

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

č. UKRUK/...../2022

(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

Univerzita Karlova

se sídlem: Ovocný trh 560/5, 116 36 Praha 1,

zastoupená: prof. MUDr. Milenou Králíčkovou, Ph.D., rektorkou

IČO: 00216208, DIČ: CZ00216208

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., pobočka v Praze 1, č. účtu: 909909339/0800

ID datové schránky: piyj9b4

(dále jen „Objednatel“)

a

<Účastník>

se sídlem:

registrovaný:

zastoupený:

IČO: DIČ:

tel.:

bank. spojení:, a. s., č. účtu:

ID datové schránky:

(dále jen „Dodavatel“)

(dále společně Objednatel a Dodavatel jako „smluvní strany“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a § 2358 an. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), a podle ust. § 61 an. zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v platném znění (dále jen „autorský zákon“), tuto Smlouvu takto:

1. Úvodní prohlášení

- 1.1. Univerzita Karlova (dále též „UK“), v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, v platném znění (zákon o vysokých školách), jako Objednatel prohlašuje, že je oprávněna uzavřít a řádně plnit tuto Smlouvu a závazky v ní obsažené.
- 1.2. Společnost jako Dodavatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a zapsanou podle českého právního řádu v obchodním rejstříku vedeném oddíl vložka, a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

V případě, že účastník je právnickou osobou, která se nezapisuje do obchodního rejstříku, nebo podnikající fyzickou osobou, nebo zahraničním dodavatelem, bude tento bod přiměřeně upraven.

2. Východiska a účel Smlouvy

- 2.1. Dodavatel byl vybrán Objednatelem, který je zároveň zadavatelem, na základě otevřeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku dle § 25 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „ZZVZ“).
- 2.2. Záměrem Objednatele je dodávka jednotného ekonomického informačního systému (dále jen „Software“ nebo též „dílo“), včetně získání potřebných licencí k jeho užití, pro účely popsané v Přílohách č. 4 a 5 Smlouvy a jeho uvedení do provozu na rektorátě, fakultách a dalších součástech Objednatele, podpora tohoto provozu, další rozvoj Software a dodání dokumentace, jak je uvedeno dále v této Smlouvě.
- 2.3. Účelem této Smlouvy je určit podmínky vytvoření díla a rozsah služeb, které Dodavatel dodá Objednateli a které Dodavatel bude poskytovat Objednateli v souvislosti s nasazením, provozem a rozvojem Software u Objednatele.

3. Předmět a místo plnění

- 3.1. Dílo, které se Dodavatel touto Smlouvou zavazuje pro Objednatele zpracovat, a služby, které se Dodavatele zavazuje poskytovat Objednateli, dle bodu 2.3. Smlouvy, budou zahrnovat:
 - a) zpracování analýz potřebných pro konfiguraci a úpravy Software u Objednatele v souvislosti s plněním klíčových termínů dle bodu 8.1. a Prováděcího projektu, který popíše způsob řešení požadavků Objednatele a implementační postupy při nasazení Software do prostředí Objednatele,
 - b) dodání Software splňujícího požadavky dané legislativou týkající se ekonomické agendy a další požadavky Objednatele specifikované v Přílohách č. 4 a 5 Smlouvy, jeho instalaci a konfiguraci na hardwarovém vybavení Objednatele pro provoz na rektorátě, fakultách a dalších součástech UK, včetně dodání, instalace a konfigurace

programového vybavení třetích stran, které je nezbytné pro provoz Software u Objednatele,

- c) vývoj úprav Software a jeho rozhraní na další systémy Objednatele dle specifikace uvedené v Přílohách č. 4 a 5 této Smlouvy a dle nabídky Dodavatele, která tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy, a jejich uvedení do provozu v prostředí Objednatele,
- d) provedení konverzí dat ze stávajících ekonomických systémů provozovaných Objednatelem a popřípadě z dalších datových zdrojů poskytnutých Objednatelem do databáze Software v rozsahu definovaném v příloze č. 4 Smlouvy,
- e) součinnost s Objednatelem a třetími stranami při vytváření rozhraní Software na informační systémy Objednatele,
- f) instalace úprav Software a instalace a konfigurace rozhraní Software na další systémy Objednatele,
- g) technická pomoc a konzultace poskytované Objednateli při testování Software a jeho rozhraní,
- h) pohotovost, které lze hlásit problémy při provozu Software a která v reakci na hlášení podnikne kroky vedoucí k řešení problému v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- i) identifikaci, diagnostiku a řešení závad Software i provozních závad a problémů zjištěných při provozu Software, které nebyly způsobeny vadou vlastního Software v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- j) podporu správců a klíčových uživatelů Software, zejména telefonickou podporu při řešení standardních i nestandardních situací v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- k) konzultace poskytované pracovníkům UK po telefonu a e-mailem a odpovědi na dotazy zaslané uživateli do systému dle bodu 7.1. písm. d) a v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- l) konzultace při úpravách navazujících systémů v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- m) poradenský servis a podporu při dohledávání a odstraňování následků chybných postupů uživatele (chybná obsluha Software apod.) v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- n) poradenský servis k optimalizaci Software na základě hlášených negativních provozních charakteristik systému; spolupráci při kontrole, posuzování a vyhodnocování provozní hospodárnosti a časové náročnosti obsluhy Software v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- o) zaškolování uživatelů a správců Software, včetně dopravy Dodavatele na pracoviště Objednatele v souladu s požadavky definovanými v Příloze č. 1 této Smlouvy,
- p) úpravy a rozšíření Software vyplývající ze změn legislativy,
- q) další úpravy, rozšíření a update Software podle požadavků Objednatele, při garanci funkčnosti všech dříve nasazených úprav,
- r) dodávku, instalace a konfiguraci aktualizací programového vybavení třetích stran, které je nezbytné pro provoz Software u Objednatele,
- s) případné další služby, které byly součástí nabídky Dodavatele,
- t) realizace exit strategie v případě ukončení platnosti smlouvy,
- u) záruku na celé dílo dle technických požadavků, a na každou službu.

- 3.2. Objednatel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout součinnost uvedenou v této Smlouvě a zavazuje se platit Dodavateli cenu podle této Smlouvy.
- 3.3. Služby, s výjimkou telefonických a mailových konzultací, budou poskytovány na pracovištích Objednatele, případně vzdáleně z pracoviště Dodavatele, pokud to bude technicky možné a charakter poskytované služby to umožní.

4. Závazky Dodavatele

- 4.1. Dodavatel zaručuje, že dílo jím vytvořené pro Objednatele a služby jím poskytované podle této Smlouvy budou na profesionální úrovni, budou v souladu se zadáním uvedeném v bodě 3.1. b) a budou odpovídat všeobecně uznávanému standardu a legislativním povinnostem relevantním pro Objednatele. Dodavatel se zavazuje, že jeho pracovníci budou při plnění předmětu Smlouvy na pracovištích Objednatele dodržovat relevantní vnitřní předpisy a normy Objednatele za předpokladu, že s nimi byl Dodavatel prokazatelně seznámen.
- 4.2. Dodavatel odpovídá za časové a obsahové plnění této Smlouvy, pokud Objednatel včas splní své závazky dle článku 5.
- 4.3. Od data zahájení pilotního provozu Software dle bodu 8.10 to je od data akceptace plnění předávaného ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. g) po dobu účinnosti smlouvy, dodavatel odpovídá 8.108.1g) za to, že Software bude vykonávat funkce specifikované v přílohách Zadávací dokumentace, které tvoří Přílohu č. 5 Smlouvy, v nabídce Dodavatele, která tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy, a ve výstupech analýz realizovaných v rámci plnění klíčových termínů dle bodu 8.1. písm. g) až f) a bodu 8.3., tj. že Software nebude vykazovat vady ve smyslu bodu 13.1. této Smlouvy. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena
 - a) z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele nebo
 - b) použitím hardwarových a softwarových prostředků Objednatelem nevyhovujících doporučení Dodavatele nebo
 - c) úpravou Software Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu schválenou Dodavatelem ani začleněnou Dodavatelem do Software.
- 4.4. Dodavatel odpovídá v případě provedení opravy Software a v případě úpravy nebo rozšíření Software realizovaných v rámci plnění dle této Smlouvy po dobu účinnosti této smlouvy od předání této opravy nebo úpravy nebo rozšíření Objednateli, že Software bude vykonávat funkce, na nichž se Objednatel s Dodavatelem dohodl při realizaci dané opravy nebo v rámci specifikace dané úpravy, resp. rozšíření, a že Software po opravě, úpravě, resp. po rozšíření, nebude vykazovat vady ve smyslu bodu 13.1. této Smlouvy. Záruka se nevztahuje na případy, kdy vada byla způsobena:
 - a) z důvodu průkazně zkreslených informací ze strany Objednatele nebo
 - b) použitím hardwarových a softwarových prostředků Objednatelem nevyhovujících doporučení Dodavatele nebo
 - c) úpravou Software Objednatelem nebo třetí stranou, nejde-li o úpravu schválenou Dodavatelem ani začleněnou Dodavatelem do Software.
- 4.5. Dodavatel se zavazuje, že bude po dobu dle bodů 4.3. a 4.4. bezplatně řešit všechny poruchy nastalé při provozu Software, resp. příslušné opravy nebo úpravy nebo rozšíření Software, z důvodu vady ve smyslu bodu 13.1. za podmínek blíže specifikovaných

v čl. 13 a v Příloze č. 1 této Smlouvy. Tato záruka se nevztahuje na provozní závady vzniklé z důvodu:

