby

1. Provoz IS REÚIP je charakterizován definicí kvality služeb (SLA) dle přílohy č. 1 poskytovaných v místě plnění předmětu této smlouvy.
2. Centrální servisní dispečink poskytovatele dle přílohy č. 5 je dostupný v pracovní dny v době od 08:00 do 16:00 hodin. Přístup do HelpDesku dle přílohy č. 5 pro vkládání incidentů a požadavků k řešení je nepřetržitý.
3. Přerušení dostupnosti systému z důvodu plánovaných prací nebo údržby je takové přerušení dostupnosti, které je oznámeno zástupcům objednatele uvedenými v příloze č. 3 této smlouvy nejméně 5 pracovních dní předem. Veškerá údržba a práce jsou poskytovatelem plánovány tak, aby byl minimalizován dopad nedostupnosti systému na činnost objednatele, zároveň budou prováděny po 20. hodině běžných pracovních dní nebo ve dnech pracovního klidu s výjimkou činností, které musejí být prováděny se souhlasem objednatele v uvedené době.
4. Přerušení dostupnosti systému z důvodu včasné a řádně oznámených plánovaných prací nebo údržby se pro účely definice kvality poskytovaných služeb (SLA) nepovažuje za incident a do výpočtu

doby řešení incidentu či požadavku se nezapočítává. Pokud poskytovatel nedodrží plánovaný termín pro údržbu, respektive pro její ukončení, považuje se systém za nedostupný v rozporu s touto smlouvou od okamžiku plánovaného ukončení prací do okamžiku jejich skutečného ukončení.

5. Neplánované přerušení dostupnosti systému dle této smlouvy bude nahlášeno zástupci objednatele uvedenému v této smlouvě v okamžiku zjištění závady nebo překážky v dostupnosti systému.
6. Služby budou organizovány poskytovatelem po dohodě s objednatelem. Poskytované služby dle předmětu plnění této smlouvy bude poskytovatel provádět po dobu účinnosti této smlouvy, vždy v souladu s aktuálně platnými a účinnými právními předpisy.
7. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat dosahování takové kvality služeb a za takových podmínek, jak je definováno v této smlouvě.
8. Poskytovatel se zavazuje pravidelně předkládat v souladu s čl. IV., odst. 5 této smlouvy v písemné podobě výkaz sledování všech služeb poskytovaných dle této smlouvy. Obsah výkazu je podrobně specifikován v příloze č. 2 této smlouvy.
9. Poskytovatel bude dodržovat všechny havarijní plány, plány obnovy dat a další předpokládané postupy, které budou dohodnuté při realizaci této smlouvy.
10. Zástupce objednatele bude postupovat při hlášení požadavků na služby dle této smlouvy v souladu s pravidly pro hlášení požadavků dle přílohy č. 5 této smlouvy.
11. Za účelem optimalizace provozu IS REÚIP v oblasti aplikačního a databázového prostředí je poskytovatel povinen na základě písemného vyžádání objednatele písemně předložit do 10 pracovních dnů od doručení žádosti údaje o zatížení a výkonnosti informačních technologií v souvislosti s provozem IS REÚIP a to v členění dle požadavků objednatele a jejich porovnání s minimálními technologickými požadavky pro provoz systému v příloze č. 8 této smlouvy. Při problémech komunikace s externími systémy (elektronická spisová služba, Údaje z registrů ČSSZ a ÚP ad.) je poskytovatel povinen na vyžádání objednatele předložit výpis komunikačních logů.
12. Smluvní strany sjednávají poskytování služeb poskytovatelem prioritně formou zabezpečeného vzdáleného přístupu do datové sítě objednatele ve smyslu ustanovení článku X. odst. 2 písm. d) této smlouvy, nevyplyvá-li z této smlouvy jinak.

IV.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel a poskytovatel uvedou své zástupce v příloze č. 3 této smlouvy. Zástupce poskytovatele je zodpovědný vůči objednateli za zajištění kvality poskytovaných služeb. Úzce přitom spolupracuje se zástupci objednatele.
2. Práva a povinnosti poskytovatele

Zejména zajišťuje:

- soulad poskytovaných služeb se standardy stanovenými v této smlouvě nebo z ní vyplývajících,

- dodržování postupů řízení konfigurace, řízení změny a eskalačních procedur,
- udržení dohodnuté kvality služeb,
- včasné a kvalitní vykazování dosahované kvality služeb,
- styk se zástupci objednatele,
- předložení výkazu sledování poskytovaných služeb za dané období jednoho měsíce dle článku IV odst. 5 této smlouvy do pátého pracovního dne následujícího měsíce.

3. Práva a povinnosti objednatele

Zástupce objednatele

- poskytuje součinnost zástupcům poskytovatele,
 - zajišťuje aktivní výměnu informací a zpětnou vazbu od uživatelů,
 - Styk se zástupci poskytovatele,
 - Zajišťuje užívání systému vzhledem k aktuální dokumentaci IS REÚIP,
 - Kontroluje plnění povinností poskytovatele,
 - schvaluje a připomínkuje předložený výkaz sledování poskytovaných služeb.
4. Smluvní strany budou postupovat při hlášení incidentů a požadavků dle Pravidel pro hlášení incidentů a požadavků uvedených v příloze č. 5 této smlouvy.
5. Podklady pro sledování (měření) kvality poskytované služby zajišťuje poskytovatel pravidelně s měsíční periodou. Poskytovatel vždy na začátku kalendářního měsíce zašle zástupci objednatele písemný výkaz sledování poskytovaných služeb (dle přílohy č. 2), a to nejpozději do 5 pracovních dnů od konce předcházejícího kalendářního měsíce. Pro objednatele bude předložený písemný výkaz jedním z podkladů pro hodnocení poskytovaných služeb. Pokud objednatel s předloženým výkazem souhlasí, sdělí souhlas s výkazem poskytovateli, v opačném případě sdělí poskytovateli své výhrady a připomínky, to vše bez zbytečného odkladu.
- Poskytovatel zajišťuje na základě výzvy objednatele konání schůzky svého zástupce se zástupcem objednatele do 5 pracovních dnů od data vyžádání konání této schůzky ze strany zástupce objednatele. Na těchto schůzkách je projednáváno zejména:
- výhrady a rozpory týkající se poskytování služby,
 - výhrady a připomínky k výkazu sledování poskytovaných služeb,
 - návrhy na úpravy a doplňky systému.

