MVCRP00GCLNL

Počet stran: 10
Přílohy: 2

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

č.j.: MV-88765-32/SIK6-2013

Zajištění podpory systémů elektronické spisové služby resortu MV

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 Česká republika – Ministerstvo vnitra

se sídlem Praha 7, Nad Štolou 936/3, PSČ: 170 34

IČ:	00007064
DIČ:	CZ00007064
Bankovní spojení:	ČNB, pobočka 701
Číslo účtu:	3605-881/0710
Zástupce:	Ing. František Varmuža ředitel odboru centrálních informačních systémů
Telefon:	974 841 670
Fax:	974 841 064
e-mail:	frantisek.varmuza@mvcr.cz
dat. schránka:	6bnaawp

-dále označovaný též jako „Objednatel"-

a

1.2 GORDIC spol. s r.o. se sídlem v Jihlavě, Erbenova 4, PSČ: 586 01, zapsaná ve vložce č. 9313 oddílu C obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně

IČ:	47903783
DIČ:	CZ47903783
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Jihlava
Číslo účtu:	21409-681/0100
Zástupce:	Ing. Jaromír Řezáč, jednatel a generální ředitel
Telefon:	567 309 136
Fax:	567 309 136
e-mail:	jaromir_rezac@gordic.cz
dat. schránka:	sxk8tap

-dále označovaný též jako „Poskytovatel"-

(Objednatel a Poskytovatel označováni společně dále též jako „Smluvní strany")

[redacted] Převzal 2x originál [redacted]

2. PREAMBULE

Tato smlouva je smlouvou prováděcí k rámcové smlouvě č.j. MV-90603-16/VZ-2013 ze dne 31. prosince 2013.
Smluvní strany se dohodly, že jejich závazkový vztah založený touto smlouvou (dále též „Smlouva") se řídí ustanovením § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník ve znění pozdějších předpisů (dále též „ObchZ") a podle § 46 a násl. zákona č.121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů (dále též „AutZ.

3. VÝKLAD POJMŮ

3.1. Smluvní strany se dohodly, že pro účely Smlouvy (včetně jejích příloh) budou dále uvedené pojmy vykládány takto:

Pojem	**Význam pojmu pro účely Smlouvy**
Akceptační protokol	Zápis o převzetí plnění (i dílčího) na základě akceptačních kritérií odsouhlasený Oprávněnými osobami.
Aktualizovaná verze SW	Poslední verze SW (v rozsahu této Smlouvy) určená Poskytovatelem k distribuci. Verze SW je podporována 24 měsíců od zahájení její distribuce a je hrazen SW maintenance.
Oprávněná osoba	Osoba oprávněná pro podpis Akceptačního protokolu, Výkazu prací, nebo Servisního protokolu, souhrnné akceptační zprávy dále oprávněná k vznesení požadavku a jeho řešení.
Patch	Opravný balíček SW, který řeší dílčí problém (problémy).
Produkty	Veškerá zařízení, software, dokumentace (včetně manuálů) a výukové materiály.
Servisní protokol	Zápis o provedených servisních zásazích v daném období odsouhlasený Oprávněnými osobami.
Služby	Všechny formy implementace, údržby a podpory, které se Poskytovatel zavazuje poskytnout Objednateli.
SW maintenance	Poskytování pravidelných Upgrade, Update a poskytování mimořádných Patchů k elektronické spisové službě.
SW	Všechny jednotlivé aplikační programové produkty/moduly spisové služby GINIS specifikované v Příloze č. 1 Smlouvy.
Update	Úprava téže verze počítačového programu za novější. Zpravidla řeší větší množství problémů současně.
Upgrade	Vyšší verze SW, která zpravidla řeší dodání dalších/nových funkcionalit.
Výkaz	Zápis o provedených pracích odsouhlasený Oprávněnou osobou.

4. PŘEDMĚT PLNĚNÍ SMLOUVY

4.1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednatelům soubor služeb definovaný v článku 4.2 této Smlouvy a dále upřesněný v Příloze č. 2 Smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli k tomu nutnou či potřebnou součinnost, převzít od Poskytovatele poskytnuté plnění a zaplatit Poskytovateli za poskytnuté plnění sjednanou cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy.
Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli plnění v množství, jakosti a provedení, jež určuje tato Smlouva.

4.2 Předmětem plnění Smlouvy je zabezpečit podporu systému elektronické spisové služby Objednatele (dále jen eSSL Ginis), specifikovanou v rámci této Smlouvy, na období v délce 36 měsíců. Dále se Poskytovatel zavazuje, v případě, že se Objednatel rozhodne pro změnu systému elektronické spisové služby a oznámí tuto skutečnost přípravu dat pro migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle podmínek této Smlouvy.
Poskytovatel je v rámci podpory systémů dle této Smlouvy povinen garantovat Objednateli dodržení níže uvedených norem v platném znění včetně dalších souvisejících právních předpisů:

- Zák. č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zák. č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů,
- Vyhl. č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
- NMV č. 5/2008, kterým se vydává spisový a skartační řád,
- PMV č. 38/2009, kterým se stanoví užívání systému elektronické spisové služby GINIS pro vedení spisové služby Ministerstva vnitra.
- Věstník MV - 64/2012- Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (dále jen NSESSS).

Poskytovatel zajistí validitu dokumentů generovaných eSSL Ginis ve formátu PDF/A (Vyhláška 259/2012 Sb., §23 odst. 2). K tomu Objednatel poskytne potřebnou součinnost.
Poskytovatel zajistí validitu dokumentů generovaných eSSL Ginis ve formátu XML (dle Příloh 3 a 5 Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby).

Poskytovatel zajistí schopnost zpracovat XML dle Přílohy 4 Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby.
Poskytovatel je povinnen postupovat při provádění služeb dle této Smlouvy s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností Poskytovatele, přičemž je při své činnosti v souvislosti s realizací zakázky dle této Smlouvy povinen chránit zájmy a dobré jméno Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.

4.3. Objednatel je oprávněn odmítnout převzetí Služeb od Poskytovatele v případě, že předávaná část díla vykazuje natolik vážné vady, že nemůže sloužit svému účelu vůbec nebo s výraznými omezeními.

4.4. Poskytovatel není povinen plnit povinnosti vyplývající pro něj z ustanovení odstavce 4.1. a 4.2. Smlouvy ve vztahu k jiným než podporovaným verzím SW, ke kterým je hrazen SW maintenance. Poskytovatel prohlašuje, že jím na základě Smlouvy poskytnuté *Aktualizované verze SW* nejsou ve smyslu ustanovení § 433 ObchZ zatíženy právními vadami.

5. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

5.1. Tato Smlouva bude uzavřena na dobu určitou, a to od 1. 1. 2014 do 31. 12. 2016.

5.2. Místem plnění je Ministerstvo vnitra - Praha.

6. CENA

6.1. Ceny za poskytování Služeb jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy – Specifikace služeb a jejich ceny. Cena bez DPH je stanovena vždy jako konečná a nejvýše přípustná. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s těmito službami. Nejsou přípustné žádné podmínky, za kterých by mohlo dojít k překročení ceny. Zálohové platby Objednatel neposkytuje.

6.2. Celková nejvýše přípustná cena v korunách českých (CZK) činí **30 799 037,90** bez DPH. Celková cena s DPH 21% je **37 266 835,86** Kč, z toho DPH 21% je **6 467 797,96** Kč.

6.3. Cena je splatná na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem. Poskytovatel je povinen po vzniku práva fakturovat vystavit a Objednateli předat fakturu ve dvojím vyhotovení s rozepsáním jednotlivých položek dle předmětu Smlouvy.

6.4. Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu vždy za příslušné čtvrtletní plnění, a to vždy do 10 (deseti) pracovních dní po doručení výkazu zaslaného Poskytovateli osobou Objednatele oprávněnou ke správě uživatelů (viz níže dle bodu 6.6) a prokazatelně doručit fakturu (daňový doklad) na adresu Objednatele do 5 (pěti) pracovních dnů ode dne vystavení. Fakturace za 4. čtvrtletí musí být vystavena 30. 11. a doručena nejpozději do 5. 12. příslušného roku.

6.5. Faktury musí obsahovat číslo jednací Smlouvy, číslo účtu a všechny údaje uvedené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a v § 13a ObchZ a fakturované činnosti musí být ze strany Objednatele akceptovány. Nedílnou součástí faktury bude Objednatelem schválená souhrnná akceptační zpráva včetně povinných Příloh podepsaná oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6.6. U multilicencí i u licencí se platba za služby dle této Smlouvy bude vztahovat pouze na multilicence a licence užívané v příslušném čtvrtletí (jedná se o nejvyšší počet naadministrovaných licencí v daném čtvrtletí v příslušné databázi), a to v prvním až třetím čtvrtletí kalendářního roku na základě výkazu zaslaného Poskytovateli osobou Objednatele oprávněnou ke správě uživatelů nejpozději do 8 pracovních dnů od skončení kalendářního čtvrtletí. V posledním čtvrtletí kalendářního roku se fakturace a platba za toto čtvrtletí bude vztahovat pouze na licence užívané do 15. listopadu (výkaz bude Poskytovateli zaslán nejpozději do 8 pracovních dnů po tomto datu). Zbývající platba za multilicence a licence užívané od 16. listopadu do 31. prosince bude Objednateli fakturována na základě výkazu zaslaného Poskytovateli do 15 pracovních dnů po 31. prosinci předcházejícího roku. Platba bude uskutečněna v I. čtvrtletí následujícího roku.