- a) úprav technologické infrastruktury, které ovlivňují provoz Software a které byly provedeny v rozporu s pokyny Dodavatele, nebo
 - b) úpravou Software Objednatelem nebo třetí stranou, která byla provedena v rozporu s pokyny Dodavatele.
- 4.6. Dodavatel neodpovídá za poruchy způsobené třetí osobou nemající žádný vztah k Dodavateli nebo událostí, za kterou tato osoba odpovídá, nebo za poruchy způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 4.7. Vkládání dat, resp. jejich změna, pracovníky Objednatele přímo do databáze Software, a to manuálně, nebo pomocí skriptů, se nepovažuje za úpravu Software Objednatelem a není porušením podmínek poskytování záruky dle bodů 4.3 až 4.5, pokud data takto vložená či změněná odpovídají specifikacím kladeným na data v databázi Software dle dokumentace Software dostupné Objednateli.
- 4.8. Dodavatel může k částem plnění předmětu Smlouvy použít třetí strany (poddodavatele). V tomto případě je Dodavatel:
- a) povinen písemně sdělit Objednateli předem identifikační údaje každého poddodavatele a jeho úkoly dříve, než příslušný poddodavatel zahájí svou činnost,
 - b) odpovědný Objednateli za příslušnou část plnění a dodržování všech k příslušné části plnění vztahujících se závazků uvedených v této smlouvě stejně, jako kdyby příslušnou část plnění zajišťoval sám.
- 4.9. Dodavatel se zavazuje poskytnout potřebnou instruktáž týkající se práce se Software uživatelům a správcům Software. Podrobné podmínky školení jsou vymezeny v kapitole 4.2 Přílohy č. 4 Smlouvy.
- 4.10. Dodavatel se zavazuje udržovat veškeré programové vybavení třetích stran, které je nezbytné pro provoz Software u Objednatele udržovat v aktuální podporované verzi. Pokud některá část programového vybavení třetích stran, které je nezbytné pro provoz Software u Objednatele přestane být jeho výrobcem podporováno, zavazuje se Dodavatel takové programové vybavení bezplatně nahradit jiným tak, aby byla zajištěna funkčnost Software u Objednatele.
- 4.11. Dodavatel bere na vědomí, že podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě, v platném znění, je osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly. Tato povinnost se týká rovněž těch částí nabídky Dodavatele, Smlouvy a souvisejících dokumentů, které podléhají ochraně podle zvláštních právních předpisů (např. jako obchodní tajemství, utajované informace), za předpokladu, že budou splněny požadavky kladené právními předpisy (např. zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole /kontrolní řád/, v platném znění). Dodavatel bere na vědomí, že obdobnou povinností je dodavatel povinen smluvně zavázat také své poddodavatele.
- 4.12. Dodavatel přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 2620 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 4.13. Dodavatel je v případě ukončení účinnosti této Smlouvy povinen připravit veškerá data zpracovávaná v Software pro účely jejich převodu do jiného systému Objednatele, a to v podobě a formátu stanoveném zplnomocněným zástupcem Objednatele dle bodu 6.1. a v termínu dohodnutém mezi zplnomocněnými zástupci smluvních stran dle bodu 6.1.
- 4.14. Dodavatel se zavazuje udržovat v platnosti a účinnosti po celou dobu účinnosti této smlouvy pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu

způsobenou Dodavatelem třetí osobě (zejména Objednateli) a to tak, že limit pojistného plnění vyplývající z pojistné smlouvy nesmí být nižší než 30 000 000 Kč (slovy: třicet milionů korun českých). Objednatel si v průběhu platnosti této Smlouvy může kdykoli vyžádat prokázání splnění této povinnosti předložením pojistné smlouvy nebo pojistného certifikátu, přičemž Dodavatel je v takovém případě povinen předložit doklady prokazující splnění této podmínky do 5 kalendářních dnů od písemného vyžádání Objednatelem.

- 4.15. Dodavatel bere na vědomí, že Software představuje významný informační systém dle §2 písm. d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti (dále jen „ZoKB“). Dodavatel se zavazuje zajistit dostatečnou bezpečnost Software a souvisejících dat v souladu s platnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ZoKB, Vyhláškou o kybernetické bezpečnosti a dalšími závaznými akty vydanými ze strany věcně příslušných orgánů veřejné moci (Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost) či jiného správního orgánu a v souladu s Objednatelem stanovenými bezpečnostními opatřeními vyplývajícími ze ZoKB a jeho prováděcích předpisů.

5. Závazky Objednatele

- 5.1. Pro úspěšný průběh poskytování služeb dle této Smlouvy se Objednatel zavazuje k poskytnutí součinnosti podle zdůvodněných požadavků Dodavatele. Součinnost Objednatele bude zahrnovat:
- a) zpřístupnění a zajištění provozu hardwarového vybavení pro instalaci a provoz Software u Objednatele, a to minimálně v testovací a provozní instanci, a to včetně poskytnutí licencí Operačních systémů a virtualizační platformy v případě využití technologií podporovaných ze strany Objednatele, které jsou definovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
 - b) spolupráci na řízení prací, blíže specifikovanou v čl. 6. této Smlouvy,
 - c) umožnění konzultací s uživateli a správcí Software u Objednatele,
 - d) spolupráci při přípravě, provádění a vyhodnocení testů Software,
 - e) organizační a technické zabezpečení školení uživatelů Software, včetně zajištění prostor pro školení, a zajištění účasti uživatelů na tomto školení,
 - f) poskytnutí zpětné vazby k výstupům předávaným ke klíčovým termínům dle bodu 8.1. a bodu 8.4.,
 - g) poskytnutí dokumentace rozhraní na relevantní externí systémy a přístupu k těmto systémům pro účely testování,
 - h) další součinnosti, na kterých se Objednatel a Dodavatel písemně dohodnou.
- 5.2. Objednatel se zavazuje, že poskytne Dodavateli dostatečný a bezpečný přístup do prostor a k systémům Objednatele tak, aby Dodavatel mohl plnit své povinnosti a současně aby Objednatel byl o tomto přístupu informován.
- 5.3. Objednatel bude udržovat testovací prostředí Software, do něhož bude instalován opravený nebo upravený Software dodaný Dodavatelem pro účely akceptačních testů.
- 5.4. Objednatel se zavazuje, že bude po celou dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy provozovat a využívat systém (dále jen „systém helpdesku“) pro řízení a správu chybových hlášení a požadavků na úpravy a rozvoj Software a poskytne určeným pracovníkům Dodavatele přístup do tohoto systému za účelem poskytování služeb podpory a řešení požadavků.

Používaný systém helpdesku má webové uživatelské rozhraní a umožňuje zadávání hlášení (chyb/dotazů/požadavků), sledování stavu jejich řešení ze strany Dodavatele i Objednatele, podporu celého životního cyklu jednotlivých hlášení a obsahuje možnost nastavení notifikací o událostech v systému (zejména o změnách stavů jednotlivých hlášení) a možnost eskalace např. v případě neřešení některého hlášení.

- 5.5. Objednatel je oprávněn k poskytnutí součinnosti dle bodu 5.1., včetně řízení prací na straně Objednatele, využít třetí strany, s nimiž je ve smluvním vztahu. V případě využití třetí strany je Objednatel:
- a) povinen písemně sdělit Dodavateli předem identifikační údaje třetí strany a její úkoly dříve, než třetí strana zahájí svou činnost,
 - b) oprávněn předat této třetí straně důvěrné informace dle bodu 11.1. Smlouvy nezbytné pro poskytování součinnosti, je však povinen zakotvit povinnost utajení takto předaných důvěrných informací ve smlouvě uzavřené s touto třetí stranou.

6. Spolupráce Objednatele a Dodavatele

- 6.1. Každá ze smluvních stran jmenuje svého zplnomocněného zástupce, Vedoucího týmu, který ji bude výlučně zastupovat v realizačních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

Vedoucí týmu za Objednatele:
telefon:
e-mail:

Vedoucí týmu za Dodavatele:
(vedoucí projektu implementace EIS):
telefon:
e-mail:

- 6.2. Vedoucí týmu na straně Dodavatele odpovídá za řízení činnosti případných poddodavatelů.
- 6.3. Vedoucí týmu na straně Objednatele odpovídá za řízení činnosti případných třetích stran, jejichž součinnost je nezbytná pro úspěšné plnění závazků Objednatele dle této Smlouvy.
- 6.4. Každá ze smluvních stran je oprávněna v případě nutnosti pověřit jinou osobu za svou smluvní stranu, aby v době nepřítomnosti zastupovala Vedoucího týmu ve výkonu jeho funkce.
- 6.5. Smluvní strany zajistí svým zplnomocněným zástupcům dle bodu 6.1. dostatečné pravomoci pro výkon jejich činností.
- 6.6. Objednatel je oprávněn jmenování svého zplnomocněného zástupce dle bodu 6.1. změnit, je však povinen o takové změně předem písemně informovat Dodavatele.
- 6.7. Dodavatel je povinen zajistit, aby se na poskytování služeb dle této Smlouvy podíleli především pracovníci, kterými prokázal splnění technických kvalifikačních předpokladů v zadávacím řízení dle bodu 2.1. Smlouvy. Jde o vedoucího projektu implementace EIS uvedeného v bodě 6.1. a dále o následující členy týmu:
- a) metodik ekonomiky, účetnictví a daní:
 - b) databázový specialista:

- c) solution architect:
- d) 1. programátor:
- e) 2. programátor:
- f) školitel:
- g) manažer testování:
- h) vedoucí podpory provozu:
- i) 1. konzultant:
- j) 2. konzultant:

- 6.8. Změnu ve jmenování svého zplnomocněného zástupce dle bodu 6.1. a pracovníků týmu dle bodu 6.7. je Dodavatel oprávněn provést pouze po vzájemné písemné dohodě smluvních stran a po předchozím doložení kvalifikace a zkušeností nově jmenovaného zástupce nebo pracovníka týmu. Kvalifikace a zkušenosti nově jmenovaného zástupce nebo pracovníka týmu musí odpovídat v celém rozsahu doložené kvalifikaci a zkušenostem nahrazovaného zástupce/pracovníka týmu, jenž jsou uvedeny v nabídce Dodavatele, která tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
- 6.9. Objednatel si vyhrazuje právo zřizovat po dobu platnosti této Smlouvy podle potřeby organizační struktury projektu a v případech, kdy to bude nezbytné pro plnění závazků Dodavatele vyplývajících z této Smlouvy, požadovat zastoupení Dodavatele v těchto strukturách.