Případné přetrvávající rozpory z jednání jsou postupovány k řešení na úrovni statutárních zástupců smluvních stran.

Po projednání výhrad a připomínek k výkazu sledování poskytovaných služeb nebo po případném projednání přetrvávajících rozporů předloží poskytovatel objednateli dle jednání upravený výkaz sledování poskytovaných služeb ke schválení. Schvalování nebo připomínkování upraveného výkazu probíhá obdobně dle tohoto odstavce č. 5.

6. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu s využitím osob, které uvedl v rámci prokazování kvalifikace dle § 56 odst. 2 písm. b) a e) zákona o veřejných zakázkách, ve Veřejné zakázce na předmět plnění dle této smlouvy (dále též „**realizační tým**“). Seznam členů realizačního týmu tvoří přílohu č. 7 smlouvy. Poskytovatel je oprávněn nahradit osobu uvedenou v příloze č. 7 smlouvy pouze po předchozím písemném souhlasu objednatele, a to pouze osobou se stejnou nebo vyšší kvalifikací, přičemž splnění kvalifikace prokazuje poskytovatel ve stejném rozsahu a stejným způsobem jako v případě podání nabídky dle požadavků stanovených zadávací dokumentací. Objednatel nesmí změnu osoby se stejnou či vyšší kvalifikací jako původní nahrazovaná osoba odmítnout, nejsou-li k tomu dány závažné důvody.
7. Po dobu 5 let od zahájení plnění této smlouvy proběhne v každém kalendářním měsíci v prostorách objednatele nebo na jiném objednatelem navrženém místě konzultačně-analytická schůzka objednatele s poskytovatelem – kontrolní den servisní podpory v minimálním rozsahu 2 hodin. Datum, čas a místo konání schůzky sdělí objednatel poskytovateli vždy v přiměřeném předstihu. Za poskytovatele jsou povinni se schůzky zúčastnit vždy nejméně 2 členové realizačního týmu poskytovatele.

V. Ochrana důvěrných informací

1. Poskytovatel je povinen zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak (povinnost mlčenlivosti). Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této smlouvy. Objednatel má právo požadovat doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Poskytovatel je povinen zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace má poskytovatel pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly objednatelem označeny jako veřejné a které se týkají objednatele (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména osobní údaje, hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Za porušení povinnosti mlčenlivosti se nepovažuje, je-li poskytovatel povinen důvěrnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé straně, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Žádné ustanovení této smlouvy přitom nebrání nebo neomezuje poskytovatele a objednatele v obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění této smlouvy.

6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené objednatelem a byla v plném znění včetně jejích příloh zveřejněna v souladu se zákonem o veřejných zakázkách.

VI. Bezpečnostní opatření

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat veškeré bezpečnostní, hygienické, požární, ekologické a další předpisy v jakémkoliv místě plnění služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel se prokazatelně před zahájením poskytování služeb dle této smlouvy seznámí s riziky na konkrétním místě plnění služeb dle této smlouvy, upozorní na ně své pracovníky, včetně pracovníků jím pověřeného subdodavatele, a určí způsob ochrany a prevence proti úrazům či jinému poškození zdraví.
3. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při jeho činnosti v místech plnění k ohrožení života nebo zdraví jakýchkoliv osob.
4. Poskytovatel je povinen upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly při jeho činnosti v místech plnění vést k ohrožení provozu nebo k ohrožení bezpečného stavu technických zařízení a objektů.

VII. Ceny a platby za poskytované služby

1. Cena za plnění dle této smlouvy je stanovena na základě nabídky poskytovatele předložené v rámci zadávacího řízení k Veřejné zakázce na „**Servis a rozvoj informačního systému REÚIP**“, vyhlášené objednatelem v postavení zadavatele a činí ,- Kč bez DPH. DPH bude účtována v zákonné sazbě podle platných právních předpisů v době vystavení faktury společně s cenou za poskytované služby.
2. Cenu za plnění dle této smlouvy tvoří cena za pravidelné servisní práce dle čl. II odst. 2 písm. a) této smlouvy ve výši ,- Kč bez DPH a ceny za řešení změn, rozvoj a úpravy systému dle čl. II odst. 2 písm. b) této smlouvy ve výši ,- Kč bez DPH
3. Cena za plnění dle této smlouvy zahrnuje veškeré náklady poskytovatele spojené s poskytováním plnění dle této smlouvy a zisk poskytovatele.
4. Platby za plnění dle této smlouvy budou objednatelem prováděny na základě faktur vystavených poskytovatelem. Faktury budou mít dobu splatnosti 30 dnů ode dne doručení faktury do sídla objednatele.
5. Faktury poskytovatele musí splňovat náležitosti daňového dokladu vyžadované příslušnými právními předpisy. Nebude-li některá faktura poskytovatele splňovat platným právním předpisem stanovené náležitosti daňového dokladu, případně bude obsahovat nesprávné údaje, bude objednatel oprávněn tuto fakturu poskytovateli vrátit a požadovat její opravu. Termín splatnosti začíná běžet nově po doručení řádné faktury do sídla objednatele.
6. Cena za plnění dle této smlouvy bude fakturována poskytovatelem měsíčně, a to ve výši 1/60 ceny uvedené v čl. VII odst. 1 této smlouvy zaokrouhlené na dvě desetinná místa, přičemž v rámci