6.7. Cena za pravidelný upgrade (jeho příprava a provedení) je samostatnou položkou Přílohy č. 2 této Smlouvy. Platba za upgrade bude uhrazena společně s paušální platbou za služby v tom čtvrtletí, kdy bude skutečně provedena.

6.8. Cena za přípravu dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této Smlouvy je samostatnou položkou v příloze č. 2 Smlouvy. Příprava dat bude Poskytovatelem provedena jen v případě zaslaného oznámení Poskytovateli. Objednatel uhradí provedení přípravy dat k migraci za předpokladu, že Poskytovateli zaslal oznámení o svém rozhodnutí o migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby (viz Příloha č. 2 Smlouvy, článek A.), dále že data k migraci byla Poskytovatelem připravena v požadované formě dle Objednatelem zaslané technické specifikace v souladu s Přílohou 1 NSESS (Export do jiné eRMS) a tato skutečnost bude potvrzena akceptačním protokolem potvrzeným oprávněnou osobou Objednatele a Poskytovatele. V případě vyžádání přípravy dat pro migraci bude platba za tuto přípravu hrazena samostatně po akceptaci a provedení migrace.

6.9. Faktury jsou splatné do 30-ti kalendářních dnů po jejím prokazatelném doručení Objednateli na adresu: MV ČR - Odbor centrálních informačních systémů, nám. Hrdinů 1634/3, 140 21 Praha 4.

6.10. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit fakturu, která neobsahuje požadované náležitosti, není vystavena v souladu se Smlouvou, nebo která obsahuje jiné cenové údaje než dohodnuté ve Smlouvě, s tím, že doba splatnosti nové (opravené) faktury začíná znovu běžet ode dne jejího doručení Objednateli.

6.11. Faktura je považována za proplacenou (zaplacenou) okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

6.12. Objednatel je oprávněn požadovat od Poskytovatele smluvní pokutu za nedodržení kterékoli lhůty trvání incidentu u eSSL Ginis, uvedené v Příloze č. 2. V takovém případě je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše sankce není omezena.

6.13. Při nedodržení kterékoli lhůty reakce na incident/objednávku/požadavek služeb dle této Smlouvy (dle podmínek v Příloze č. 2) je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč (slovy: tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení. Výše pokuty není omezena.

6.14. Při nedodržení lhůty zahájení poskytování konzultace anebo zahájení poskytování standardní správy a řešení mimořádných požadavků je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 500 Kč (slovy: tisíc pět set korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše sankce není omezena.

6.15. Nedodržení lhůt uvedených v bodech 6.12, 6.13 a 6.14 musí být prokazatelné.

6.16. Poskytovatel je oprávněn požadovat od Objednatele úrok z prodlení za nedodržení termínu splatnosti faktury ve výši 0,05 % z oprávněně fakturované částky bez daně z přidané hodnoty za každý i započatý den prodlení. Výše sankce není omezena.

7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

7.1. V rámci plnění předmětu Smlouvy mají obě Smluvní strany zejména, následující povinnosti:
- vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků vyplývajících z této Smlouvy,
- neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle této Smlouvy,
- poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle této Smlouvy,
- plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

7.2. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Objednatel zejména, následující povinnosti:
- vyvinout takovou součinnost a poskytovat Poskytovateli všechny informace, data a dokumentaci, které budou Poskytovatelem oprávněně požadovány k umožnění řádného plnění této Smlouvy,
- zajistit potřebné technicko-organizační podmínky pro řádné plnění této Smlouvy,
- umožnit Poskytovateli přístup do objektů, k zařízení, k programovému vybavení, databázím a informačnímu systému Objednatele v rozsahu nezbytném pro řádné plnění této Smlouvy dle vzájemně schválených postupů,
- zajistit pracovní prostředí pro pracovníky Poskytovatele nebo jeho subdodavatele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele,
- zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací, která bude Poskytovatelem oprávněně požadována k řádnému plnění této Smlouvy,
- udržovat provozní prostředí v souladu se specifikacemi výrobce, monitorovat možné chyby nebo selhání funkčnosti a zabránit jejich vzniku a instalovat všechny opravy chyb a údržbové verze Software, které mu dodá Poskytovatel,
- zajišťovat provozní správu informačního systému, provozovat data a zálohovat data za účelem jejich obnovitelnosti,
- dodržovat postupy Poskytovatele pro předkládání servisních požadavků, pro hlášení chyb a pro rozhodování o potřebě opravárenské služby,
- dodržovat instrukce Poskytovatele pro údržbu prováděnou Objednatelem a pro zajišťování Služeb.

7.3. V souvislosti s plněním předmětu Smlouvy má Poskytovatel zejména, následující povinnosti:
- Pokud je součástí dodávky služeb poskytnutí užívacích práv k volně šiřitelným (freeware) nebo OEM programům, které nejsou uvedeny v předmětu Smlouvy, je Poskytovatel povinen zpracovat přehled těchto licencí a předložit ho jako součást dodacího listu (popř.

předávacího/přejímacího protokolu). Poskytovatel bude garantovat, že poskytnutím uvedených užívacích práv neporušuje práva třetích stran, jakož ani autorský zákon.

- postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy,
- poskytovat Služby v souladu se sjednanou kvalitou tak, aby vyhovovaly potřebám Objednatele, se kterými byl Poskytovatel prokazatelně seznámen,
- zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací pro poskytování Služeb,
- dodržovat bezpečnostní předpisy Objednatele, s nimiž byl seznámen,
- Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců.
- poskytnout jako součást dodávky příslušnou dokumentaci a instalační média,
- nabídnout Objednateli poslední verze SW a to včetně dodávek patchů, upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů a updatů nezbytně nutných pro správný chod SW,
- v průběhu smluvního vztahu poskytovat veškeré upgrade, update a patche SW Objednateli beze změny finančních nákladů na implementaci, softwarovou údržbu, údržbu a podporu SW beze změny licenčních podmínek.

7.4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli a jeho konečným uživatelům svolení k nevýlučnému a neomezenému užití díla ve smyslu autorského zákona a předpisů upravujících práva k duševnímu vlastnictví, jestliže je takové dílo součástí plnění Poskytovatele, nebo bude vytvořeno za účelem plnění této Smlouvy, případně bude vytvořeno v průběhu plnění Smlouvy.

7.5. Objednatel není oprávněn poskytnout třetím osobám, kopírovat, překládat, dekompilovat, rozebírat, zpětně rozkládat nebo jinak reprodukovat či modifikovat, přidávat nebo jinak měnit dodaný SW.

7.6. Objednatel je oprávněn používat Služby a Produkty od data jejich převzetí.

8. VLASTNICKÉ PRÁVO

8.1. V případě, že na základě plnění Poskytovatele se některé věci mají stát vlastnictvím Objednatele, přechází na Objednatele vlastnické právo k věcem dnem úplného zaplacení ceny takových věcí.

8.2. Veškeré diagnostické prostředky a servisní dokumentace poskytnuté Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s touto Smlouvou zůstávají ve vlastnictví Poskytovatele a Objednatel se zavazuje vrátit je Poskytovateli neprodleně po ukončení této Smlouvy.

8.3. Nebezpečí škody na věcech přechází na Objednatele dnem jejich převzetí od Poskytovatele.

9. OCHRANA INFORMACÍ

9.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o důvěrných informacích (ve smyslu ObchZ), které se týkají této Smlouvy a jejího plnění, a dále informacích získaných v souvislosti s plněním této Smlouvy. Za důvěrné informace se považují zejména informace organizační a obchodní povahy a informace o činnosti druhé Smluvní strany. Za důvěrné se rovněž považují informace, které jsou jako důvěrné výslovně označeny. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na případy, kdy Objednatel či Poskytovatel oznámí potřebné informace třetím osobám, které se podílejí na plnění předmětu Smlouvy či poskytují konzultační služby Objednateli, a to v rozsahu potřebném k realizaci dodávky služeb. Stejně tak se povinnost mlčenlivosti nevztahuje na Objednatele při poskytování nezbytných informací svým zaměstnancům, a to jen v rozsahu nezbytném pro umožnění řádného plnění této Smlouvy. Povinnost mlčenlivosti se dále nevztahuje na poskytnutí

informací souhrnné finanční povahy třetím osobám ze strany Objednatele. Obě Smluvní strany nesou odpovědnost za škodu způsobenou v důsledku porušení povinnosti mlčenlivosti v rámci platných právních předpisů.