7. Komunikace mezi smluvními stranami

- 7.1. Nebude-li smluvními stranami dohodnuto jinak, budou spolu smluvní strany komunikovat:
- a) písemně poštou na adresy uvedené v záhlaví této Smlouvy,
 - b) elektronickou poštou mezi zplnomocněnými zástupci,
 - c) osobně prostřednictvím zplnomocněných zástupců,
 - d) prostřednictvím systému helpdesku pro řízení a správu chybových hlášení a požadavků na úpravy a rozvoj Software dle bodu 5.4.
- 7.2. 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 straně doručena buď osobně, nebo doporučeným dopisem či jinou formou doporučeného poštovního styku, nebo prostřednictvím informačního systému datových schránek není-li dohodnuto mezi smluvními stranami jinak.
- 7.3. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad apod.), je doručena dnem jejího převzetí Vedoucím týmu druhé smluvní strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této smluvní strany, nebo doručením do datové schránky Objednatele.
- 7.4. Komunikace elektronickou poštou je považována za doručenu okamžikem potvrzení převzetí přijímající stranou, resp. okamžikem odpovědi přijímající strany.
- 7.5. Komunikace prostřednictvím systému helpdesku dle bodu 7.1. písm. d) je považována v pracovní době za doručenu okamžikem uložení v této aplikaci, mimo pracovní dobu pak v 8:00 hod. prvního následujícího pracovního dne. Pracovní dobou se pro účely této Smlouvy rozumí doba od 8:00 do 18:00 hodin v pracovní dny. Pracovní doba bude rozšířena na čas 0:00 – 24:00 hodin v předem stanovený, i nepracovní, den, a to po předchozím oznámení, které Objednatel zašle Dodavateli alespoň deset (10) pracovních

dní před tímto dnem. Rozšíření pracovní doby dle předchozí věty může Objednatel požadovat nejvýše pro třicet (30) dnů za jeden kalendářní rok.

- 7.6. Zahájení řešení požadavků na úpravy nebo rozšíření Software, které mají vliv na funkci nebo vzhled Software, podléhá schválení ze strany jmenovitě určených zástupců Objednatele. V roli jmenovitě určeného zástupce Objednatele může vystupovat také zaměstnanec třetí strany dle bodu 5.5.
- 7.7. Komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat v českém jazyce.

8. Termíny plnění a přijímací postupy

8.1. Klíčové termíny jsou definovány následovně

- a) do 40 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje provést instalaci základní verze Software na infrastrukturu Objednatele, a to včetně programového vybavení třetích stran nezbytného pro implementaci Software v prostředí Objednatele,
- b) do 120 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje předat Objednateli zpracovaný prováděcí projekt,
- c) do 390 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje provést potřebné vývojové práce na úpravách Software a jeho konfiguraci tak, aby odpovídal všem požadavkům Objednatele uvedeným v Přílohách č. 4 a 5 Smlouvy, a realizovat integrace na všechny systémy Objednatele uvedené v Příloze č. 4 Smlouvy,
- d) do 470 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje provést školení správců a uživatelů Software v rozsahu dle Přílohy č. 4 Smlouvy,
- e) do 470 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje provést základní konverzi dat ze stávajících systémů Objednatele, včetně otestování Software s konvertovanými daty a nastavenými počátečními stavy,
- f) do 520 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje provést testování pořízení nekonvertovaných dat, funkční a integrační testování, zátěžové a bezpečnostní otestování Software a případné revize nastavení Software, které vyplynou z těchto testů,
- g) do 600 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje předat Objednateli Software připravený pro zahájení pilotního provozu na všech fakultách a součástech UK, a současně předat Objednateli licence Software a licence programového vybavení třetích stran, jejichž dodání je nezbytné pro provoz Software u Objednatele nad rámec licencí operačních systémů a virtualizačních platforem podporovaných Objednatelem uvedených v Příloze č. 4 Smlouvy,
- h) do 720 dnů od data účinnosti Smlouvy se Dodavatel zavazuje ukončit pilotní provoz na všech fakultách a součástech UK v délce trvání 3 měsíce, provést vyhodnocení pilotního provozu a revizi nastavení Software s ohledem na výsledky pilotního provozu.

8.2. Předání licencí a Software dle bodu 8.1. písm. a) provede Dodavatel tak, že Software nainstaluje v testovacím prostředí Objednatele. Součástí předání bude rovněž předání vybraných částí dokumentace Software dle Přílohy č. 1 Zadávací dokumentace.

8.3. Předání Software ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. c) provede Dodavatel tak, že Software nainstaluje současně v testovacím a školícím prostředí Objednatele. Součástí předání bude rovněž analytická dokumentace popisující provedené úpravy

Software a jeho rozhraní a jeho konfiguraci a materiály pro školení správců a uživatelů Software.

- 8.4. Předání Software s konvertovanými daty a nastavenými počátečními stavy ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. e) provede Dodavatel tak, že aktuální verzi Software nainstaluje současně v testovacím a školicím prostředí Objednatele a předá Objednateli protokoly o provedené konverzi dat a otestování Software s konvertovanými daty a nastavenými počátečními stavy.
- 8.5. Předání Software ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. f) provede Dodavatel tak, že aktuální verzi Software nainstaluje současně v testovacím a školicím prostředí Objednatele a předá Objednateli protokoly o provedeném testování pořízení nekonvertovaných dat, funkčním a integračním testování, zátěžovém a bezpečnostnímu testování a provedených revizích nastavení Software.
- 8.6. Předání Software ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. g) provede Dodavatel tak, že aktuální verzi Software nainstaluje současně v provozním, testovacím a školicím prostředí Objednatele. Současně předá Objednateli kompletní aktualizovanou dokumentaci Software.
- 8.7. Každé předání ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. a) až g) potvrdí smluvní strany písemným zápisem – předávacím protokolem.
- 8.8. Počínaje datem předání dle bodu 8.7. začíná v případě předání dle bodu 8.1. písm. a) až e) běžet akceptační lhůta v délce třiceti (30) kalendářních dnů.
- 8.9. Počínaje datem předání dle bodu 8.7. začíná v případě předání dle bodu 8.1. písm. f) běžet akceptační lhůta v délce čtyřiceti (40) kalendářních dnů.
- 8.10. Počínaje datem předání dle bodu 8.7. začíná v případě předání dle bodu 8.1. písm. g) běžet akceptační lhůta v délce sto dvaceti (120) kalendářních dnů. V této lhůtě proběhne pilotní provoz Software na celé UK v délce trvání 3 měsíce. V průběhu pilotního provozu zajistí Dodavatel zvýšenou podporu uživatelů blíže specifikovanou v Příloze č. 1 Smlouvy. Na závěr pilotního provozu Dodavatel zpracuje a předá Objednateli zprávu o průběhu a vyhodnocení pilotního provozu. Po její akceptaci bude Software u Objednatele uveden do rutinního provozu.
- 8.11. V případě předání dle bodu 8.1. písm. a), c), e), f) a g) provedou v akceptační lhůtě Objednatel a Dodavatel společné testování Software a zpracování protokolů o provedených testech, které budou podkladem pro vydání akceptačního rozhodnutí.
- 8.12. Podmínkou pro akceptaci Software předávaného jako součást plnění dle bodu 8.1. písm. c), e), f) a g) je, že předávaný Software nevykazuje chybu typu A a vykazuje nejvýše dvě (2) chyby typu B a nejvýše deset (10) chyb typu C dle definice kategorií incidentů v Příloze č. 1 této Smlouvy. Součástí akceptačního protokolu bude výčet chyb nebránících akceptaci spolu s termíny dohodnutými smluvními stranami pro jejich odstranění.
- 8.13. Do uplynutí akceptační lhůty dle bodů 8.8. až 8.10. může Objednatel předané plnění odmítnout, pokud se prokáže jeho nesoulad s legislativními požadavky nebo požadavky Objednatele uvedenými v Přílohách č. 4 a 5 Smlouvy, nebo nebudou splněny podmínky uvedené v bodě 8.12. Objednatel může předané plnění rovněž odmítnout v případě, že předávané plnění neodpovídá podkladům ekonomicko-organizačního projektu předaným Objednatelem Dodavateli jako Přílohy č. 1 a 2 zadávací dokumentace.