poslední platby (60/60) bude poskytovatelem zkontrolováno, že nedošlo vlivem zaokrouhlováním k překročení ceny uvedené v čl. VII odst. 1. Poslední platba bude případně snížena či zvýšena tak, aby se součet plateb rovnal výši ceny uvedené v čl. VII odst. 1. Nedílnou součástí faktury musí vždy být objednatel schválený písemný výkaz sledování poskytovaných služeb dle čl. IV. odst. 5 této smlouvy za fakturovaný měsíc. Bez objednatel schváleného výkazu sledování poskytovaných služeb není poskytovatel oprávněn vystavit příslušnou fakturu.

7. Platby budou probíhat výhradně v CZK a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně, nebude-li dohodnuto jinak.
8. Vyplývá-li z informací zveřejněných správcem daně ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „**ZoDPH**“), že poskytovatel je nespolehlivým plátcem DPH, je objednatel oprávněn DPH uhradit přímo místně a věcně příslušnému správci daně poskytovatele.
9. Bude-li faktura obsahovat číslo bankovního účtu určeného k úhradě ceny za poskytované služby a DPH, které není správcem daně ve smyslu ZoDPH zveřejněno jako číslo bankovního účtu, které je poskytovatelem používáno pro ekonomickou činnost, je objednatel oprávněn uhradit odměnu a DPH takovou fakturou vyúčtovanou na bankovní účet zveřejněný správcem daně ve smyslu ZoDPH jako bankovní účet, který je poskytovatelem používán pro ekonomickou činnost.

VIII. Autorská práva

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit nezávadnost plnění této smlouvy z pohledu práv duševního vlastnictví a provádět služby dle této smlouvy pouze na legálním software. Za užívání nelegálního software kteroukoliv ze smluvních stran nenese druhá smluvní strana žádnou odpovědnost.
2. Jestliže poskytovatel při plnění dle této smlouvy učiní součástí systému autorské dílo, k němuž objednatel nemá licenci, je povinen pro objednatele zároveň zajistit bezplatné licenční oprávnění pro jeho nevýhradní časově, místně a množstevně neomezené využívání, a to v neomezeném rozsahu a pro účely provozování systému a pro účely vyplývající z této smlouvy. Je-li poskytovatel oprávněn k takovému autorskému dílu poskytnout ve stanoveném rozsahu podlicenci nebo vykonává-li k takovému autorskému dílu majetková práva, poskytuje objednateli bezplatně oprávnění v rozsahu dle předchozí věty již okamžikem, kdy předmětné autorské dílo učiní součástí systému.

IX. Smluvní pokuty

1. Opozdí-li se objednatel s úhradou oprávněně vystavené faktury, dle čl. VII. této smlouvy, zaplatí poskytovateli při prodlení splatnosti úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. Pro případ nedodržení kvality poskytovaných služeb, jak jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy, poskytovatelem, sjednávají smluvní strany smluvní pokutu za každý jednotlivý i opakovaný případ nedodržení takto:
 - za nedodržení reakční doby v případě
 - **kritické priority** smluvní pokutu ve výši **20.000,- Kč** (slovy dvacettisícikorun českých)

- **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (slovy desettisíckorun českých)
 - **střední priority** smluvní pokutu ve výši **4.000,- Kč** (slovy čtyřtisíckorun českých)
 - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisíckorun českých)
- za každou započatou hodinu nad rámec reakční doby dle přílohy č. 1 této smlouvy.**
- za nedodržení doby vyřešení v případě
- **kritické priority** smluvní pokutu ve výši **20.000,- Kč** (slovy dvacetisíckorun českých)
 - **vysoké priority** smluvní pokutu ve výši **10.000,- Kč** (slovy desettisíckorun českých)
 - **střední priority** smluvní pokutu ve výši **4.000,- Kč** (slovy čtyřtisíckorun českých)
 - **nízké priority** smluvní pokutu ve výši **2.000,- Kč** (slovy dvatisíckorun českých)
- za každý započatý den nad rámec doby pro vyřešení dle přílohy č. 1 této smlouvy.**

Nebude-li dodržena doba reakce a zároveň ve stejné věci ani doba vyřešení, je poskytovatel povinen uhradit sjednanou smluvní pokutu jak za nedodržení doby reakce, tak za nedodržení doby vyřešení.

Sjednaná doba reakce a vyřešení je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy včetně definice priorit.