9.2. Poskytovatel nesmí použít údaje obsažené v informačních systémech Objednatele k účelům mimo rámec této Smlouvy a nesmí je poskytnout ani třetím osobám. Tato povinnost trvá bez ohledu na ukončení účinnosti Smlouvy.

9.3. Poskytovatel je povinen zajistit plnění podmínek zajištění ochrany informací podle tohoto článku i ze strany jeho zaměstnanců a případných subdodavatelů.

10. NÁHRADA ŠKODY

10.1. Smluvní strany mají odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.

10.2. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržel od Objednatele. Objednatel je odpovědný škodu způsobenou prodlením v souvislosti s plněním závazků Objednateli

10.3. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními ObchZ. Uplatněním nebo zaplacením smluvní pokuty není dotčeno ani omezeno právo poškozené Smluvní strany na náhradu škody.

10.4. Poskytovatel odpovídá za škodu způsobenou vadným plněním této Smlouvy v rozsahu stanoveném českým právním řádem.

10.5. Náhrada škody se platí v českých korunách.

10.6. Poskytovatel není povinen nahradit škodu způsobenou ztrátou nebo zničením dat Objednatele, pokud Objednatel neprovedl jejich zálohování dle sedmého odstavce článku 7.2 této Smlouvy, nebo z dalších jím zaviněných důvodů.

11. KOMUNIKACE MEZI SMLUVNÍMI STRANAMI

11.1 Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy, nebo telefonem, faxem, elektronickou poštou, nebo prostřednictvím svých Oprávněných osob.

11.2 **Smluvní strany** jsou oprávněny jimi jmenované Oprávněné osoby změnit, přičemž změna je účinná doručením písemného oznámení o takové změně druhé Smluvní straně. Oprávněné osoby, nejsou-li statutárním orgánem, nejsou oprávněny měnit nebo rušit tuto Smlouvu a její přílohy.

Jména Oprávněných osob Objednatele:

Oprávněná osoba k podpisu Akceptačního protokolu:
Ing. Jana Bednářová, jana.bednarova@mvcr.cz, tel. 974 841 466

Oprávněné osoby k vznesení požadavku na technickou podporu:
Ing. Alexander Antal, alexander.antal@mvcr.cz, tel.: 974 841 501
zástupce:
Ing. Jana Bednářová, jana.bednarova@mvcr.cz, tel. 974 841 466

Oprávněné osoby k vznesení požadavku na metodickou podporu:
Ing. Tomáš Kalinec, tomas.kalinec@mvcr.cz, tel.: 974 847 620
zástupce:
Monika Kuncová, monika.kuncova@mvcr.cz, tel. 974 847 628

Jména Oprávněných osob Poskytovatele:

Oprávněná osoba k podpisu Akceptačního protokolu:
Ing. František Vyhnálek, frantisek_vyhnalek@gordic.cz, tel.: 724 901 014
zástupce:
Zuzana Pokorná, zuzana_pokorna@gordic.cz, tel.: 724 901 090

Kontakt pro poskytování služeb dle bodu B. Přílohy č. 2 této Smlouvy:
Kontakty na technickou podporu (HelpDesk) budou předány po podpisu Smlouvy.

11.3 Všechna oznámení mezi Smluvními stranami, která se vztahují k této Smlouvě nebo která mají být učiněna na základě této Smlouvy, musí být učiněna v písemné podobě a druhé Smluvní straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou registrovaného poštovního styku na adresu uvedenou na titulní stránce této Smlouvy, není-li touto Smlouvou stanoveno nebo mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.

11.4 Oznámením v písemné podobě se rozumí doručení oznámení druhé Smluvní straně buď v papírové formě, nebo v elektronické (digitální) formě jako dokument ve formátu MS Word, nebo PDF na dohodnutém médiu.

11.5 Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do 3 (slovy: tří) dnů.

12. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST

12.1. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za prodlení způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost.

12.2. Smluvní strany se dohodly, že pro účely této Smlouvy se za okolnost vylučující odpovědnost považuje překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné Smluvní strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná Smluvní strana tuto překážku nebo její následky ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze spravedlivě v dané situaci požadovat, odvrátila nebo překonala, a dále, že by překážku v době jejího vzniku předvídala. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná Smluvní strana byla v prodlení s plněním své povinnosti nebo vznikla z jejich hospodářských poměrů. Účinky okolnosti vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

12.3. Smluvní strana, u níž nastala okolnost vylučující odpovědnost, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Obě Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

13. UKONČENÍ A ZÁNIK SMLOUVY

13.1. Účinnost této Smlouvy lze ukončit následujícími způsoby:
- písemnou dohodou obou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,

- písemným odstoupením Smluvní strany od této Smlouvy (z dále v této Smlouvě specifikovaných důvodů) doručeným druhé Smluvní straně,
- ukončením rámcové smlouvy, na jejímž základě byla tato Smlouva uzavřena.

13.2. Podmínky odstoupení od této Smlouvy jsou následující:
- Smluvní strany mohou od Smlouvy odstoupit také v případě, že druhá Smluvní strana porušila tuto Smlouvu podstatným způsobem, přičemž porušením Smlouvy podstatným způsobem se rozumí zejména prodlení Smluvní strany s plněním závazků delším než 30 (slovy: třicet) dnů,
- Objednatel může od Smlouvy odstoupit s okamžitou platností při podstatném porušení Smlouvy poskytovatelem, např. při opakovaném nezahájení servisní služby ve sjednané době odezvy nebo nedodržení lhůty pro odstranění závady,
- Smluvní strana je oprávněna odstoupit od této Smlouvy pouze v případě, že druhá Smluvní strana přes písemné upozornění na porušení Smlouvy toto porušení v poskytnuté lhůtě, která nesmí být kratší než 10 (slovy: deset) dnů, neodstranila,
- odstoupením od Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, řešení sporů, zaměstnávání zaměstnanců, zajištění pohledávky kterékoliv ze Smluvních stran, náhrady škody a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení od Smlouvy (zejména jde o povinnost poskytnout peněžitá plnění za plnění poskytnutá před účinností odstoupení od Smlouvy).

14. ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání Smluvních stran.

14.2. V případě soudního řešení sporů mezi Smluvními stranami rozhoduje místně a věcně příslušný soud.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1 Tato Smlouva představuje dohodu mezi Smluvními stranami ve vztahu ke všem záležitostem, které tato Smlouva upravuje. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu, přičemž s ohledem na skutečnost, že se jedná o Smlouvu prováděcí k Rámcové smlouvě, nabývá účinnosti od 1. 1. 2014.

15.2 Všechny postupně číslované přílohy Smlouvy jsou její nedílnou součástí.

15.3 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou Smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

15.4 Stane-li se kterékoli ustanovení této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu neplatným, protiprávním nebo právně neúčinným, není tím dotčena ani omezena platnost ani účinnost ostatních ustanovení. Namísto neúčinného ustanovení platí za smluvené to ustanovení obecně závazných právních předpisů, které se svým smyslem a účelem neúčinnému ustanovení nejvíce přibližuje.

15.5 Tato Smlouva je uzavřena ve 4 (slovy: čtyřech) vyhotoveních, z nichž každá Smluvní strana obdrží po 2 (slovy: dvou) vyhotoveních. V případě pochybností o autentičnosti textu této Smlouvy platí, že povinnosti Smluvní strany nesmí být menší a právo nesmí být větší, než je ve vyhotovení Smlouvy, které má v držení druhá Smluvní strana.

15.6 Seznam příloh

Příloha č. 1 Specifikace produktů GINIS®

Příloha č. 2 Specifikace služeb a jejich ceny

Strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

Za Poskytovatele:	**Za Objednatele:**
V Jihlavě, dne 31. 12. [redacted]	V Praze, dne 31 -12- 2013
.....	.....
Ing. Jaromír Řezáč jednatel	armuža ředitel od mačních systémů
GORDIC spol. s r. o. informační systémy P.O. BOX 40, 586 04 JIHLAVA - 24 -	MINISTERSTVO VNITRA odbor centrálních informačních systémů nám. Hrdinů 3 P.O. BOX 155 140 21 Praha 4

[redacted]