- 8.14. Rozhodnutí o odmítnutí dle bodu 8.13. bude mít písemnou formu a bude doručeno v akceptační lhůtě Dodavateli. Neobdrží-li Dodavatel v akceptační lhůtě písemné vyrozumění Objednatele o odmítnutí, je Objednatel povinen podepsat ke dni uplynutí akceptační lhůty akceptační protokol s rozhodnutím ve významu „akceptováno“.
- 8.15. Počínaje datem doručení písemného vyrozumění Objednatele o odmítnutí dle bodu 8.14. začíná běžet opravná lhůta v délce čtrnácti (14) kalendářních dnů. Jestliže během opravné lhůty Dodavatel odstraní vady plnění, které byly důvodem odmítnutí, a prokáže tuto skutečnost Objednateli, je Objednatel povinen podepsat akceptační protokol. Marné uplynutí opravné lhůty se považuje za porušení této Smlouvy podstatným způsobem.
- 8.16. Termíny řešení vad a podmínky poskytování služeb provozní podpory jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 8.17. Jednotlivé požadavky na úpravy a rozšíření Software podle bodu 3.1. písm. q) budou evidovány v aplikaci dle bodu 7.1. písm. d). Při zadávání požadavku do této aplikace se uvede požadovaný termín na provedení základní analýzy požadavku, která umožní určit pracnost realizace požadavku a dobu nutnou na jeho řešení.
- 8.18. U požadavku v aplikaci dle bodu 7.1. písm. d) bude vyznačen stav jeho řešení. U požadavku ve stavu analýzy přiřadí Dodavatel odpovědného řešitele. Pokud byl požadavek vznesen jiným zástupcem Objednatele než jmenovitě určeným zástupcem dle bodu 7.6. Smlouvy, bude k požadavku přiřazen některý ze zástupců Objednatele dle bodu 7.6. Smlouvy jako konzultant. Jmenovitě určený zástupce Objednatele dle bodu 7.6. Smlouvy může zadaný požadavek zrušit, nebo může požadovaný termín na provedení základní analýzy prodloužit; prodloužení termínu na provedení základní analýzy provede vždy, je-li původně požadovaný termín zjevně nepřiměřený rozsahu potřebné analýzy.
- 8.19. Dodavatel bude prostřednictvím aplikace dle bodu 7.1. písm. d) reagovat na požadavek v takovém termínu, aby v termínu pro dokončení základní analýzy dle bodů 8.17. a 8.18. Smlouvy mohlo být s Objednatelem dohodnuto natolik přesné zadání požadavku, aby Dodavatel na jeho základě mohl Objednateli předložit návrh pracnosti realizace požadavku a termínu na jeho řešení.
- 8.20. Poté, co se Dodavatel dohodne s Objednatelem prostřednictvím aplikace dle bodu 7.1. písm. d) na pracnosti realizace požadavku a termínu jeho řešení, bude změněn stav požadavku tak, aby byl stav jednoznačně rozlišen například na „v řešení“. Zástupce Objednatele dle bodu 7.6. je oprávněn zvýšit prioritu řešení požadavku a na základě toho dohodnout s Dodavatelem změnu pořadí řešení požadavků, která vyvolá jak změnu termínu realizace daného požadavku, tak v důsledku této změny nezbytné úpravy termínů dalších řešených požadavků.
- 8.21. Dodavatel je povinen postupovat tak, aby dohodnutý termín realizace požadavku, po případných změnách postupem dle bodu 8.20. Smlouvy, byl dodržen. Dodavatel bude u daného požadavku v aplikaci dle bodu 7.1. písm. d) předávat Objednateli informace o provedení úprav a rozšíření pro daný požadavek a nejpozději v dohodnutý termín zpřístupní Objednateli úpravu nebo rozšíření Software k testování.
- 8.22. Okamžikem, kdy Dodavatel zpřístupní Objednateli úpravu nebo rozšíření Software k testování dle bodu 8.21., začíná běžet akceptační lhůta v délce čtrnácti (14) kalendářních dnů. V akceptační lhůtě provede Objednatel za součinnosti Dodavatele otestování předaných úprav nebo rozšíření Software. Do uplynutí akceptační lhůty může Objednatel příslušné úpravy nebo rozšíření Software odmítnout, pokud se prokáže jejich nesoulad s dohodnutým zadáním příslušné úpravy, resp. rozšíření, nebo pokud takto

upravený, resp. rozšířený, Software bude vykazovat vady, které Software před provedením úprav, resp. rozšíření, nevykazoval. Rozhodnutí o odmítnutí bude zaznamenáno k příslušnému požadavku do aplikace dle bodu 7.1. písm. d), včetně konkrétních výhrad Objednatele k předanému plnění. Pokud Objednatel v akceptační lhůtě předanou úpravu nebo rozšíření neodmítne, má se za to, že tuto úpravu, resp. rozšíření, akceptoval.

- 8.23. Počínaje zaznamenáním odmítavého vyrozumění Objednatele dle bodu 8.22. do aplikace dle bodu 7.1. písm. d) začíná běžet opravná lhůta v délce sedmi (7) kalendářních dnů. Jestliže během opravné lhůty Dodavatel odstraní vadu plnění, které byly důvodem odmítnutí, a prokáže tuto skutečnost Objednateli, je Objednatel povinen požadavek v aplikaci dle bodu 7.1. písm. d) označit za splněný. Marné uplynutí opravné lhůty se považuje za porušení této Smlouvy podstatným způsobem.
- 8.24. Úpravy a rozšíření Software vyplývající ze změn legislativy dle bodu 3.1. písm. p) bude Dodavatel předávat Objednateli vždy nejpozději k datu účinnosti dané legislativní změny.

9. Cenové a platební podmínky

- 9.1. Cena za dílo a za poskytnutí služeb dle této Smlouvy je cenou pevnou, maximální a nejvýše přípustnou, zahrnuje všechny náklady Dodavatele, jeho veškeré práce, včetně přiměřeného zisku, a činí
- a) pro plnění dle bodu 8.1. písm. a) a b) Smlouvy Kč bez DPH (slovy korun českých), sazba DPH 21 %, DPH činí Kč a cena s DPH činí Kč, přičemž cena dle tohoto bodu nesmí překročit 20% (bude nižší nebo rovna 20%) celkové ceny díla zahrnující všechny náklady, které jsou součtem cen dle bodu 9.1. písm. a) až e).
 - b) pro plnění dle bodu 8.1. písm. c) Smlouvy Kč bez DPH (slovy korun českých), sazba DPH 21 %, DPH činí Kč a cena s DPH činí Kč, přičemž cena dle tohoto bodu nesmí překročit 40% (bude nižší nebo rovna 40%) celkové ceny díla zahrnující všechny náklady, které jsou součtem cen dle bodu 9.1. písm. a) až e),
 - c) pro plnění dle bodu 8.1. písm. d) a e) Smlouvy Kč bez DPH (slovy korun českých), sazba DPH 21 %, DPH činí Kč a cena s DPH činí Kč, přičemž cena dle tohoto bodu nesmí překročit 20% (bude nižší nebo rovna 40%) celkové ceny díla zahrnující všechny náklady, které jsou součtem cen dle bodu 9.1. písm. a) až e),
 - d) pro plnění dle bodu 8.1. písm. f) a g) Smlouvy Kč bez DPH (slovy korun českých), sazba DPH 21 %, DPH činí Kč a cena s DPH činí Kč,
 - e) pro plnění dle bodu 8.1. písm. h) Smlouvy, včetně podpory pilotního provozu, Kč bez DPH (slovy korun českých), sazba DPH 21 %, DPH činí Kč a cena s DPH činí Kč, přičemž součet ceny dle písm. d) a e) musí činit nejméně 20% (bude vyšší nebo roven 20%) celkové ceny díla zahrnující všechny náklady, které jsou součtem cen dle bodu 9.1. písm. a) až e).
- 9.2. Nejvýše přípustná cena, která zahrnuje všechny náklady a zisk Dodavatele za plnění dle bodu 8.1., je součtem cen za plnění dle bodu 9.1. písm. a) až e).

- 9.3. 95 % z ceny za jednotlivá plnění dle bodu 9.1. písm. a) až e) bude Dodavatel fakturovat a fakturu doručí Objednateli po podepsání akceptačního protokolu dle bodu 8.12. nebo bodu 8.14 za příslušné plnění. Přílohou faktury bude akceptační protokol podepsaný zástupci obou smluvních stran dle bodu 6.1. Zbývajících 5 % z cen plnění dle bodu 9.1. písm. a) až e) bude Dodavatel fakturovat jednorázově, a to po akceptaci plnění dle bodu 8.1. písm. e).
- 9.4. Poplatky za služby dle bodu 3.1. písm. c) až p) a písm. r) a s) nad rámec prací potřebných pro realizaci plnění dle bodu 8.1. budou Dodavatelem fakturovány měsíčně, počínaje kalendářním měsícem následujícím po akceptaci plnění dle bodu 8.1. písm. g). Poplatky za služby dle bodu 3.1. písm. q) nad rámec prací potřebných pro realizaci plnění dle bodu 8.1. budou Dodavatelem fakturovány měsíčně, počínaje tím kalendářním měsícem, v němž budou tyto služby poprvé poskytnuty.
- 9.5. Cena za poskytování služeb dle bodu 3.1. písm. c) až p) a písm. s) nad rámec prací potřebných pro realizaci plnění dle bodu 8.1. za kalendářní měsíc činí Kč (slovy korun českých) bez DPH. Sazba DPH je 21 %, DPH činí Kč (slovy korun českých). Cena za kalendářní měsíc činí s DPH Kč (slovy korun českých).
- 9.6. Cena za poskytování služeb dle bodu 3.1. písm. r) nad rámec prací potřebných pro realizaci plnění dle bodu 8.1. za kalendářní měsíc činí Kč (slovy korun českých) bez DPH. Sazba DPH je 21 %, DPH činí Kč (slovy korun českých). Cena za kalendářní měsíc činí s DPH Kč (slovy korun českých).
- 9.7. Za každou hodinu odpracovanou na požadavcích na úpravy a rozšíření Software dle bodu 3.1. písm. q) akceptovaných Objednatelem v daném měsíci bude účtována částka Kč (slovy korun českých) bez DPH. Sazba DPH je 21 %, DPH činí Kč (slovy korun českých). Cena za hodinu práce činí s DPH Kč (slovy korun českých).
- 9.8. Cena za realizaci exit strategie dle bodu 3.1 písm. t) činí Kč (slovy korun českých) bez DPH. Sazba DPH je 21 %, DPH činí Kč (slovy korun českých).
- 9.9. Ceny dle bodů 9.5., 9.6. a 9.7. jsou ceny pevné, maximální a nejvýše přípustné, zahrnují všechny náklady Dodavatele, jeho veškeré práce, včetně přiměřeného zisku. Dodavatel není oprávněn požadovat navýšení těchto cen do uplynutí čtyř (4) let od uvedení Software do rutinního provozu dle bodu 8.10. Po uplynutí této lhůty jsou smluvní strany oprávněny na začátku každého kalendářního roku upravit ceny dle bodů 9.5., 9.6., 9.7.a/nebo 9.8, a to dle pravidel uvedených v příloze č. 7 Smlouvy.
- 9.10. Datum uskutečnění zdanitelného plnění jako dílčího plnění dle této Smlouvy je stanoveno vždy na poslední kalendářní den příslušného měsíce. Do pěti (5) kalendářních dnů po uskutečnění zdanitelného plnění zašle Vedoucí týmu za Dodavatele Vedoucímu týmu za Objednatele přehled požadavků na úpravy a rozšíření Software, které byly akceptovány v příslušném kalendářním měsíci, a jejich ocenění podle bodu 9.7. Vedoucí týmu za Objednatele tento přehled do pěti (5) kalendářních dnů buď potvrdí, anebo odmítne, pokud v něm shledá nesrovnalosti.
- 9.11. Daňové doklady (faktury) budou vystaveny vždy do patnácti (15) kalendářních dnů po uskutečnění zdanitelného plnění. Pokud Vedoucí týmu za Objednatele schválí přehled dle bodu 9.10., bude fakturována částka odpovídající součtu poplatků dle bodů 9.5. a