3. V případě jakékoliv nefunkčnosti IS REÚIP v pracovní den kdykoliv v době od 6.00h do 18.00h (s výjimkou předem objednatelům odsouhlasených servisních prací) se poskytovatel zavazuje za každý výpadek plné funkčnosti zaplatit smluvní pokutu ve výši 2.000,- Kč (slovy dvatisíckorun českých) za každý započatý pracovní den v době od 6.00h do 18.00h. V případě více než 3 výpadků plné funkčnosti během jednoho pracovního dne se tento odstavec pro takový den neužije. V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 3 a 5 tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 5 tohoto článku.
4. V případě více než 3 (slovy třech) opakovaných výpadků plné funkčnosti IS REÚIP během jednoho pracovního dne kdykoliv v době od 6.00h do 18.00h (s výjimkou předem objednatelům odsouhlasených servisních prací), se poskytovatel zavazuje zaplatit jednorázově smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy desettisíckorun českých) za každý započatý pracovní den v době od 6.00h do 18.00h. Tato sankce nemůže být uplatněna současně se sankcí za nefunkčnost IS REÚIP dle odstavce 3 a 5 tohoto článku. V případě souběhu sankcí uvedených v odstavci 4 a 5 tohoto článku, bude uplatněna sankce dle odstavce 5 tohoto článku.
5. Dojde-li nejméně v osmi pracovních dnech kalendářního měsíce vždy nejméně ke dvěma výpadkům plné funkčnosti IS REÚIP během jednoho pracovního dne v době od 6.00h do 18.00h (s výjimkou předem objednatelům odsouhlasených servisních prací), zavazuje se poskytovatel zaplatit za každý takový výpadek a za každý další výpadek v pracovní den v době od 6.00h do 18.00h ve stejném kalendářním měsíci (s výjimkou předem objednatelům odsouhlasených servisních prací) smluvní pokutu ve výši 18.000,- Kč (slovy osmnácttisíckorun českých) za každý započatý pracovní den v době od 6.00h do 18.00h.
6. V případě nedostupnosti služby HelpDesk je poskytovatel povinen zaplatit za každou započatou hodinu nedostupnosti služby HelpDesk smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč.
7. Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena práva z odpovědnosti za vady.
8. V případě, že poskytovatel poruší povinnosti uvedené v čl. V., odst. 1. této smlouvy, zavazuje se zaplatit protistraně smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednottisíckorun českých), a to za každé jednotlivé porušení povinnosti v čl. V. odst. 1 této smlouvy uvedené, a to i opakovaně.

9. V případě prodlení poskytovatele se splněním povinnosti prokázat úhradu pojistného dle čl. XIV. odstavce 12, se poskytovatel zavazuje uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč (slovy: desettisíc korun českých) za každý započatý den prodlení.
10. Částku odpovídající jakékoliv smluvní pokutě je objednatel oprávněn započíst na jakoukoli jinou pohledávku poskytovatele vůči objednateli.
11. Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty objednatelem dle této smlouvy nezaniká povinnost (dluh) poskytovatele, kterou smluvní pokuta utvrzuje. Objednatel má právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to v celém rozsahu.

X.

Součinnost a vzájemná spolupráce

1. Poskytovatel a objednatel se zavazují k vzájemné spolupráci za účelem plnění této smlouvy.
2. Objednatel umožní, po dohodě s poskytovatelem, pro plnění této smlouvy v prostorách objednatele vhodné podmínky, zejména:
 - a) Zajištění přístupu pověřeným osobám poskytovatele do prostor potřebných pro plnění předmětu smlouvy.
 - b) Poskytnutí informací nezbytně nutných pro splnění předmětu této smlouvy, zejména zajištění informací o kontaktních osobách ohledně přístupu k podkladům potřebným pro poskytnutí služby.
 - c) Zabezpečení provozu a minimálně současné kapacity technických prostředků (hardware, síťová infrastruktura, operační systémy, databáze) a součinnosti správce aplikace a ostatních pověřených pracovníků tak, aby umožnili poskytovateli řádné a včasné plnění této smlouvy.
 - d) Umožnění poskytovateli (s ohledem na ochranu osobních údajů a důvěrných informací) zabezpečený vzdálený přístup do své datové sítě za účelem plnění této smlouvy, a to nejpozději do 5 (slovy pěti) pracovních dnů od data účinnosti této smlouvy. Předání přístupových práv k systému a datové síti bude stvrzeno protokolárně.

XI.

Záruka a odpovědnost za vady

1. Poskytovatel odpovídá objednateli za vady plnění, které poskytne objednateli na základě této smlouvy. Poskytovatel odpovídá objednateli jednak za vady plnění, které bude mít jeho plnění v době jeho předání objednateli, jednak poskytovatel odpovídá objednateli i za vady svého plnění, které se projeví po jeho předání objednateli v záruční době (záruka za jakost), jak je níže dohodnuta v této smlouvě.
2. Poskytovatel poskytuje objednateli záruku za jakost plnění poskytnutého na základě této smlouvy, tj. poskytovatel přebírá závazek, že poskytnuté plnění bude po dobu záruční doby způsobilé k užívání účelu, ke kterému je určeno, bez jakýchkoli vad a že bude mít vlastnosti určené dle této smlouvy, případně obvyklé vlastnosti, a že bude kompletní a bez vad.

3. Záruka bude objednateli poskytována po dobu 24 měsíců na jakékoliv plnění poskytnuté dle této smlouvy.
4. Reklamací nahlásí objednatel poskytovateli obdobným způsobem jako incident, reklamační je poskytovatelem řešena v režimu dle přílohy č.1 této smlouvy, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
5. U plnění, na které byla oprávněně uplatněna reklamační, se prodlužuje záruční doba o dobu od data uplatnění reklamační po datum odstranění vady.
6. V případě, že se na plnění poskytovatele vyskytne v záruční době vada, má objednatel vůči poskytovateli nárok na bezplatné odstranění vady. Rozlišení vad podle jejich priority a časové intervaly pro jejich vyřešení (odstranění) jsou stejné jako pro incidenty dle přílohy č. 1 této smlouvy.
7. Neodstraní-li poskytovatel záruční vadu v době dle přílohy č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn odstranit vadu sám nebo zajistit její odstranění třetí osobou a poskytovatel je povinen uhradit objednateli náklady účelně vynaložené při odstraňování takových vad.
8. Vada se považuje za odstraněnou okamžikem potvrzení o odstranění vady ze strany objednatele, nebo okamžikem jejího odstranění postupem dle předcházejícího odstavce.