Příloha č. 1: Specifikace produktů GINIS®

pol.	ppol.	popis	počet ks
1110		**ADM Základní administrace**	
1110	5	server - zdr. licence neomezená	**1**
1110	312	rozšíření - el. písemnosti + el. podpis (+50%)	**1**
1110	101	klient T - ADM	2
1110	111	klient T - AKC Kontrola vazeb ADM	2
1120		**ADK Správa kartotéky ext. subjektů**	
1120	101	klient T - ADK	**2**
1710		**USU Univerzální spisový uzel**	
1710	5	server - zdr. licence neomezená	**1**
1710	101	klient T - USU Enterprise užívaná	1
1710	212	Multilicence USU .NET do 100 klientů	**1**
1720		**POD Podatelna**	
1720	9	server - ePOD	**1**
1720	101	klient T - POD Enterprise užívaná	1
1720	111	klient T - TPD Gen. jednacích protokolů	**2**
1730		**VYP Výpravna**	
1730	101	klient T - VYP Enterprise užívaná	1
1780		**SPI Spisovna**	
1780	5	server - zdr. licence neomezená	**1**
1780	101	klient T - SPI Enterprise užívaná	1
1790		**UKO Úkoly**	
1790	5	server - zdr. licence neomezená	**1**
1790	101	klient T - UKO	**20**
1790	101	klient T - UKO	**10**
		Ostatní EGA	
1110		1.1 Rozšíření funkčnosti e-podatelny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	**1**
1110		1.2 Vazba kartotéky externích subjektů eSS na datové schránky - serverová licence k jádru MV	**1**
1110		1.3 Rozšíření funkčnosti e-výpravny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	1
1110		1.4 Administrace přístupu eSS k ISDS - serverová licence k jádru MV	1
1110		1.5 Využití e-podpisu v eSS ve vztahu k ISDS	1
1110		2.1 SW konverzní pracoviště pro autorizovanou konverzi - serverová licence k jádru MV, připojení do 4 skenerů	1
1110		3.2 Podpora fulltextového vyhledávání - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.1 Trasy - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.2 Vlastnosti - rozšířený evidenční profil - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.3 Avizační systém - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.4 Vytěžování eFormulářů - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.5 Vazba na Frankovací stroj - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.6 Webové rozhraní e-podatelny - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.7 Manažerský modul Vedoucí - 100 uživatelských licencí	1
1110		4.8 Inteface CzechPoint - výpis z registrů - serverová licence k jádru MV	1
1110		4.9 Podatelna off-line pro e-podání - adresační portál - serverová licence k jádru MV	1
1110		5.1 Skenování, instalace na 2 centrálních místech, 750.000 stran/rok - serverová licence k jádru MV, připojení do 2 skenerů	1
1110		6.1 Skenování na odborech, instalace na 50 místech - serverová licence k jádru MV, připojení do 55 skenerů	1
1110		7.1 Dočasná spisovna (sekvenční úložiště dokumentů po oskenování) - serverová licence k jádru MV	1
1110		7.2 Spisovna (hybridní úložiště dokumentů) - serverová licence k jádru MV	1
1110		8.1 Licence e-Learning - serverová licence k jádru MV	1
1110		9.1 XRG - datové rozhraní, webové služby GINIS	1
		Ostatní	
1110		Rozhraní pro CzP procesů A (předschválená žádost) a B (složitá žádost)	**1**

Příloha č. 2: Specifikace služeb a jejich ceny

I. SPECIFIKACE SLUŽEB

A. Příprava dat pro případnou migraci z eSSL Ginis:

V případě, že se Objednatel rozhodne nejpozději rok před vypršením smlouvy o migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby a dopisem podepsaným oprávněnou osobou (doporučeně nebo datovou schránkou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, Poskytovatel připraví data pro migraci z eSSL Ginis. Konkrétní termín provedení migrace v tomto případě stanoví Objednatel v rámci posledních dvou měsíců platnosti smlouvy. Požadovanou technickou specifikaci dat pro migraci Objednatel zašle Poskytovateli do konce následujícího kalendářního měsíce od oznámení rozhodnutí.

Technická specifikace dat musí být v souladu s legislativou (NSESS Příloha 1 Export do jiné eRMS (SSL)).

B. Průběžné poskytování následujících služeb:

Poskytovatel v rámci paušálního poplatku hrazeného čtvrtletně zpětně bez dalších poplatků - s výjimkou pravidelného upgrade (viz níže) – poskytne Objednateli v rozsahu pokrytém multilicencemi a licencemi v majetku Objednatele (seznam těchto multilicencí a licencí – viz Příloha č. 1 Smlouvy) níže specifikované služby.
Definice v této příloze užívaných pojmů a popis podmínek poskytování služeb dle této smlouvy jsou uvedeny v této Příloze č. 2 Smlouvy – Specifikace služeb a jejich ceny.

Poskytovatel zajistí následující služby v rámci paušálního poplatku:

1. Správa systému eSSL Ginis:

1.1. Standardní správa/administrace eSSL Ginis (jednotlivých uživatelských modulů eSSL Ginis i serverových částí) pro provozované multilicence a licence elektronické spisové služby - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Smlouvy.

Nezahrnuje administraci koncových uživatelů a správu koncových PC.

Poskytovatel zajistí:

- zajištění průběžné aktualizace funkcí závislých na třetí straně (reakce na změnu navazujícího stávajícího SW třetí strany),
- podporu rozhraní Czech Point (dále CzP) (proces A a proces B).

1.2. Incident management: viz definice pojmů a podmínky poskytování služeb v této Příloze č. 2 Smlouvy (řešení incidentů kategorie A, B a C pro jádro systému eSSL Ginis (servery) a referenční PC).

1.3. Údržba systému:

1.3.1. Standardní údržba - průběžná preventivní kontrola a údržba eSSL Ginis - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Smlouvy, zejména:

- preventivní údržba a ladění eSSL Ginis prováděné minimálně 1x měsíčně (optimalizace nastavení a další údržba);
- průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů;
- průběžná kontrola a monitorování rozhraní pro CzP;
- průběžná kontrola veškerých automatických operací zajišťovaných prostřednictvím

služby ZUD (zpracování událostí)

- pravidelný test souborů vytvořených v eSSL Ginis z hlediska souladu s normou PDF/A (mimo průběžných kontrol, které jsou součástí procesu konverze, min. 1x za fakturační období – čtvrtletí).

1.3.2. Software maintenance - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Smlouvy (poskytování pravidelných upgradů, mimořádných updatů a patchů).

1.3.2.1. Mimo paušální poplatek za samostatnou cenu: poskytnutí nové instalační sady aplikace eSSL Ginis pro pravidelný **SW upgrade** s frekvencí 1x ročně včetně přípravných prací a dále provedení upgrade za osobní účasti na pracovišti MV. Součástí přípravných prací pro provedení upgrade systému je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započetím prací:

- harmonogram prací na upgrade systému včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSL Ginis.

Termín provedení upgrade stanoví Objednatel.
Po provedení upgrade bude probíhat stabilizace systému v délce 30 (třiceti) dnů. V této době nebudou uplatňovány sankce na incidenty kategorie B a C, které nebyly zjištěny při testech. Jejich řešení bude dohodnuto v rámci vyhodnocení upgrade po uplynutí 30 dnů. Incidenty, jejichž řešení nebude přesunuto do následujícího upgrade nebo jejichž řešení bude dále požadováno, budou následně řešeny v souladu s bodem 4.2.1.2. Incident management.
Objednatel zajistí testy funkčnosti aplikace v prostředí Objednatele před provedením upgrade a následně bezprostředně po jeho provedení.

1.3.2.2. Poskytování případných **mimořádných updatů** aplikací eSSL Ginis (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.

1.3.2.3. Poskytování mimořádných patchů k eSSL Ginis do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

1.3.2.4. **Pro rozhraní CzP** procesů A a B **dodání nových verzí rozhraní** v souladu se změnami (upgrade) eSSL Ginis tak, aby s novými verzemi eSSL Ginis bylo rozhraní dále funkční.

1.3.2.5. Poskytnutí **práva užívání poslední verze produktů** na libovolném podporovaném operačním (lokálním i serverovém) a databázovém systému, a to včetně dodávek patchů a upgrade a update SW a souvisejících dalších patchů, upgradů, updatů nezbytně nutných pro správný chod produktů.

1.4. **Řešení mimořádných požadavků** (pro případ mimořádných situací) - reakce na mimořádný požadavek v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc (jako součást paušální platby za služby v rámci této zakázky), a to za podmínek dle této Přílohy č. 2 Smlouvy.

2. **Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele** - viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Smlouvy, konkrétně:

2.1. Podpora v souvislosti se správou systému:

2.1.1. Reakce na požadavek na vyřešení incidentu a dále reakce na dotaz nebo žádost o informaci/mimořádný požadavek: poskytování podpory dle požadavků v této Příloze č. 2 Smlouvy. Maximální podporu a součinnost při provádění update eSSL Ginis (tj. při instalaci, testování, přejímce a uvedení do ostrého provozu), spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy.

2.1.2. Proaktivní činnost dle znalostí a informací Poskytovatele: poskytnutí informací a rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL Ginis v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele. Zasílání preventivních doporučení Objednateli. Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL Ginis.

2.2. Konzultace oprávněným osobám Objednatele (viz definice pojmů v této Příloze č. 2 Smlouvy) z hlediska metodiky a věcné správy systému („metodickou podporu") a z hlediska provozování eSSL Ginis („technickou podporu") v celkovém rozsahu 4 člověkohodiny za měsíc (jako součást paušální platby za služby v rámci této zakázky):

a) konzultace v oblasti běžného provozu dle vyžádání Objednatele;
b) konzultace v oblasti rozvoje IS dle vyžádání Objednatele.