9.7. a cen podle bodu 9.7. Pokud se do uvedeného data nepodaří schválit přehled dle bodu 9.10., bude fakturována pouze částka odpovídající součtu poplatků dle bodů 9.5. a 9.7. V takovém případě bude posouzení přehledu podle bodu 9.10. pokračovat a v případě přetrvávající neshody Vedoucích týmu za Dodavatele a Objednatele bude postoupeno k rozhodnutí nejvyšším představitelům smluvních stran s tím, že ceny podle bodu 9.7. vyplývající z oběma stranami schválené verze tohoto protokolu budou fakturovány v rámci fakturace za následující kalendářní měsíc.

- 9.12. Každá faktura vystavená Dodavatelem dle této Smlouvy bude vystavena jako daňový doklad se zúčtováním DPH podle předpisů platných k datu zdanitelného plnění a musí mít náležitosti stanovené příslušnými právními předpisy pro daňový doklad. Splatnost faktury bude třicet (30) kalendářních dnů od prokazatelného doručení faktury Objednateli. Dnem uhrazení faktury je den, kdy byla příslušná částka odepsána z účtu Objednatele.
- 9.13. Faktura Dodavatele musí být vystavena v souladu s touto Smlouvou a musí mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů, zejména:
- a) evidenční číslo daňového dokladu,
 - b) název a sídlo Objednatele a Dodavatele,
 - c) číslo Smlouvy a den jejího uzavření,
 - d) datum vystavení daňového dokladu a datum uskutečnění zdanitelného plnění,
 - e) označení banky a číslo účtu, na který má být zapláceno a který je registrován u příslušného správce daně a je zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - f) jednotkovou cenu bez daně a slevu, není-li obsažena v jednotkové ceně, základ daně, sazbu daně a její výše, pokud nejde o plnění dle ust. § 92e zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění,
 - g) číselný kód klasifikace CZ – CPA, a v případě plnění dle ust. § 92e zákona o DPH poznámku „daň odvede zákazník“,
 - h) čísla a data vyhotovení soupisů skutečně a řádně provedených prací a zjišťovacích protokolů,
 - i) IČO a DIČ Dodavatele a Objednatele.
- 9.14. Objednatel se zavazuje proplatit v termínu každou fakturu vystavenou Dodavatelem v souladu s ustanovením bodů 9.12. a 9.13. této Smlouvy. Nesprávně nebo neúplně vyplněnou fakturu je Objednatel oprávněn vrátit Dodavateli k opravě, po tuto dobu neběží doba splatnosti faktury. Po prokazatelném doručení bezchybné faktury Objednateli počíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 9.15. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele. Bude-li Dodavatel ke dni uskutečnění zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátec, bude část ceny za služby dle této Smlouvy odpovídající dani z přidané hodnoty uhrazena přímo na účet správce daně v souladu s ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. O tuto částku bude ponížena celková cena a Dodavatel obdrží cenu dle této Smlouvy bez DPH. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu tohoto bodu, má Objednatel současně právo od této Smlouvy odstoupit.

10. Sankce

- 10.1. V případě, že Dodavatel nesplní některý z klíčových termínů dle bodu 8.1. písm. g) , nebo g) z důvodů ležících na straně Dodavatele (tj. v případě, kdy část plnění nebyla Dodavatelem předána nebo byla Objednatelem odmítnuta), je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny za příslušné plnění dle bodu 9.1. písm. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.** nebo e), a to za každý i započatý kalendářní den uplynulý mezi příslušným termínem a dnem akceptace příslušné části plnění nebo dnem odstoupení Objednatele od Smlouvy dle bodů 17.2. nebo 17.3. V případě, že k nesplnění termínu došlo z důvodu odmítnutí části plnění Objednatelem, se do doby rozhodné pro výpočet sankce nezapočítávají dny, kdy probíhalo testování nebo posuzování dodané části plnění na straně Objednatele.
- 10.2. V případě, že Dodavatel nesplní některý z klíčových termínů dle bodu 8.1. písm. a) až f) z důvodů ležících na straně Dodavatele (tj. v případě, kdy část plnění nebyla Dodavatelem předána nebo byla Objednatelem odmítnuta), je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny za příslušné plnění dle bodu 9.1. písm. a) až **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**, a to za každý i započatý kalendářní den uplynulý mezi příslušným termínem a dnem akceptace příslušné části plnění nebo dnem odstoupení Objednatele od Smlouvy dle bodů 17.2. nebo 17.3. V případě, že k nesplnění termínu došlo z důvodu odmítnutí části plnění Objednatelem, se do doby rozhodné pro výpočet sankce nezapočítávají dny, kdy probíhalo testování nebo posuzování dodané části plnění na straně Objednatele.
- 10.3. Jestliže se po uvedení Software do pilotního provozu dle bodu 8.10. projeví vady v plnění Dodavatele, které nebyly zjištěny testováním v příslušné akceptační lhůtě a pro které bude nutno provoz Software přerušit nebo přestat používat některé funkce Software, a jestliže Dodavatel nebude schopen tyto vady odstranit ve lhůtě čtrnácti (14) kalendářních dnů tak, aby mohl být provoz Software plně obnoven, je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 2 % z ceny dle bodu 9.2. a která se dále navyšuje o 0,1 % z ceny dle bodu 9.2. za každý i započatý kalendářní den, který uplyne od skončení uvedené lhůty do dodání takové verze Software, v níž budou vady odstraněny, nebo do dne odstoupení Objednatele od Smlouvy dle bodů 17.2. nebo 17.3.
- 10.4. Smluvní pokuty dle bodů 10.1., 10.2. a 10.3. mohou být uplatněny nejvýše do souhrnné částky ve výši 50 % z ceny, která je součtem za plnění dle bodu 9.1. písm. c) až h).
- 10.5. V případě, že Dodavatel nesplní termín dohodnutý dle bodů 8.20. a 8.21. z důvodů ležících na straně Dodavatele (tj. v případě, kdy plnění požadavku nebylo Dodavatelem předáno nebo bylo Objednatelem zcela odmítnuto), je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z částky dle bodu 9.5. za každý i započatý kalendářní den uplynulý mezi příslušným termínem a dnem akceptace příslušného požadavku nebo dnem odstoupení Objednatele od Smlouvy dle bodů 17.2. nebo 17.3. Výše smluvní pokuty dle tohoto bodu nepřesáhne v jednom kalendářním měsíci částku 100 000,- Kč (slovy sto tisíc korun českých).
- 10.6. Nepostupuje-li Dodavatel v souladu s ustanoveními bodů 4.13. nebo 8.24., je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu 10 000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých) a to za každý i započatý kalendářní den prodlení proti termínu dle bodu 4.13., resp. 8.24. Výše smluvní pokuty dle tohoto bodu nepřesáhne v jednom kalendářním měsíci částku dle bodu 9.5.

- 10.7. Pokud Dodavatel překročí termín dle 4.13., resp. 8.24., o více než třicet (30) kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli dodatečnou jednorázovou smluvní pokutu ve výši 100 000,- Kč (slovy sto tisíc korun českých).
- 10.8. Pokud dodavatel nepředloží platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát prokazující podmínku dle bodu 4.14 ve stanovené lhůtě 5 kalendářních dnů, je Objednatel oprávněn účtovat Dodavateli smluvní pokutu 10 000,- Kč (slovy deset tisíc korun českých) za každý i započatý kalendářní den prodlení. Výše smluvní pokuty dle tohoto bodu není omezena.
- 10.9. Uplatní-li Objednatel svá práva dle bodu 10.1. nebo 10.2. nebo 10.3. nebo 10.5. nebo 10.6. nebo 10.7, bude smluvní pokutu uplatňovat na Dodavateli s lhůtou splatnosti třicet (30) dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k zaplacení smluvní pokuty Dodavateli.
- 10.10. Uplynutím lhůty dle bodu 10.9. je Objednatel oprávněn smluvní pokutu uplatnit formou automatického zápočtu proti první přijaté faktuře od Dodavatele.