XII. Odstoupení od smlouvy

1. Jestliže kterákoli strana poruší podstatným způsobem tuto smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat druhou stranu ke splnění jejích závazků. Pokud do patnácti dnů od doručení této výzvy strana, která porušila smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě, nebo do doby dohodnuté stranami tato strana neodstraní porušení závazků, může druhá strana od smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy. Za podstatné porušení této smlouvy se považuje zejm. opakované prodlení poskytovatele se sjednanými termíny o více jak 100% stanovené reakční doby nebo doby pro vyřešení nebo opakované prodlení objednatele s úhradou oprávněně vystavených faktur o více jak 3 měsíce.
2. Dojde-li k zániku této smlouvy jinak než jejím splněním, uhradí objednatel poskytovateli za měsíc, v němž smlouva zanikla, pouze poměrnou část ceny služby dle počtu dnů v měsíci, po které smlouva trvala, vůči celkovému počtu dní v daném měsíci.
3. Pokud bude kterákoli smluvní strana v úpadku, v likvidaci nebo nebude schopna z jiných důvodů dostát svým závazkům, může druhá strana, aniž by se tím zbavovala jakýchkoli jiných práv nebo možných prostředků k nápravě, odstoupit od této smlouvy.
4. Odstoupení od této smlouvy je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že narovnání veškerých práv na peněžitá a nepeněžitá plnění bude realizováno ve lhůtě do 30 dnů od nabytí platnosti odstoupení od smlouvy. Za poskytovatele formou dobropisu, který se zavazuje zaslat objednateli na fakturační adresu objednatele. Pro odstoupení od smlouvy platí příslušná ustanovení občanského zákoníku.
5. Ujednání týkající se poskytnutí práv vyplývajících z práva duševního vlastnictví zůstávají platná a účinná i po odstoupení od této smlouvy.

XIII. Podmínky výpovědi

1. Smluvní strany souhlasí s tím, že tuto smlouvu lze vypovědět, a to i bez uvedení důvodů.
2. Na tuto smlouvu se vztahuje výpovědní lhůta 6 měsíců s tím, že výpověď je oprávněna podat každá ze smluvních stran písemně i bez uvedení důvodu.
3. Nebude-li poskytovatel během trvání jeho závazku z této smlouvy splňovat po dobu delší než 20 dní bezprostředně po sobě jdoucích veškeré kvalifikační předpoklady, které byly součástí zadávacích podmínek v zadávacím řízení Veřejné zakázky, na základě kterého objednatel uzavřel s poskytovatelem tuto smlouvu, je objednatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc. To neplatí pro kvalifikační předpoklady dle § 56 odst. 2 písm. a) zákona o veřejných zakázkách.
4. Poruší-li poskytovatel povinnost předložit doklad o úhradě pojistného dle čl. XIV odst. 12 této smlouvy a neodstraní-li závadný stav ani do 30 dnů poté, co na porušení uvedené povinnosti bude upozorněn objednatelem, je objednatel oprávněn tuto smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou 1 měsíc.
5. Po prokazatelném datu doručení výpovědi druhé smluvní straně začíná výpovědní lhůta běžet od 1. dne následujícího měsíce.

XIV. Závěrečná ujednání

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti ve lhůtě 15 kalendářních dnů, od data kdy byla poskytovateli doručena písemná výzva k zahájení plnění, pokud se obě smluvní strany nedohodnou na lhůtě kratší.
2. Tato smlouva je sjednána na dobu určitou v délce 5 let od její účinnosti. Poskytovatel bude poskytovat služby dle této smlouvy počínaje uplynutím lhůty 15 kalendářních dnů, od data kdy byla poskytovateli doručena písemná výzva k zahájení plnění, pokud se obě smluvní strany nedohodnou na lhůtě kratší.
3. Poskytovatel se, ve smyslu § 147a odst. 1 písm. c) zákona o veřejných zakázkách, zavazuje předat objednateli seznam subdodavatelů poskytovatele, jimž uhradil více než 10% z celkové ceny Veřejné zakázky nebo jimž v jednom kalendářním roce uhradil více než 10% z ceny uhrazené objednatelem dle této smlouvy. Tuto povinnost se poskytovatel zavazuje plnit v souladu s § 147a odst. 5 zákona o veřejných zakázkách.
4. V případě, že se některé ujednání této smlouvy ukáže jako neplatné či neúčinné, nemá tato skutečnost vliv na platnost a účinnost ostatních ujednání této smlouvy ani na platnost a účinnost této smlouvy jako celku. Nastane-li taková situace, nahradí smluvní strany neplatné či neúčinné ujednání ujednáním novým, platným a účinným, které bude nejlépe odpovídat dané otázce a vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy. Nedojde-li k dohodě smluvních stran v předmětné věci, pak se namísto neplatného či neúčinného ujednání použije to ustanovení platného a účinného právního

předpisu, které bude svým obsahem a účelem, s přihlédnutím k vůli smluvních stran při uzavírání této smlouvy, dané otázce nejbližší.