Podmínky poskytování služeb

1. Definice základních pojmů:

- **Definice IS**: IS se skládá ze systému Spisová služba v rozsahu vlastněných a používaných licencí a databáze MS SQL.

- **Správa informačního systému (dále jen správa IS):** je reakcí na vnitřní stav systému nebo chování/ změny vnějšího okolí systému:
  Zahrnuje:
  a) Standardní správu IS:
     správu úložišť el. dokumentů, parametrizaci systému, správu aktuálních programových fází – modulů, distribučních sad a sestav;
  b) Incident management (řešení incidentů) jako součást Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a podrobnosti viz níže.
  c) Údržbu systému – definice viz níže.
  d) Realizaci mimořádného požadavku Objednatele – definice viz níže.

  Poskytovatel je povinen v rámci správy IS mj. proaktivně prověřovat stav IS a na zjištěné informace o stavu systému reagovat dle vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností. Dále je Poskytovatel povinen upozornit Objednatele na případnou existenci rizik v souvislosti s provozem eSSL Ginis.

- **Incident management (řešení incidentů):** je součástí Správy IS. Kategorie incidentů dle závažnosti a požadavky Objednatele viz níže.

- **Údržba:** je součástí Správy IS: činnost prováděná u plně funkčního systému s cílem zachovat funkčnost, případně adaptovat systém na měnící se podmínky tak, aby funkčnost byla zachována, ale vždy tak, že není měněn (rozšiřován) rozsah funkcí zařízení (systém není v rámci údržby rozvíjen).

- **Maintenance** jako součást údržby: ze strany dodavatele proaktivní modifikace softwarového produktu po jeho předání za účelem opravy chyb, zlepšení výkonnosti nebo dalších atributů, nebo přizpůsobení změněnému prostředí.

- **Mimořádný požadavek:** požadavek na provedení služby nezahrnuté do standardní správy, incident managementu ani údržby, a to v rámci paušálního poplatku za služby dle této Smlouvy v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc, za podmínek dle této Přílohy č. 2 Smlouvy níže.
  Požadavek se bude týkat mimořádných situací a bude výslovně vyžádán oprávněnou osobou Objednatele.

- **Technická podpora:** informační, konzultační, školicí činnost poskytovaná organizaci, která provozuje IS (pracovníkům této organizace), např.: asistence při instalaci a autorizaci softwaru, řešení systémových problémů bránících úspěšné instalaci, objasnění systémových požadavků, vysvětlení chybových hlášení, návrh opravných akcí, zodpovězení obecných otázek na použití softwaru, objasnění nedostatečně zdokumentovaných rysů programu jednotlivých funkcí IS, pomoc při načtení dat, spolupráce na řešení problémů, ladění systému, podpora při řešení změn. Nejedná se o přímou práci na IS, pouze s provozováním IS souvisí. Technická podpora může být poskytována na vyžádání oprávněného pracovníka Objednatele (viz dále konzultace v rámci vyhrazených člověkodnů na konzultace v rámci paušální platby za služby), anebo z iniciativy dodavatele např. jako poskytované rady a informace v souvislosti s běžnou údržbou systému, poskytováním maintenance apod. (v rámci paušální platby za služby mimo rámec paušálně placených člověkohodin vyhrazených na konzultace objednané Objednatelem).

- **Rozvoj:** činnost prováděná u plně funkčního IS s cílem změny/rozšíření vlastností nebo funkcí provozovaného IS. V rámci této Smlouvy Poskytovatel poskytne v souvislosti s rozvojem IS pouze případné konzultace dle požadavku Objednatele v rámci paušálně placených člověkodnů na technickou podporu oprávněným pracovníkům Objednatele.

- **Incident:** vada nebo odchylka od správného fungování zejména od fungování popsaného v dokumentaci.
  V rámci této zadávací dokumentace Objednatel definuje následující **kategorie incidentů dle jejich závažnosti:**

  - **Kritický incident (kategorie A)** je incident znemožňující užívání klíčové části díla (jeho základních funkcí), bez možnosti náhradního postupu. U IS došlo k "zamrznutí", "zhroucení" celého IS, nelze spustit systém jako celek nebo některou z jeho částí, nebo dochází k nenávratné ztrátě nebo porušení dat během běžného užívání IS. Se systémem tedy nelze pracovat nebo se nelze do systému přihlásit, není k dispozici standardní uživatelské rozhraní systému a zároveň neexistuje postup pro náhradní řešení problému, přičemž vadu není možné odstranit užitím běžných postupů v kompetenci správce systému.

  - **Závažný incident (kategorie B)** je vada způsobující provozní problémy omezující užívání IS/části IS; tj. způsobuje významné problémy při používání a není překonatelná dočasným náhradním postupem. Za závážný incident se považuje stav systému, kdy fungují chybně nebo zcela nefungují některé funkce systému. Nejsou tak např. zobrazována očekávaná data, probíhají chybné transformace dat, probíhá nekorektně

předávání dat (ať už v rámci systému samotného či v rámci integrace se systémem třetích stran), nefunguje vyhledávání, výstupy poskytují navzájem nekonzistentní výsledky, atp. Funkčnost systému je významným způsobem degradována nebo silně omezena nebo se opakovaně vyskytuje identická závada. Provoz zařízení je omezen, ale činnosti mohou pokračovat po určitou dobu náhradním způsobem.

- **Standardní incident (kategorie C)** je překonatelný dočasným náhradním postupem, nebo dočasným nevyužíváním příslušné funkcionality, bez toho, aby byly ohroženy procesy klíčové pro činnost IS. Standardní incident nemá zásadní vliv na používání systému. Jedná se o vizuální nesrovnalosti systému či vizualizaci dat, např. zjištěné překlepy, chybné zobrazení diakritiky, chybné setřídění údajů, chybné plnění šablon apod. Funkčnost systému vykazuje určité problémy bez výrazného dopadu na služby poskytované klientům Objednatele. Provoz zařízení je závadou ovlivněn, ale může pokračovat jiným způsobem, např. organizačními opatřeními.

Kategorii incidentu stanovuje pověřená osoba Objednatele dle výše uvedené definice – viz dále bod 3. Způsob iniciace akcí.

- **Vyřešení incidentu:** k vyřešení incidentu poskytne Objednatel plnou součinnost. Za vyřešení incidentu se považuje jedna ze dvou následujících možností:
  a) úplné odstranění vady nebo odchylky od správného fungování (zejména od fungování popsaného v dokumentaci) dle pravidel níže v této Příloze Smlouvy;
  b) částečná oprava tak, že oprávněná osoba Objednatele potvrdí snížení závažnosti incidentu o jeden stupeň a tedy změna kategorie incidentu s tím, že od doby změny kategorie incidentu pro tento incident nadále platí pravidla řešení nově kategorizovaného incidentu.Snížením závažnosti u kategorie C se rozumí dohoda Objednatele a Poskytovatele potvrzená písemně oprávněnou osobou Objednatele na přesunu problému z oblasti incident managementu do oblasti údržby (a kupříkladu vyřešení problému v rámci SW maintenance, např. při nejbližším upgrade).

- **Reakce na incident/požadavek/objednávku** je chápána jako doba **od přijetí požadavku/objednávky** od Objednatele **po odeslání písemného potvrzení** o přijetí požadavku/objednávky pověřenou osobou Poskytovatele (viz dále Režim poskytování služeb).

Pro incident management:

- **Max. lhůta pro vyřešení incidentu dle definice pojmů v této Příloze (uvedení IS do stavu plné funkčnosti)** je chápána jako doba **od potvrzení přijetí požadavku na vyřešení incidentu** od Objednatele **do uvedení IS do plně funkčního stavu** (tj. do kdy nejdéle musí být incident vyřešen).
  Ukončení řešení incidentu/běhu max. lhůty pro vyřešení incidentu: oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše).
  V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Smlouvy níže v rámci nově kategorizovaného incidentu.
  Doba prodlení na straně Objednatele se nezapočítává do doby řešení incidentu a dalších požadavků Objednatele.

Pro technickou podporu:

- **Max. lhůta zahájení technické podpory** je chápána jako doba od odeslání **potvrzení o přijetí objednávky** technické podpory **do zahájení poskytování** podpory v rozsahu dle objednávky.

- **Pracovní doba:** viz dále Režim poskytovaných služeb v této Příloze Smlouvy.

- **HelpDesk:** komunikační prostředí pro činnosti související s poskytováním služeb dle této Smlouvy.

- **Testovací scénář:** dokument obsahující veškeré kroky, které je nezbytné v rámci testování provést, aby bylo dosaženo očekávaného výsledku. Jedná se o logicky provázaný dokument, jehož jednotlivé kroky na sebe navazují. Každý krok je podrobně popsán nebo graficky znázorněn a je u něj uveden přesný a konkrétní postup, jak dosáhnout požadovaného cíle.