11. Ochrana a utajení informací

- 11.1. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují informace tvořící obchodní tajemství podle jiných právních předpisů a dále informace, které Objednatel za důvěrné označí.
- 11.2. Pro nakládání s osobními údaji, s nimiž Dodavatel přijde do styku v průběhu plnění, a pro ochranu těchto údajů při jejich zpracování platí v plném rozsahu ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3. Objednatel poskytne Dodavateli pro plnění předmětu Smlouvy zabezpečený vzdálený přístup do databáze Software, která je umístěna u Objednatele. V této databázi jsou zpracovávány osobní údaje osob, které jsou dodavateli Objednatele, a zaměstnanců Objednatele. Dodavateli bude do této databáze poskytnut přístup nezbytný k plnění předmětu Smlouvy, a to po dobu platnosti a účinnosti Smlouvy. Pracovníci Dodavatele nejsou oprávněni nahlížet na data ve zpřístupněné databázi bez vědomí a bez výslovného souhlasu Objednatele. Dodavatel je povinen zajistit, že vzdálený přístup do databáze budou mít pouze osoby, které jsou v době trvání této smlouvy v pracovněprávním nebo obdobném smluvním vztahu s Dodavatelem, podílejí se na plnění předmětu Smlouvy a jsou písemně zavázány vůči Objednateli povinností mlčenlivosti. Zabezpečený vzdálený přístup Dodavatele do databáze bude omezen na vyjmenované pracovníky Dodavatele, kterým bude Objednatelem přiděleno přístupové jméno a heslo. Zabezpečený vzdálený přístup bude možný pouze z předem dohodnutých síťových adres a omezen na přístupové protokoly dohodnuté mezi zplnomocněnými zástupci Objednatele a Dodavatele.
- 11.4. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li dále v tomto článku výslovně sjednáno jinak. Zavazují se tímto, že podniknou všechny kroky k zabezpečení těchto informací.
- 11.5. Povinnost oboustranného utajení důvěrných informací platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy.
- 11.6. Smluvní strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací.
- 11.7. Smluvní strany jsou povinny respektovat veškerá práva a oprávněné zájmy druhé smluvní strany a její obchodní značky, loga a ochranné známky.

- 11.8. Dodavatel se zavazuje, že každou tiskovou zprávu nebo jinou informaci určenou ke zveřejnění a týkající se uzavření této Smlouvy a průběhu jejího plnění předloží ke schválení a korektuře Objednateli a nebude ji publikovat bez předchozího písemného schválení Objednatelům.
- 11.9. Objednatel se zavazuje, že návrhy na zveřejnění, které mu Dodavatel předloží v souladu s ustanovením bodu 11.8., posoudí bez zbytečného odkladu a nebude Dodavateli bezdůvodně bránit v tom, aby využil skutečnost uzavření této Smlouvy a významné události v průběhu jejího plnění k propagačním účelům.
- 11.10. Žádné ustanovení této Smlouvy nebrání žádné ze stran v poskytnutí informací třetí straně či ve zveřejnění informací, pokud povinnost poskytnutí těchto informací vyplývá z platných právních předpisů.
- 11.11. Veškerá data Objednatele, k nimž Dodavatel získá v průběhu platnosti této Smlouvy přístup, jsou považována za důvěrné informace ve smyslu bodu 11.1., zůstávají ve vlastnictví Objednatele a Dodavatel je nesmí použít k jiným účelům než k plnění předmětu Smlouvy.

12. Duševní vlastnictví, práva třetích osob

- 12.1. Dodavatel poskytuje plněním této Smlouvy Objednateli nevýhradní nepřenositelná časově neomezená užívací práva (licenci) k užití Software podle ust. § 12 autorského zákona, a to výhradně pro potřeby Objednatele. Licence k Software je poskytována v množství specifikovaném v Příloze č. 2 Smlouvy, a to pro všechny současné i budoucí součásti Objednatele na území České republiky, s možností přístupu k Software prostřednictvím vzdáleného přístupu bez územního omezení i mimo Českou republiku. Dodavatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout oprávnění k užití Software Objednateli. Objednatel není povinen licenci využít podle § 2359 odst. 1 občanského zákoníku.
- 12.2. Software dle této Smlouvy, včetně jeho oprav, úprav a rozšíření provedených v rámci plnění této Smlouvy, a jeho dokumentace mohou být užity smluvními stranami ke všem způsobům užití potřebným pro provoz Software u Objednatele a pro jeho další rozvoj pro potřeby Objednatele, a to včetně vytváření děl odvozených a začleňování do děl souborných, bez časového omezení a s územním omezením dle bodu 12.1.
- 12.3. 12.4 Zdrojový kód Software je psán tak, že nekomplikuje provádění modifikací Software, není úmyslně zatemnělý nebo zmatený.
- 12.4. Dodavatel se zavazuje aktualizovat uživatelskou dokumentaci a technickou dokumentaci Software po změnách provedených v rámci oprav, úprav a rozšíření Software podle této Smlouvy. Uživatelskou dokumentací dle tohoto bodu se rozumí referenční příručka pro správce a uživatele Software a popis pracovních postupů při práci se Software pro jednotlivé kategorie jeho uživatelů. Technickou dokumentací Software se rozumí popis databázového schématu Software, včetně nástrojů k vytvoření databáze z tohoto popisu, příručka popisující postup vytvoření Software ze zdrojové formy a jeho instalaci a vysvětlení obsahu jednotlivých programových modulů a jejich klíčových funkcí, alespoň ve formě komentářů ve zdrojové formě Software.
- 12.5. Uživatelskou dokumentaci Software bude Dodavatel po provedení jejích změn dle bodu 12.4. předávat Objednateli, a to současně s předáním upravené verze Software.

- 12.6. Objednatel je oprávněn při vytváření děl odvozených a začleňování Software do děl souborných dle bodu 12.2. Smlouvy využít služeb třetích stran. Toto ustanovení není porušením ustanovení čl. 11. Smlouvy.
- 12.7. Dle výslovné dohody Objednatele a Dodavatele je odměna za veškerá licenční oprávnění k autorským dílům, která jsou součástí či příslušenstvím díla či jeho části, již zahrnuta v ceně díla, tzn., že Dodavateli nenáleží žádná další odměna, cena či jakákoli jiná platba nebo náhrada za poskytnutí licence, a to ani v případě její aktualizace, upgradu nebo opravy (service pack).
- 12.8. Podrobnosti týkající se práv k dílu jsou uvedeny v Příloze č. 2 Smlouvy, v kapitole „Práva k užití a úpravám programového vybavení“, oddíl „Popis práv k užití systému a způsob jeho licencování“.
- 12.9. Dodavatel se zavazuje nahradit Objednateli škodu za všechny důvodné a přiměřené nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Dodavatele podle této Smlouvy, pokud Objednatel:
- a) oznámí Dodavateli bez zbytečného odkladu písemně a uceleně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,
 - b) neuzná sám předmětný nárok,
 - c) zmocní Dodavatele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,
 - d) neučiní bez předchozí konzultace s Dodavatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků.

13. Vady Software a jejich řešení

- 13.1. Vadou se pro účely této Smlouvy rozumí:
- a) nedostatek vlastností Software nebo jeho rozhraní na další systémy Objednatele oproti vlastnostem uvedeným v Přílohách č. 4 a 5 Smlouvy nebo v nabídce Dodavatele, která tvoří Přílohu č. 2 Smlouvy, anebo ve výstupech analýz realizovaných jako součást plnění dle bodu 8.1.,
 - b) nedostatek vlastností Software nebo jeho rozhraní na další systémy Objednatele způsobující ohrožení dostupnosti nebo zabezpečení dat zpracovávaných v Software nebo jeho rozhraními,
 - c) nedostatek úprav nebo rozšíření Software provedených dle této Smlouvy oproti specifikaci těchto úprav nebo rozšíření odsouhlasené mezi Objednatelem a Dodavatelem,
 - d) neschopnost Software zpracovat běžnou provozní zátěž na vybavení Objednatele odpovídajícím specifikaci odsouhlasené mezi Objednatelem a Dodavatelem.
 - e) nesoulad s platnou a účinnou legislativou
- 13.2. Oznámení vady musí vždy obsahovat:
- a) datum zjištění vady,
 - b) jméno modulu Software a číslo jeho verze, je-li Objednateli známo,
 - c) slovní popis vady,
 - d) znění prvního chybového hlášení (pokud existuje) a případných dalších,
 - e) popis činnosti uživatele, která předcházela zjištění vady,
 - f) snímek obrazovky Software v okamžiku zjištění vady, je-li jej možné pořídit.

Pokud jsou Objednateli známy, sdělí zároveň tyto další informace:

- g) je-li chyba reprodukovatelná, popis postupu, jak chybu vyvolat, a výpis chybového logu,
- h) zda se chyba projevuje např. jen jednomu uživateli,
- i) zda chyba závisí na použitém PC,
- j) případné další okolnosti zjištění chyby, např. výpadek sítě apod.

- 13.3. Kategorizace vad a podmínky jejich řešení jakožto i další podmínky poskytování služeb servisní podpory Software jsou uvedeny v samostatné Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 13.4. Dodavatel se zavazuje, že provede po dobu platnosti a účinnosti této Smlouvy evidenci provozních závad Software a způsobu jejich řešení.

14. Záruky

- 14.1. Dodavatel zaručuje, že dílo dle této Smlouvy a každá služba, kterou Dodavatel poskytuje, bude provedena s vynaložením přiměřené odborné péče, znalostí a dovedností a bude odpovídat aktuálnímu popisu příslušné služby (včetně kritérií plnění) obsaženému v této Smlouvě, jejich přílohách nebo jiném příslušném dokumentu.

15. Odpovědnost za škodu

- 15.1. Uplatněním sankce podle čl. 10. této Smlouvy není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody způsobené porušením povinností sankcionované smluvní pokutou, a to i ve výši přesahující tuto smluvní pokutu.
- 15.2. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost a bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 15.3. Dodavatel odpovídá za škody na zdraví (včetně usmrcení) a na nemovitém a movitém majetku v plné výši.
- 15.4. Dodavatel odpovídá za jinou skutečnou škodu než výše uvedenou (viz bod 15.3.), která může vzniknout v rámci plnění Dodavatele podle této Smlouvy.
- 15.5. Za žádných okolností nebude Dodavatel odpovědný za ztrátu nebo škodu na záznamech či datech Objednatele nebo vadnost těchto záznamů či dat, které prokazatelně nebyly způsobeny vadou plnění Dodavatele či osob využitých Dodavatelem k plnění této smlouvy, a za případné následné škody či újmy takto vzniklé.
- 12.3. Objednatel je oprávněn prokazatelnou výši škody, za kterou Dodavatel odpovídá dle bodu 15.3 nebo 15.4, uplatnit formou automatického zápočtu proti přijatým fakturám od Dodavatele.