5. Kontaktní osoby obou smluvních stran jsou uvedeny v příloze č. 3 této smlouvy.
6. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků k této smlouvě, odsouhlasených a podepsaných oběma smluvními stranami.
7. Poskytovatel není oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit žádnou svou pohledávku vyplývající z této smlouvy dalšímu subjektu.
8. Není-li touto smlouvou výslovně stanoveno jinak, řídí se smlouva a vztahy vzniklé na základě této smlouvy ustanoveními zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a souvisejících právních předpisů. K projednávání veškerých sporů v souvislosti s touto smlouvou jsou příslušné soudy České republiky.
9. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 a § 2985 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
10. Poskytovatel je povinen po dobu plnění této smlouvy splňovat veškeré kvalifikační předpoklady, které byly součástí zadávacích podmínek v zadávacím řízení, na základě kterého objednatel uzavřel s poskytovatelem tuto smlouvu. V případě, že poskytovatel v zadávacím řízení prokazoval splnění některé části kvalifikace prostřednictvím subdodavatele a ten přestane tuto kvalifikaci splňovat, je poskytovatel povinen nejpozději do 7 pracovních dnů tuto skutečnost objednateli ohlásit s tím, že do 10 pracovních dnů od oznámení této skutečnosti předloží nové doklady, kterými prokáže splnění příslušné části kvalifikace stanovené objednatelem v zadávacích podmínkách. Tento odstavec se neplatí pro kvalifikační předpoklady dle § 56 odst. 2 písm. a) zákona o veřejných zakázkách.
11. Poskytovatel si je dále vědom, že ve smyslu ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
12. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinný subjekt k poskytování informací dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Poskytovatel souhlasí se zpřístupněním, či zveřejněním celé této smlouvy včetně nabídky v jejím plném znění, jakož i všech úkonů a okolností s touto smlouvou a výběrovým řízením souvisejících.
13. Objednatel a Poskytovatel vynaloží veškeré úsilí, aby všechny spory, které vyplynou z této smlouvy nebo v souvislosti s ní, byly urovnány především oboustrannou dohodou. Sdělení o existujících neshodách, případně rozporech se smlouvou bude zasláno písemně doporučeným dopisem druhé straně (popř. pokud má Poskytovatel k dispozici datovou schránkou jejím prostřednictvím).
14. Jestliže nebude možné přes veškerou snahu spor vyřešit dohodou, bude řešen soudní cestou, a to místně a věcně příslušnými soudy. Rozhodným právem pro řešení sporů je právo české.
15. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 10 000 000 Kč, a jejíž prostá kopie nebo prostá kopie

pojistného certifikátu je přílohou č. 6 této smlouvy. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. Na žádost objednatele je poskytovatel povinen do 10 pracovních dnů od doručení žádosti dokladem o úhradě pojistného objednateli prokázat, že pojištění v rozsahu dle tohoto odstavce je platné a účinné.

16. Účastníci si smlouvu přečetli a souhlasí s jejím obsahem, na důkaz toho připojují své podpisy.
17. Smluvní strany prohlašují, že obsah této smlouvy obsahuje ujednání o všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat a strany dospěly ke shodě ohledně všech náležitostí, které si strany stanovily jako předpoklady uzavření této smlouvy.
18. Smluvní strany prohlašují, že si vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy.
19. Tato smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž objednatel obdrží dva stejnopisy a poskytovatel obdrží jeden stejnopis.

Nedílnou součástí této smlouvy jsou i níže uvedené přílohy:

- a) příloha č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb
- b) příloha č. 2 – Písemný výkaz sledování poskytovaných služeb dle čl. IV.
- c) příloha č. 3 – Seznam kontaktů
- d) příloha č. 4 – Seznam neposkytovaných služeb
- e) příloha č. 5 – Pravidla pro hlášení incidentů a požadavků
- f) příloha č. 6 – Kopie pojistné smlouvy/certifikátu /poskytovatel předloží do podpisu smlouvy/
- g) příloha č. 7 – Seznam členů realizačního týmu
- h) příloha č. 8 – Minimální a doporučené HW a SW požadavky na provoz REUIP

Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy.

V dne

V dne

.....

Objednatel

.....

Poskytovatel

PŘÍLOHA č. 1 – Definice kvality poskytovaných služeb

„DOSTUPNOST“ – IS REÚIP musí být plně dostupný a plně funkční minimálně v pracovní dny od 6 hodin do 18 hodin, s výjimkou předem oznámených servisních prací, jejichž termín musí být objednatelem odsouhlasen.

Tabulka definice kvality služeb (SLA):

Priorita incidentu	Reakční doba	Doba pro vyřešení	Smluvní pokuta za nedodržení (dle čl. IX této smlouvy)
Kritická • Systém nebo jeho část není možné spustit. • Došlo ke ztrátě dat. • Naprostá nefunkčnost systému.	1 hodina	Max do 24 hodin	20.000,- Kč
Vysoká • Částečná nefunkčnost systému, která má zásadní vliv na jeho provoz. • Částečná nefunkčnost důležité funkce systému.	2 hodiny	Max do 48 hodin	10.000,- Kč
Střední • Incident nemá zásadní vliv na provoz systému a k požadované funkci, informaci nebo výstupu se může uživatel dostat jiným způsobem. • Incidentem nejsou dotčeny důležité funkce systému.	8 hodin	Max do 10 dnů nebo po dohodě s objednatelem	4.000,- Kč
Nízká • Na provoz systému má pouze zanedbatelný vliv.	24 hodin	Max do 20 dnů nebo po dohodě s objednatelem	2.000,- Kč
Pravidelné sdružené požadavky na úpravu systému bez okamžitého vlivu na provoz systému	po dohodě s objednatelem	po dohodě s objednatelem	

Incidentem se rozumí událost při využívání systému, která neprobíhá očekávaným způsobem a omezuje či může omezit funkce systému nebo způsobí či může způsobit nedostupnost systému (např. výpadek, výrazné zpomalení systému na základě SW poruchy nebo SW chyby na informačních systémech, vzniklá nedostupnost dat, nedostupnost komunikací, atp.). Incidentem je i jakýkoliv zjištěný bezpečnostní problém, a to i v případě, že neohrožuje okamžitě dostupnost a funkce systému.