2. Formy poskytování služeb:

Poskytovatel zajistí poskytování:

2.1. Správy systému eSSL Ginis

2.1.1. Standardní správy IS formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

2.1.2. Incident managementu (řešení incidentů) jako součásti Správy IS formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

2.1.3. Údržby systému formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

2.1.4. Řešení mimořádných požadavků (pro případ mimořádných situací) v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc (jako součást paušální platby za služby v rámci této zakázky) formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky. Čerpání člověkohodin se vykazuje v měsíci, ve kterém byly objednány.

Poskytovatel umožní:

- automatickou pololetní kumulaci (automatické převádění člověkohodin pro řešení mimořádných požadavků v rámci každého pololetí kalendářního roku z ukončeného kalendářního měsíce do následujícího měsíce v případě, že hodiny placené v rámci paušálu nebyly vyčerpány);
- nevyčerpané člověkohodiny pro řešení mimořádných požadavků nebo jejich část kdykoli v rámci každého pololetí převést na základě požadavku Objednatele na standardní konzultační hodiny (viz níže) v rámci stejného pololetí;

Počet člověkohodin pro řešení mimořádných požadavků nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků v rámci incident managementu ani odpovědi na dotaz nebo žádost o informaci.

2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele:

2.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována jako:

a) reakce na dotaz nebo žádost o informaci v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, faxem, nebo e-mailem oprávněného pracovníka

Objednatele;

b) podpora z iniciativy Poskytovatele v souvislosti s poskytováním správy systému prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele (např. zaslání preventivních doporučení Objednateli, poskytnutí rad ke správnému a efektivnímu provozování a užití dodaných modulů eSSL Ginis).

c) podpora v souvislosti s pravidelným upgrade systému (1x ročně): formou poskytování informací, rad a zaškolení v přímé souvislosti s provedením upgrade vzdáleným přístupem, telefonicky, nebo e-mailem oprávněnému pracovníkovi Objednatele.

2.2.2. Konzultace v rozsahu 4 člověkohodin za měsíc (jako součásti paušální platby za služby v rámci této zakázky) - „metodickou podporu" a „technickou podporu" oprávněným osobám Objednatele: poskytováním informací (zaškolením) v místě plnění zakázky nebo formou telefonickou či písemnou v maximálním rozsahu 4 člověkohodin měsíčně (kdy minimální čerpaná jednotka je 1 člověkohodina).
Čerpání člověkohodin se vykazuje v měsíci, ve kterém byly objednány.
Poskytovatel umožní automatickou pololetní kumulaci (tedy převodu hodin v rámci každého pololetí kalendářního roku do následujícího měsíce v případě, že v daném měsíci nebudou hodiny v rámci paušálu vyčerpány).
Počet člověkohodin technické podpory nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků (objednávek) v rámci incident managementu ani odpovědi na dotaz nebo žádost o informaci.

3. Způsob iniciace akcí v rámci poskytování služeb dle této Smlouvy:

3.1. Správa systému

3.1.1. Standardní správa bude reakcí na:

a) požadavek Objednatele (zadaný v HelpDesk, předaný v rámci pracovní porady a zaznamenaný v zápisu, zaslaný e-mailem);

b) zjištěné poznatky o situaci, kdy vnitřní stav IS vykazuje příznaky nestability (aniž by došlo přímo k incidentu a tím i narušení systému). Poskytovatel je povinen na tyto poznatky reagovat s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností dle vlastního uvážení.

3.1.2. Incident management (řešení incidentů):

- Incident management bude realizován na základě požadavku oprávněné osoby Objednatele na vyřešení incidentu zaslaného písemně s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek"). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.
  Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci požadovaného zásahu a kategorii incidentu.
- V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na vyřešení incidentu neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zaslaná informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na vyřešení incidentu se rozumí

nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.

- Na reakci a vyřešení incidentu ze strany Poskytovatele se vztahují lhůty – viz tato Příloha Smlouvy níže.
- Objednatel může upřesnit požadavek v průběhu řešení (výše uvedenými komunikačními kanály).

3.1.3. Údržba systému

3.1.3.1. Standardní údržba

Údržba systému bude realizována:

a) na základě pravidelné výzvy Poskytovatele (poskytovatele služby) 1x měsíčně písemnou formou prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění profylaktického zásahu nebo údržby v místě plnění zakázky, v případě provedení formou vzdáleného přístupu pouze po oznámení písemnou formou;

b) u proaktivní údržby formou vzdáleného přístupu je nutné informovat oprávněnou osobu Objednatele písemně nebo telefonicky předem, pokud to situace umožňuje, jinak co nejdříve po provedeném zásahu.

3.1.3.2. Software maintenance

3.1.3.2.1. Upgrade systému bude realizován na základě Poskytovatelem zpracovaného harmonogramu prací, schváleného Objednatelem. Zahájení prací musí předcházet také akceptace Poskytovatelem zpracovaných testovacích scénářů pro všechny provozované moduly eSSL Ginis ze strany Objednatele.

3.1.3.2.2. Ostatní SW maintenance bude Poskytovatel (poskytovatel služby) poskytovat na základě své výzvy písemnou formou prostřednictvím e- mailu oprávněné osobě Objednatele k umožnění instalace modifikovaného SW vzdáleným přístupem nebo v místě plnění zakázky.

3.1.4. Realizace mimořádného požadavku Objednatele bude reakcí na:
požadavek oprávněné osoby Objednatele (zadaný v HelpDesk, v rámci pracovní porady, e-mailem).

3.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

3.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude reakcí na požadavek oprávněné osoby Objednatele (zadaný v HelpDesk, v rámci pracovní porady, e-mailem);

3.2.2. Konzultace oprávněnému pracovníkovi Objednatele bude poskytována na základě jednotlivých objednávek oprávněné osoby Objednatele na poskytnutí technické podpory zaslaných písemně Poskytovateli (e-mailem, dále jen „objednávka") s následným telefonickým potvrzením pověřené osobě Poskytovatele (dále jen „požadavek"). Příjem požadavku musí být umožněn více nezávislými komunikačními cestami (e-mail, fax – není podmínkou, HelpDesk). Objednatel uvede v každém jednotlivém požadavku specifikaci. V případě, že tak již neučinil Objednatel, zareaguje Poskytovatel na požadavek na poskytnutí technické podpory neodkladným zadáním požadavku do HelpDesk (nejpozději bezprostředně po ukončení tel. potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele). Součástí záznamu v HelpDesk bude záznam doby přijetí požadavku a následovat bude automaticky zaslaná

informace z HelpDesk e-mailem oprávněné osobě Objednatele. Rozhodnou dobou přijetí požadavku na poskytnutí technické podpory se rozumí nejpozději čas ukončení telefonického potvrzujícího hovoru s oprávněnou osobou Objednatele.

- Součástí objednávky bude specifikace tématu požadované podpory, adresáta podpory (oprávněná osoba pro metodickou nebo technickou podporu), formy (na místě plnění zakázky, telefonicky, e-mailem) a předpokládaná časová náročnost, případně i návrh termínu.
- Na reakci na objednávku ze strany Poskytovatele a zahájení poskytování konzultace se vztahují lhůty – viz tato Příloha Smlouvy níže.
- Po dohodě mezi oprávněnými osobami Objednatele a Poskytovatele na přesném termínu, případně i na úpravě dalších náležitostí objednávky, bude objednávka případně upřesněna potvrzujícím e-mailem oprávněné osoby Objednatele Poskytovateli stejným komunikačním kanálem.
- Změna počtu již objednaných konzultačních hodin je možná v případě, že po vzájemné dohodě obou stran bude potvrzena e-mailem oprávněné osoby Objednatele Poskytovateli stejným komunikačním kanálem (před, v případě potřeby i neprodleně po realizaci konzultace).

4. Režim poskytování služeb:

4.1. Pracovní doba: služby budou poskytovány v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu 5x8 hodin**), přičemž** příjem objednávky/požadavku **musí být umožněn v režimu** 7x24 hodin **(nepřetržitě).**

Objednávka/požadavek zaslaný mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

Lhůty v hodinách uvedené v tabulce níže v této Příloze Smlouvy běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak (tzn. reakce Poskytovatele/ poskytovatele servisu a zásah na místě mohou být provedeny Poskytovatelem i mimo pracovní dobu).

4.2. Vymezení lhůt:

4.2.1. Správa systému

4.2.1.1. Standardní správa

Standardní správa je požadována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na požadavek do 24 hodin. Max. lhůta zahájení poskytování standardní správy je do 10 pracovních dnů po dni doručení požadavku, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (stejným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

4.2.1.2. Incident management:

Pro poskytování incident managementu Poskytovatel dodrží následující lhůty pro informační systém elektronické spisové služby MV:

Režim	Kategorie poruchového stavu IS	Lhůta pro reakci na požadavek na vyřešení incidentu	Max. lhůta trvání incidentu/uvedení IS do stavu plné funkčnosti
5 x 8	**Kritický incident (kategorie A)**	do 2 hodin	do 10 hodin
5 x 8	**Závažný incident (kategorie B)**	do 8 hodin	Do konce druhého následujícího pracovního dne po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.
5 x 8	**Standardní incident (kategorie C)**	Do konce následujícího pracovního dne	Do 90 pracovních dnů po dni vzniku incidentu/ dni doručení objednávky.