16. Řešení sporů

- 16.1. 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 zplnomocněných zástupců dle bodu 6.1. této Smlouvy.

- 16.2. Jestliže se spory nepodaří vyřešit smírnou cestou, může každá ze stran postoupit spor nejvyšším představitelům smluvních stran. Nejvyšší představitelé se pokusí vyřešit spor smírnou cestou. Případný soudní spor bude řešen věcně a místně příslušným soudem. Rozhodčí řízení se nepřipouští.

17. Platnost a účinnost Smlouvy

- 17.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, přičemž platí datum posledního podpisu, a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., v platném znění. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 20 let ode dne nabytí její účinnosti.
- 17.2. Objednatel i Dodavatel jsou oprávněni odstoupit od této Smlouvy v plném rozsahu v případě porušení některého bodu této Smlouvy druhou smluvní stranou, pokud na toto porušení písemně upozorní a druhá smluvní strana do čtrnácti (14) kalendářních dnů uspokojivě nevysvětlí vzniklou nesrovnalost nebo ji neodstraní. Účinnost Smlouvy je v tomto případě ukončena okamžikem prokazatelného doručení písemného sdělení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně.
- 17.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy s okamžitou platností také i v případě porušení Smlouvy podstatným způsobem ze strany Dodavatele (viz body 8.15., 8.23. a 9.15.).
- 17.4. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit Smlouvu písemnou výpovědí adresovanou druhé smluvní straně bez udání důvodu nebo dohodou obou smluvních stran. V případě jednostranné výpovědi činí výpovědní doba pro výpověď ze strany Objednatele šest (6) měsíců a pro výpověď ze strany Dodavatele osmnáct (18) měsíců. Výpovědní doba začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně. Objednatel může Smlouvu vypovědět nejdříve po akceptaci plnění předávaného ke klíčovému termínu dle bodu 8.1. písm. g). Dodavatel může Smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí čtyř (4) let od uvedení Software do rutinního provozu dle bodu 8.10.
- 17.5. V případě ukončení Smlouvy jedním z postupů dle bodů 17.2, 17.3 nebo 17.4 dojde k aktivaci exit strategie dle Přílohy č. 6 Smlouvy.
- 17.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací (viz čl. 11.), ochrany práv Objednatele (viz čl. 12.), záruky (viz body 4.3. až 4.5.), řešení sporů ani splatné závazky smluvních stran.
- 17.7. V případě odstoupení od Smlouvy jednou smluvní stranou dle bodu 17.2. nebo 17.3. se obě smluvní strany zavazují vyvinout maximální úsilí k dosažení dohody na vzájemném vyrovnání. Tímto ustanovením nejsou dotčena ustanovení týkající se sankcí (viz čl. 10.) ani odpovědnosti za škodu (viz čl. 15.).

18. Závěrečná ustanovení

- 18.1. Výkon práv a povinností plynoucích z této Smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dále autorským zákonem.
- 18.2. Bude-li některé z ustanovení této Smlouvy shledáno jako neplatné nebo nevymahatelné, nemá taková skutečnost vliv na platnost nebo vymahatelnost zbývajících ustanovení této Smlouvy.

- 18.3. Jestliže smluvní strana v případě neplnění či porušení této Smlouvy neuplatní všechna svá práva v takovém případě jí náležející, nelze takové jednání v žádném případě vykládat jako vzdání se takových práv pro případ jiného či následného neplnění či porušení sjednaných smluvních povinností.
- 18.4. Žádná smluvní strana není odpovědná druhé smluvní straně za vynaložení nákladů, rizika nebo za závazky vyplývající z činnosti této smluvní strany v souvislosti s předmětem plnění. Každá ze smluvních stran bude jednat jako nezávislý právní subjekt, nikoliv jako zmocněnec druhé smluvní strany.
- 18.5. V případě změny nebo ukončení závazku z této Smlouvy jsou smluvní strany povinny postupovat v souladu s § 222 a 223 ZZVZ.
- 18.6. Smlouvu lze měnit pouze oboustranně odsouhlasenými číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami. Žádný jiný protokol, dokument, obvyklá praxe nebo zvyk nebudou považovány za dodatek ke Smlouvě nebo za její pozměnění.
- 18.7. Obě smluvní strany souhlasí, že:
- a) na základě této Smlouvy neuděluje žádná strana druhé smluvní straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci podniku) pro účely propagace nebo publikování, není-li to oběma smluvními stranami předem písemně dohodnuto;
 - b) obě smluvní strany jsou oprávněny uzavírat obdobné smlouvy s třetími stranami, za předpokladu, že uzavřením nebo plněním takové smlouvy nebude jakkoliv dotčeno plnění dle této Smlouvy;
 - c) žádná ze smluvních stran neodpovídá za nesplnění svých závazků, pokud k takovému nesplnění došlo z důvodů okolností vylučujících odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku.
- 18.8. Dodavatel se zavazuje neuzavírat smlouvy týkající se Software anebo služeb dle této Smlouvy týkající se fakult nebo dalších součástí UK bez předchozí dohody se zplnomocněným zástupcem Objednatele dle bodu 6.1.
- 18.9. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., ve znění pozdějších předpisů, a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání Smlouvy do registru smluv zajistí Objednatel neprodleně po podpisu Smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že v rámci smluvního jednání dojde před zveřejněním Smlouvy k dohodě o anonymizaci těch údajů Smlouvy, které nelze zveřejnit postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., protože jejich zveřejněním by došlo k porušení jiných právních předpisů. Objednatel se současně zavazuje informovat druhou smluvní stranu o provedení registrace tak, že zašle druhé smluvní straně kopii potvrzení správce registru smluv o uveřejnění Smlouvy bez zbytečného odkladu poté, kdy sám potvrzení obdrží, popř. již v průvodním formuláři vyplní příslušnou kolonku s ID datové schránky druhé smluvní strany (v takovém případě potvrzení od správce registru smluv o provedení registrace Smlouvy obdrží obě smluvní strany zároveň).
- 18.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1, kterou tvoří Parametry služeb poskytování podpory Software (SLA),
 - b) Příloha č. 2, kterou tvoří části nabídky Dodavatele obsahující popis nabízeného plnění a kvalifikaci a zkušenosti pracovníků týmu Dodavatele,
 - c) Příloha č. 3, kterou tvoří Čestné prohlášení Dodavatele, že plnění této Smlouvy bude plnit bez poddodavatelů, anebo Seznam poddodavatelů, kteří se budou na plnění Smlouvy podílet,

- d) Příloha č. 4, kterou tvoří technická a funkční specifikace požadavků na Software,
- e) Příloha č. 5, kterou tvoří seznam funkčních požadavků a požadavků na sestavy a reporty,
- f) Příloha č. 6, kterou tvoří popis postupů a závazků Dodavatele v případě ukončení platnosti Smlouvy – Exit strategie,
- g) Příloha č. 7, kterou tvoří inflační doložka definující pravidla pro navýšení/snížení ceny podpory provozu v souvislosti s vývojem inflace dle stanoveného indexu,
- h) Příloha č. 8, kterou tvoří návrh budoucího způsobu zpracování ekonomických agend obsahující popis ekonomické metodiky jako výkladový podklad pro realizaci smlouvy.

18.11. Smlouva je uzavírána elektronicky, a to tak, že je opatřena elektronickými podpisy (zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu nebo kvalifikovaným elektronickým podpisem) oprávněných zástupců smluvních stran.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Za
V dne

Za Univerzitu Karlovu
V Praze dne

.....
.....
prof. MUDr. Milena Králíčková, Ph.D.,
rektorka

Příloha

Příloha č. 1 – Parametry služeb poskytování podpory Software (SLA)

Příloha č. 2 – Části nabídky Dodavatele obsahující popis nabízeného plnění a kvalifikaci a zkušenosti pracovníků týmu Dodavatele

Příloha č. 3 – Čestné prohlášení Dodavatele, že plnění této Smlouvy bude plnit bez poddodavatelů, *anebo* Seznam poddodavatelů, kteří se budou na plnění Smlouvy podílet

Příloha č. 4 – Technické požadavky na budoucí EIS

Příloha č. 5 – Funkční požadavky

Příloha č. 6 – Exit strategie

Příloha č. 7 – Inflační doložka

Příloha č. 8 – Návrh budoucího způsobu zpracování ekonomických agend

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 1

Parametry služeb poskytování podpory Software (SLA)

Zajištění podpory provozu

Podpora provozu zajišťuje funkčnost Software definovaného Smlouvou a jejími přílohami. Následující části popisují způsob zajištění podpory provozu Software a hodnocení plnění parametrů poskytovaných služeb.

Definice pojmů

Incident, vada

Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost (např. chyby Software, nedostupnost dat atp.).

Požadavek (request)

Žádost ze strany Objednatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na kontaktní místo (HelpDesk Objednatele), která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, materiál nebo informace poskytované Dodavatelem ke službě).

Dostupnost

Skutečnost, že Software (nebo jeho definovaná část) je přístupná a použitelná ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem – udává se jako procento skutečného času běhu aplikace z celkové požadované doby běhu Software (nebo jeho definované části).

Software (nebo jeho definovaná část) je označena jako nedostupná v případě nedostupnosti Software jako celku nebo nejsou dostupné podstatné dílčí části Software.