1. Poskytovatel se zavazuje reagovat na objednatelem nahlášený incident dle tabulky definice kvality služeb (SLA). V případě nedostupnosti služby HelpDesk lze v případě kritické a vysoké priority incidentu nepřetržitě využít telefonní kontakty a poskytovatel je povinen v takovém případě reagovat na objednatelem nahlášený incident dle tabulky SLA i mimo dostupnost služby HelpDesk a dobu provozu Centrálního servisního dispečinku.

Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí hlášení incidentu a odpověď objednateli s informací o předpokládané závažnosti incidentu, zda se jedná či nejedná o vadu IS REÚIP nebo jeho části a je-li to možné, předpokládané době potřebné na vyřešení incidentu. Není-li

poskytovatel v tomto momentě takové informace schopen poskytnout, je povinen odhadnout termín, kdy tyto předběžné informace objednateli poskytne.

Částí systému se rozumí zejména Microsoft Dynamics CRM a Microsoft Dynamics AX.

Důležitými funkcemi se rozumí zejména komunikace s externí spisovou službou, datový konektor propojující MS Dynamix CRM a MS Dynamix AX, modul vyhodnocování a datové sestavy.

2. Poskytovatel se zavazuje vyřešit nahlášený či zjištěný incident:
 - a) u priority „Kritická“ nejpozději do 24 hod. od reakce poskytovatele dle předchozího odstavce,
 - b) u priority „Vysoká“ nejpozději do 48 hod. od reakce poskytovatele dle předchozího odstavce,
 - c) u priority „Střední“ do 10 dnů od reakce poskytovatele dle předchozího odstavce,
 - d) u priority „Nízká“ do 20 dnů od reakce poskytovatele dle předchozího odstavce.
3. Doba pro vyřešení incidentu se vztahuje pouze na incidenty týkající se IS REÚIP a jeho programových komponent. V případě incidentu na straně technické a systémové infrastruktury, za jejichž provoz nezodpovídá poskytovatel, se doba pro vyřešení incidentu prodlužuje o dobu, po kterou byl IS REÚIP nedostupný z důvodů incidentu na straně této infrastruktury (tj. na straně objednatele).

PŘÍLOHA č. 2 - Výkaz sledování poskytovaných služeb

Dle smlouvy bude pravidelný výkaz sledování kvality poskytovaných služeb obsahovat minimálně tyto položky:

- Celkový počet poskytovaných služeb a vyhodnocení dodržení kvality poskytovaných služeb.
- Výkazy práce obsahující minimálně tyto údaje:
 - datum provádění práce
 - označení objednavajícího
 - označení části IS REÚIP, k níž se vztahuje řešení
 - identifikační číslo hlášení či požadavku v HelpDesk poskytovatele
 - označení řešitele
 - popis činností řešitele
 - časová pracnost v hodinách
 - překročení stanovené kvality služeb (SLA)
- Další doplňující informace ovlivňující kvalitu poskytovaných služeb.

PŘÍLOHA č. 3 - Seznam kontaktů

Centrální servisní dispečink:

....

Telefon GSM brána:

Fax:

E-mail:

HelpDesk:

Zástupce poskytovatele

Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
....				
....				
....				
....				
....				

Zástupce objednatele

Jméno a příjmení	Pracovní zařazení	Telefon	Mobil	E-mail
....				
....				
....				
....				

PŘÍLOHA č. 4 - Seznam neposkytovaných služeb

Seznam služeb, které bude objednavatel vykonávat vlastními prostředky, případně si tyto zajistí prostřednictvím externích dodavatelů: **Seznam neposkytovaných služeb**

Číslo	Název služby	Popis služby
1.	Datové komunikace	Objednatel má zajištěn provoz datových komunikací v plném rozsahu
2.	Uživatelský hardware a software	Objednatel má zajištěnu podporu, údržbu a provoz uživatelských koncových stanic – počítačů, notebooků a jejich periférií.

Předmětem smlouvy nejsou rovněž služby, které nejsou přímou součástí programových komponent IS REÚIP, jako například

- Microsoft Active Directory,
- Microsoft Exchange
- MS Skype for Business (pro komunikaci s uživateli informačního systému)
- Intranetový portál SÚIP (zveřejňování informací o informačním systému, interní helpdesk SÚIP) apod.

PŘÍLOHA č. 5 - Pravidla pro hlášení incidentů a požadavků

Incidenty a požadavky objednatele jsou hlášeny na HelpDesk poskytovatele následujícím způsobem:

1. Prostřednictvím služby HelpDesk poskytovatele přístupné na této URL adrese:
2. Telefonicky na Centrální servisní dispečink dle „PŘÍLOHA č. 3 - Seznam kontaktů“

Přístup k výše uvedeným nástrojům poskytovatele pro hlášení incidentů a požadavků bude objednateli umožněn od data nabytí účinnosti této smlouvy.

Přístup ke službě HelpDesk pro potřeby hlášení záručních vad bude objednateli umožněn v rozsahu dle této přílohy též po dobu trvání záruky.

Pravidla pro službu HelpDesk

- a) HelpDesk je softwarová aplikace přístupná v prostředí internetových prohlížečů bez nutnosti jakékoliv instalace na klientské stanici. Slouží pro potřeby řešení vzájemné komunikace pověřených pracovníků objednatele a pracovníků poskytovatele odpovědných za jednotlivé aplikace. Je určena zejména k evidenci a řízení následující komunikace:
 - hlášení incidentů, zadání žádostí o servisní zásah apod.,
 - zadávání požadavků na rozšíření funkčnosti IS REÚIP,
 - zadávání požadavků na dílčí konzultace,
 - zadávání ostatních požadavků v rámci této smlouvy,
 - zadávání námětů a připomínek,
 - rozesílání hromadných zpráv pracovníky poskytovatele určeným uživatelům objednavatele (např. informace o nové verzi).
- b) Služba HelpDesk bude přístupná časově neomezeně na výše uvedené internetové adrese. Poskytovatel po podpisu této smlouvy předá objednateli přístupové kódy a hesla pro oprávněné pracovníky objednatele.
- c) Poskytovatel se zavazuje pravidelně zálohovat veškerá data aplikace HelpDesk.