Pozn.: objednávka zaslaná mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) považuje za doručenou v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce. Lhůty v hodinách uvedené výše v tabulce běží pouze v pracovních dnech po dobu pracovní doby od 8:00 do 16:00 hod., pokud se Objednatel nedohodne se Poskytovatelem jinak, tzn. reakce Poskytovatele (tj. poskytovatele servisu) a servisní zásah v místě plnění mohou být provedeny poskytovatelem i mimo pracovní dobu.

V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu oprávněnou osobou Objednatele znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Smlouvy výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

Pro incident kategorie C zajistí Objednatel provedení případného mimořádného upgrade včetně testů. Doba od předání řešení incidentu kategorie C do provedení upgrade Objednavatelem se do lhůty trvání incidentu nezapočítává.

4.2.1.3. Údržba systému:

bude poskytována v Pracovní době, pokud se Objednatel nedohodne s Poskytovatelem jinak, tj. údržba může provedena Poskytovatelem (poskytovatelem) i mimo pracovní dobu.

4.2.1.3.1. Standardní údržba:

a) **Pravidelná profylaktická měsíční údržba** - na základě výzvy Poskytovatele (poskytovatele služby) 1x měsíčně bude provedena v přiměřené lhůtě po dohodě oprávněných osob Objednatele a Poskytovatele, potvrzené e-mailem.

b) **Průběžná týdenní kontrola logů a databázových reportů** – bude prováděna dle uvážení Poskytovatele kdykoli v průběhu každého kalendářního týdne.

c) **U proaktivní údržby (obvykle formou vzdáleného přístupu) nejsou stanoveny lhůty. Poskytovatel je povinen kontrolovat a udržovat systém průběžně podle vlastního uvážení a na zjištěné informace o stavu systému reagovat rovněž dle** vlastního uvážení s odbornou péčí a podle svých nejlepších znalostí a schopností.

4.2.1.3.2. Maintenance:

- Poskytování případných mimořádných updatů aplikací eSSL Ginis (zejména z bezpečnostních důvodů) do 2 pracovních dnů od zjištění rizika.
- Poskytování mimořádných patchů k eSSL Ginis do 15 pracovních dnů ode dne jejich uvedení na trh.

4.2.1.4. Řešení mimořádných požadavků – viz vymezení lhůt pro standardní správu (bod 4.2.1.1. výše).

4.2.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

4.2.2.1. Podpora v souvislosti se správou systému (standardní správou, incident managementem, údržbou, řešením mimořádných požadavků) – bude poskytována:
v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce:
a) na požadavek v HelpDesku do 24 hodin;
b) na telefonický požadavek: dle možností, tentýž nebo následující pracovní den.
Lhůta může být případně prodloužena, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (obdobným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).

4.2.2.2. Konzultace oprávněnému pracovníkovi Objednatele: bude poskytována v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na objednávku do 6 hodin. Max. lhůta zahájení technické podpory je do 5 pracovních dnů po dni doručení objednávky, případně i delší, pokud se Poskytovatel a Objednatel dohodnou (dohoda musí být Poskytovateli písemně potvrzena oprávněnou osobou Objednatele (obdobným komunikačním kanálem jako u iniciace – viz výše).
Povinnost reakce na objednávku konzultace do 6 hodin začíná běžet od rozhodné doby přijetí požadavku viz bod 3.2.2. (Iniciace).

5. Požadavky Objednatele na následnou dokumentaci (písemný výstup) akcí souvisejících s realizací služeb, akceptace prací:

Jednotlivé části poskytovaných služeb dle této Smlouvy budou uzavřeny/akceptovány takto:

5.1. Správa systému

5.1.1. Standardní správa

Služba poskytnutá v oblasti standardní správy bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.
Poskytovatel povede písemný přehled již vyčerpaných hodin pro řešení mimořádných požadavků, který pravidelně měsíčně zašle e-mailem Objednateli, případně tento přehled bude průběžně zaznamenávat v HelpDesku a aktualizovat údaje při každé změně. V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné ve formě tabulky: formát Sešit aplikace Excel 97-2003 (.xls) nebo formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

5.1.2. Incident management

Oprávněná osoba Objednatele uzavře řešení incidentu výslovným písemným potvrzením, že požadavek byl zcela vyřešen, případně byla snížena závažnost incidentu o jeden stupeň (viz definice výše). V případě snížení kategorie incidentu od doby potvrzení snížení kategorie incidentu znovu běží lhůty dle pravidel v této Příloze Smlouvy výše v rámci nově kategorizovaného incidentu.

5.1.3. Údržba systému

5.1.3.1. Standardní údržba

K provedené údržbě kromě oznámení Objednateli (viz výše iniciace) nebude dodána dílčí dokumentace, pouze bude uvedena v souhrnné akceptační zprávě (o stavu eSSL Ginis) za příslušné čtvrtletí.

5.1.3.2. SW maintenance

Součástí každé instalace modifikovaného SW bude dodání Objednateli:

a) instalačních médií;
b) aktualizované dokumentace s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL Ginis;

V souvislosti s provedením pravidelného upgrade (1x ročně) budou (viz výše dle Smlouvy) vytvořeny následující dokumenty:

a) **akceptační protokol** podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
   Přílohou akceptačního protokolu budou:

b) **aktualizovaná dokumentace** s popisem instalace a funkcionalit nových změn v aplikaci eSSL Ginis;

c) **harmonogram prací** na upgrade systému včetně testování a akceptace schválený oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade;

d) **zpracované podrobné testovací scénáře** k akceptaci provedeného upgradu systému pro všechny provozované moduly eSSL Ginis schválené oprávněnou osobou Objednatele před provedením upgrade.

5.1.3.3. Řešení mimořádných požadavků
Služba poskytnutá v oblasti řešení mimořádných požadavků bude uzavřena v rámci toho komunikačního kanálu, kde byla iniciována, a to výslovným písemným potvrzením oprávněné osoby Objednatele, že požadavek byl zcela vyřešen.

5.2. Technická podpora oprávněným pracovníkům Objednatele

Výstupem z každé uskutečněné konzultace bude akceptační protokol podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele a Objednatele. Akceptaci uskutečněné konzultace je možno alternativně řešit potvrzením v HelpDesk, pokud se Objednatel a uchazeč dohodnou na konkrétní formě a dohoda bude písemně potvrzena oběma stranami.
Poskytovatel povede písemný přehled již vyčerpaných konzultačních hodin, který **pravidelně měsíčně zašle e-mailem** Objednateli, **případně** tento přehled bude průběžně **zaznamenávat v HelpDesk a aktualizovat údaje při každé změně.** V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné **ve formě tabulky**: formát Sešit aplikace Excel 97-2003 (.xls) nebo formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

V závěru fakturačního období (kalendářního čtvrtletí) Poskytovatel vypracuje a předloží odpovědné osobě Objednatele ke schválení **souhrnnou akceptační zprávu (o stavu eSSL Ginis)** za toto období. Tato zpráva včetně povinných Příloh (viz níže) bude po schválení oprávněnou osobou Objednatele nedílnou součástí faktury za příslušné čtvrtletí. Zpráva bude obsahovat přehled jednotlivých akcí v rámci správy systému a technické podpory, incidentů včetně uvedení jejich kategorie, realizovaných lhůt, způsobu vyřešení a dalších podrobností. Dále budou ve zprávě uvedeny zásadní skutečnosti zjištěné při výkonu správy IS a realizovaný způsob reakce na ně. Přílohami zprávy budou všechny jednotlivé protokoly dle této Přílohy Smlouvy za příslušné čtvrtletí a dále výkaz čerpání člověkohodin vyhrazených pro technickou podporu a pro realizaci mimořádných požadavků v rámci správy systému.

Souhrnná akceptační zpráva bude podepsána oprávněnou osobou Objednatele i Poskytovatele.

Součástí každé souhrnné akceptační zprávy bude informace o aktuálním testu souborů vytvořených v eSSL Ginis z hlediska souladu s normou PDF/A. Zpráva bude obsahovat informace o datu provedení a způsobu testování, a dále vyhodnocení zjištěných výsledků. Zpráva bude obsahovat také informaci o dostupnosti služby podpory za uplynulé období v %.

V případě přípravy dat pro případnou migraci do jiného systému elektronické spisové služby dle této Smlouvy Poskytovatel vypracuje a předloží oprávněné osobě Objednatele ke schválení akceptační protokol, podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele.