Pravidla pro službu Centrální servisní dispečink

1. V rámci služby Centrální servisní dispečink se poskytovatel zavazuje poskytovat objednateli v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hod. telefonickou podporu (dále jen „**telefonická podpora**“) vztahující se k IS REÚIP:
 - obecné konzultace
 - konkrétní konzultace postupu nebo použití IS REÚIP
 - konkrétní konzultace související s nastavením IS REÚIP nebo jeho části (oprávnění, alternativy, styly, reporty, experty, atd.)
2. Telefonická podpora zahrnuje poskytnutí poradenských služeb uvedených v odst. 1., tj. řešení menších problémů.

3. Poradenské služby překračující rozsah telefonické podpory definovaný v odst. 2. budou řešeny službou HelpDesk.
4. Pro komunikaci mezi objednatelem a poskytovatelem je objednatel oprávněn na své straně pověřit pracovníka dle svého uvážení.
5. Služba Centrální servisní dispečink bude dostupná na telefonním čísle poskytovatele uvedeném v příloze č. 3 této smlouvy.
6. Objednatel je oprávněn do „PŘÍLOHA č. 3 - Seznam kontaktů“ – „**Zástupce objednatele**“ vložit nejvíce 10 kontaktů oprávněných osob a jen tyto osoby jsou oprávněny kontaktovat Centrální servisní dispečink poskytovatele.

PŘÍLOHA č. 6 - Kopie pojistné smlouvy/certifikátu /poskytovatel předloží do podpisu smlouvy/

PŘÍLOHA č. 7 – Seznam členů realizačního týmu

PŘÍLOHA č. 8 – Minimální a doporučené HW a SW požadavky na provoz REUIP

HW požadavky Microsoft Dynamics CRM REUIP klient

Komponenta	Minimum	Doporučeno
Procesor (32-bit)	750-MHz CPU nebo kompatibilní	Multi-core 1.8-GHz CPU nebo vyšší
Procesor (64-bit)	x64 architecture nebo kompatibilní 1.5 GHz processor	Multi-core x64 architecture 2GHz CPU nebo vyšší například AMD Opteron or Intel Xeon systems
Paměť	2-GB RAM	4-GB RAM nebo více
Pevný disk	1.5 GB of volného místa	1.5 GB of volného místa

SW požadavky Microsoft Dynamics CRM REUIP klient

Komponenta	Podporovaná verze	Poznámky
Operační systém (Windows XP Media Center Edition není podporován)	Windows 7 (64-bit and 32-bit versions) Windows Vista (64-bit and 32-bit versions) Microsoft Windows XP Professional SP3 Microsoft Windows XP Tablet SP3 Windows XP Professional x64 Edition	Pro win XP je nutná minimálně komponenta MSXML 6.0 SP2
Internet Explorer	Internet Explorer 7 nebo vyšší Internet Explorer 8 nebo vyšší Internet Explorer 9 nebo vyšší Internet Explorer 10 nebo vyšší	Doporučeno IE9 pro IE10 musí být nastaven režim compatibility
Microsoft Office	Microsoft Office 2003 s SP3 nebo vyšší 2007 Microsoft Office systém Office 2010	Pro Office 2010 je nutné mít instalovány a spuštěny indexovací služby Pro spuštění 64-bit verze Microsoft Dynamics REUIP CRM je nutná 64-bit verze Office 2010.
Ostatní	Microsoft SQL Server 2008 Express Edition Microsoft .NET Framework 4.0 Microsoft Windows Installer (MSI) 4.5. MSXML 6.0 SP2 nebo vyšší Microsoft Visual C++ Redistributable; Microsoft Report Viewer 2010 Microsoft Application Error Reporting Windows Identity Framework (WIF) Silverlight verze 5	

SW požadavky Microsoft business intelligence

Komponenta	Podporovaná verze	Poznámky
Microsoft Office	Microsoft Office 2007 Microsoft Office systém Office 2010	Pro práci v datových kostkách v aplikaci Excel doporučujeme verzi 2010 z důvodu vyššího uživatelského komfortu.
Internet Explorer	Internet Explorer 8 nebo vyšší	

SW požadavky Microsoft Sharepoint 2013 client

Komponenta	Podporovaná verze	Poznámky
Microsoft Office	Microsoft Office 2007 Microsoft Office Office 2010 Microsoft Office systém Office 2013	Platí pouze pro integraci Office s prostředím Sharepoint
Internet Explorer	Internet Explorer 10 Internet Explorer 9 Internet Explorer 8 Google Chrome (latest released version) Mozilla Firefox (latest released version) Apple Safari (latest released version)	

SW požadavky pro Microsoft AX (připojení k terminálovému serveru zabezpečeným na úrovni NLA)

Komponenta	Podporovaná verze	Poznámky
Operační systém	Windows 7 (64-bit and 32-bit versions) Windows Vista (64-bit and 32-bit versions) Microsoft Windows XP Professional SP3 Microsoft Windows XP Tablet SP3 Windows XP Professional x64 Edition	Klient Připojení ke vzdálené ploše 7.0 http://support.microsoft.com/kb/969084 http://support.microsoft.com/kb/951608/cs