6. Požadavky na součinnost Objednatele:

a) zajistit vzdálený elektronický přístup pro pracovníky Poskytovatele
b) zajistit údržbu referenčního PC v souladu s instalační dokumentací;
c) zajistit funkčnost infrastruktury nezbytné pro plnění této služby;
d) poskytnout pracovní prostor (kancelář) pro provádění činností v rámci této smlouvy a zajistit Poskytovateli přístup do pracovních prostor;
e) zajistit komunikační a energetickou infrastrukturu nutnou k zajištění plnění této Smlouvy;
f) zajistit podporu koncových uživatelů;
g) zajistit dostupnost pracovníka Objednatele v Pracovní době;

h) na vyžádání zajistit dostupnost kontaktního pracovníka v mimořádné době;
i) zajistit formální správnost a úplnost popisu zadaného požadavku/incidentu v aplikaci HelpDesk. V případě nedostupnosti této služby předat požadavek telefonicky;
j) bez prodlení poskytovat relevantní informace nutné k poskytování uvedených služeb (např. informace o změně verze OS, instalace update, atd.);
k) zajistit pravidelné zasílání logů, vycházející z výsledků nastaveného plánu údržby databáze;
l) jmenovat kontaktní osoby pro řešení daného požadavku;
m) provádět definované dílčí aktivity dle vzájemně schválených postupů, zejména zálohy systému, kontroly logů, databáze;
n) zajistit testovací prostředí;
o) zajistit testy aplikace;
p) zajistit nápravu a provést opatření dle informací uvedených k incidentu nebo zaslaných elektronicky od Poskytovatele v rozsahu odpovědnosti Objednatele, Oprávněnou osobou Objednatele.

II. CENY SLUŽEB

Celková cena za plnění v bodu A. a B. je **30 799 037,90** Kč bez DPH. Celková cena s DPH 21% je **37 266 835,86** Kč, z toho DPH 21% je **6 467 797,96** Kč.

A. Přípravu dat pro případnou migraci z eSSL Ginis:

	Cena za hodinu	hodin	Cena bez DPH	DPH	Cena s DPH
Převod dat	2 150,00	400	860 000,00	180 600,00	**1 040 600,00**

B. Průběžné poskytování služeb:

1.1 Celková cena

	Cena bez DPH	**2014**	**2015**	**2016**	CELKEM
1.	Správa systému (bez OAMP a GIBS) a technická podpora	9 578 309,30	9 578 309,30	9 578 309,30	**28 734 927,90**
4.	Provádění update/upgrade 1x ročně	401 370,00	401 370,00	401 370,00	**1 204 110,00**
	CENA CELKEM	9 979 679,30	9 979 679,30	9 979 679,30	**29 939 037,90**

	DPH 21%	**2014**	**2015**	**2016**	CELKEM
1.	Správa systému (bez OAMP a GIBS) a technická podpora	2 011 444,95	2 011 444,95	2 011 444,95	**6 034 334,86**
4.	Provádění update/upgrade 1x ročně	84 287,70	84 287,70	84 287,70	**252 863,10**
	CENA CELKEM	2 095 732,65	2 095 732,65	2 095 732,65	**6 287 197,96**

	Cena s DPH 21%	**2014**	**2015**	**2016**	CELKEM
1.	Správa systému (bez OAMP a GIBS) a technická podpora	11 589 754,25	11 589 754,25	11 589 754,25	**34 769 262,76**
4.	Provádění update/upgrade 1x ročně	485 657,70	485 657,70	485 657,70	**1 456 973,10**
	CENA CELKEM	12 075 411,95	12 075 411,95	12 075 411,95	**36 226 235,86**

1.2 Rozpis SW maintenance – roční (ceny za 1 rok poskytování maintenance)

pol.	*ppol.*	*popis*	*počet ks*	*SW maintenance Kč bez DPH*
1110		**ADM Základní administrace**		
1110	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	162 000,00
1110	312	rozšíření - el. písemnosti + el. podpis (+50%)	**1**	81 000,00
1110	101	klient T - ADM	2	5 400,00
1110	111	klient T - AKC Kontrola vazeb ADM	2	3 780,00
1120		**ADK Správa kartotéky ext. subjektů**		
1120	101	klient T - ADK	**2**	6 750,00
1710		**USU Univerzální spisový uzel**		
1710	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	12 150,00
1710	101	klient T - USU Enterprise užívaná (cena pro 2427 uživatelů)	1	2 293 515,00
1710	212	Multilicence USU .NET do 100 klientů	**1**	60 750,00
1720		**POD Podatelna**		
1720	9	server - ePOD	**1**	6 075,00
1720	101	klient T - POD Enterprise užívaná (cena pro 20 uživatelů)	1	18 900,00
1720	111	klient T - TPD Gen. jednacích protokolů	**2**	6 750,00
1730		**VYP Výpravna**		
1730	101	klient T - VYP Enterprise užívaná (cena pro 20 uživatelů)	1	18 900,00

1780		**SPI Spisovna**		
1780	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	6 750,00
1780	101	klient T - SPI Enterprise užívaná (cena pro 5 uživatelů)	1	16 875,00
1790		**UKO Úkoly**		
1790	5	server - zdr. licence neomezená	**1**	12 150,00
1790	101	klient T - UKO	**20**	18 900,00
1790	101	klient T - UKO	**10**	9 450,00
		Ostatní EGA		
1110		1.1 Rozšíření funkčnosti e-podatelny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	**1**	81 000,00
1110		1.2 Vazba kartotéky externích subjektů eSS na datové schránky - serverová licence k jádru MV	**1**	20 250,00
1110		1.3 Rozšíření funkčnosti e-výpravny eSS o interface na ISDS - serverová licence k jádru MV	1	30 375,00
1110		1.4 Administrace přístupu eSS k ISDS - serverová licence k jádru MV	1	108 000,00
1110		1.5 Využití e-podpisu v eSS ve vztahu k ISDS	1	60 750,00
1110		2.1 SW konverzní pracoviště pro autorizovanou konverzi - serverová licence k jádru MV, připojení do 4 skenerů	1	391 500,00
1110		3.2 Podpora fulltextového vyhledávání - serverová licence k jádru MV	1	121 500,00
1110		4.1 Trasy - serverová licence k jádru MV	1	108 000,00
1110		4.2 Vlastnosti - rozšířený evidenční profil - serverová licence k jádru MV	1	94 500,00
1110		4.3 Avizační systém - serverová licence k jádru MV	1	21 060,00
1110		4.4 Vytěžování eFormulářů - serverová licence k jádru MV	1	81 000,00
1110		4.5 Vazba na Frankovací stroj - serverová licence k jádru MV	1	10 800,00
1110		4.6 Webové rozhraní e-podatelny - serverová licence k jádru MV	1	33 075,00
1110		4.7 Manažerský modul Vedoucí - 100 uživatelských licencí	1	94 500,00
1110		4.8 Inteface CzechPoint - výpis z registrů - serverová licence k jádru MV	1	24 300,00
1110		4.9 Podatelna off-line pro e-podání - adresační portál - serverová licence k jádru MV	1	81 000,00
1110		5.1 Skenování, instalace na 2 centrálních místech, 750.000 stran/rok - serverová licence k jádru MV, připojení do 2 skenerů	1	42 088,28
1110		6.1 Skenování na odborech, instalace na 50 místech - serverová licence k jádru MV, připojení do 55 skenerů	1	80 246,03
1110		7.1 Dočasná spisovna (sekvenční úložiště dokumentů po oskenování) - serverová licence k jádru MV	1	67 500,00
1110		7.2 Spisovna (hybridní úložiště dokumentů) - serverová licence k jádru MV	1	54 000,00
1110		8.1 Licence e-Learning - serverová licence k jádru MV	1	124 200,00
1110		9.1 XRG - datové rozhraní, webové služby GINIS	1	200 610,00
		Ostatní		
1110		Rozhraní pro CzP procesů A (předschválená žádost) a B (složitá žádost)	**1**	324 000,00
		Cena bez DPH		**4 994 349,30**
		DPH 21%		1 048 813,35
		Cena s DPH 21%		**6 043 162,65**

1.3 Cena pro výpočet užívání licencí v daném období (je uvedená cena roční)

	Platí pro licence užívané v příslušném čtvrtletí dle bodu 6.7 Smlouvy	Rozhodující počet uživatelů pro cenu	Cena za ks do rozhodujících o počtu bez DPH	DPH	Cena za ks do rozhodujícího počtu s DPH	Cena za ks nad rozhodující počet bez DPH	DPH	Cena za ks nad rozhodující počet s DPH
1710 101e	Enterprise užívaná USU roční	2427	945,00	198,45	1 143	1 190,00	249,9	1 439,90
1720 101e	Enterprise užívaná POD roční	20	945,00	198,45	1 143	1 190,00	249,9	1 439,90
1730 101e	Enterprise užívaná VYP roční	20	945,00	198,45	1 143	1 190,00	249,9	1 439,90
1780 101e	Enterprise užívaná SPI roční	5	3 375,00	708,75	4 084	4 250,00	892,5	5 142,50