Za nedostupný se Software považuje od okamžiku nahlášení Objednatelem nebo zjištění Dodavatele do okamžiku obnovení plné dostupnosti. Dostupnost je vztažena ke kalendářnímu měsíci. Pro výpočet doby nedostupnosti jsou časy zaokrouhleny na celé minuty. Do doby nedostupnosti se započítávají všechny doby incidentů kategorie A a neplánovaných odstávek. Nedostupnost způsobená prokazatelně třetí stranou nebo zásahem Objednatele do Software nebo provozní infrastruktury se nezapočítává.

Provozní doba

Časový úsek, ve kterém je zajištěn provoz Software a jeho služby a funkce jsou v definovaném rozsahu a kvalitě dostupné uživatelům. Doba provozu zahrnuje dobu podpory, příp. dobu, ve které služba není podporována. Doba provozu je dále členěna na:

- Režim služby / komponenty – označuje dny v týdnu a hodiny ve dni, kdy je služba / komponenta služby poskytována. Např. 7x24 znamená pracovní i nepracovní dny 24 hodin denně; 5x12 znamená pracovní dny 12 hodin denně.
- Zaručená doba provozu (ZDP) – doba, kdy je Dodavatel povinen garantovat dostupnost Software a jeho služeb a funkcí. Tato doba se zahrnuje do výpočtu ukazatelů dostupnosti (QD) a reakce (QR) na incidenty.

- Servisní okno údržby – doba, kdy je Dodavatel oprávněn provádět plánované servisní zásahy na Software.
- Doba provozu komponenty – doba, kdy jsou poskytovány činnosti, které jsou náplní dané komponenty služby.

Doba podpory

Časový úsek, ve kterém je poskytována uživatelská podpora a zajištěna podpora funkčnosti Software. Doba podpory může být rozdělena do časových pásem s definovanou úrovní podpory.

Reakční doba na incident / požadavek

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu / požadavku uživatelem na HelpDesk a okamžikem zahájení jeho řešení. Incidents, které nebudou řešeny řešitelem první úrovně (operátor HelpDesku), musí být v této době předány skupině řešitelů vyšší úrovně.

Sjednaná hodnota parametru je definována v popisu služeb.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin včetně mimopracovních hodin od okamžiku nahlášení incidentu na HelpDesk Objednatele.

Reakční doba jedna hodina znamená dobu 60 minut do zahájení řešení, nebo předání k řešení od okamžiku nahlášení incidentu na HelpDesk Objednatele.

Doba odezvy aplikace

Maximální doba, která uplyne od okamžiku zadání definované operace do okamžiku získání požadovaného výsledku. Kritické transakce složené z dílčích operací budou definovány v rámci analytické fáze a jednotlivé měřicí body budou následně implementovány do Software.

Hodnoty jednotlivých transakcí budou stanoveny během akceptace Software. Měření bude na produkčním prostředí prováděno pravidelně a případné překročení dříve akceptovaných hodnot bude ve formě incidentu s prioritou 3 zaznamenáno do HelpDesku.

Doba vyřešení incidentu / požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení incidentu / požadavku na HelpDesk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá incident / požadavek k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

- že se jedná o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
- chyby, které mají příčinu v chybné činnosti uživatele (např. spouštění výpočtů v nesprávných termínech), pokud tato příčina není způsobena chybou v aplikaci,
- dodavatel dočasným řešením minimalizoval dopad incidentu. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený.

Provozní prostředí

Software bude provozován v několika instancích, které budou účelově zaměřeny. Na provozní infrastrukturu objednatel budou provozována prostředí Software, do kterých budou přistupovat pracovníci Objednatel a jsou určena pro běh Software. Na infrastrukturu dodavatele bude provozováno vývojové prostředí, které bude sloužit pracovníkům dodavatele a pro prezentace provedených úprav.

Název prostředí	Popis
Produkční prostředí	Produkční prostředí je určeno pro nasazení a provoz Software v rutinním, denním provozu, kde bude umožněn přístup všem uživatelům dle jejich přístupových práv a nastavených rolí.
Testovací a školící prostředí	<p>Testovací a školící prostředí je určené pro nasazení Software za účelem jeho (finálního, před-produkčního) akceptačního testování.</p> <p>Dále je testovací a školící prostředí využíváno pro potřeby realizace školení všech typů uživatelů, a to jak po dobu plošných školení před spuštěním Software do produkčního provozu, tak i po dobu průběžného zaškolování uživatelů v průběhu provozu Software.</p> <p>Testovací a školící prostředí je dále využíváno pro primární simulaci chyb, které se vyskytly a byly identifikovány v produkčním prostředí.</p> <p>Testovací a školící prostředí je tak nezbytně svojí architekturou identické produkčnímu prostředí. Standardně svými výkonnostními parametry nedosahuje parametrů produkčního prostředí. V případě potřeby je však možno (díky jeho kompletní virtualizaci) kapacitní parametry navýšit.</p>
Vývojové prostředí	Vývojové prostředí je provozováno na infrastrukturu Dodavatele a je určené pro dynamické nasazení změn pro potřeby provádění specifických testů a vývoje Software.

Provozní dokumentace

Dokumentace pravidelně aktualizovaná Dodavatelem, která popisuje stav Software v jednotlivých provozních prostředích.

Dílčí měsíční výkaz kvality plnění

Sada výkazů sestavovaných Dodavatelem na základě informací v HelpDesku. Součástí výkazů je provedení vyhodnocení poskytovaných služeb a plnění kvalitativních parametrů. Detailní struktury dílčích reportů budou definovány před zahájením pilotního provozu.

Souhrnný měsíční výkaz kvality plnění

Výkaz sestavený Dodavatelem z dílčích měsíčních výkazů kvality plnění. Výkaz je předložen Objednateli k odsouhlasení a podepsán oběma smluvními stranami. Podepsaný souhrnný

výkaz slouží jako podklad k fakturaci služeb podpory provozu a jako podklad k uplatnění slevy za služby. Výkaz je předkládán jako příloha k faktuře.

MD

Jedná se o jednotku kapacity, která definuje vynaloženou práci jednoho pracovníka za jeden pracovní den, který je tvořen 8 hodinami. Pokud není stanoveno jinak, je požadováno vykazování prováděných činností v minutách.

HelpDesk

Pracoviště a/nebo služba poskytující pomoc uživatelům Software. Jedná se i o provozní aplikaci, prostřednictvím které se uživatel obrací s žádostí o pomoc s vyřešením problému na pracoviště poskytující podporu či ohlašuje chybu – místo sběru hlášení incidentů / požadavků.

Aplikace zpravidla využívána pro potřeby HelpDesku pro evidenci, správu a řízení požadavků a incidentů. Pokud není uvedeno jinak, vztahují se všechna vyjádření k aplikaci Objednatele. V rámci HelpDesku jsou řešeny rovněž požadavky a procesy k řízení realizace změn. Na základě informací v HelpDesku Objednatele se provádí vyhodnocení plnění SLA.

Úroveň podpory L1, L2, L3

- L1 úroveň podpory = pracoviště HelpDesk Objednatele, které zabezpečuje příjem, resp. vstupní zpracování všech incidentů / požadavků a jejich prvotní kontrolu, vyhodnocení a řešení. V případě nevyřešení předává autorizovaný interní uživatel (tj. pracovník HelpDesku Objednatele nebo Objednatelem zmocněná osoba) řešitelům vyšší instance (L2, L3) daný incident či požadavek.
- L2 úroveň podpory = označuje první vrstvu řešitelů přijatého požadavku / incidentu na straně Dodavatele.
- L3 úroveň podpory = označuje druhou vrstvu řešitelů Dodavatele, kteří provádějí vysoce specializované činnosti, např. metodicko-technické analýzy složitých problémů.

Všechny záznamy procházející úrovněmi L1 až L3 budou vedeny v systému HelpDesk Objednatele. Řešitelé mohou být jak na straně Dodavatele, tak na straně dodavatelů souvisejících IT komponent, příp. řešitelských týmů Objednatele.

Kontaktní místo Dodavatele

Pracoviště Dodavatele zajišťující kontakt uživatele na služby podpory provozu Software. Je definované telefonním číslem, nebo emailovou adresou. Kontaktní místo Dodavatele však slouží pouze jako záložní komunikační kanál v případě nefunkčnosti HelpDesku Objednatele nebo jako první eskalační úroveň.

Definice služeb, komponent a částí

V odstavcích dále je uvedena specifikace služeb Dodavatele a činnosti (tzv. komponenty služeb), které vykonává v rámci jednotlivých služeb podpory provozu Software.

Popis služeb obsahuje základní minimální výčet parametrů jednotlivých služeb.

Služba		Komponenta		Režim
S1	Provozní podpora Software	KS1.1	Podpora provozu Software	Paušál
		KS1.2	Technická a metodická podpora Software	Paušál
		KS1.3	Rozvoj Software	Paušál, reálně odpracované hodiny
		KS1.4	Bezpečnostní dohled Software	Paušál
		KS1.5	Technologický update Software	Paušál
		KS1.6	Záloha a obnova Software	Paušál
		KS1.7	Dohled nad provozem Software	Paušál
S2	Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Software			Paušál

Služba „S1 Provozní podpora Software“

Označení	Název služby
S1	Provozní podpora Software
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje provoz všech modulů Software. Její součástí jsou především podpora základních funkcí Software, příjem, zpracování a řešení incidentů v úrovni L2 a L3 v systému HelpDesk Objednatele.	
Podmínky poskytování služby	
<p>Předmětem služby je zajištění korektní funkcionality logických částí Software pro uživatele, a to v rozsahu funkčních a nefunkčních požadavků definovaných Smlouvou, akceptované specifikace vytvořené v rámci implementace Software a dílčích specifikací, jež jsou výstupem implementovaných změn Software.</p> <p>Předmětem služby je rovněž zajištění všech náležitostí pro korektní funkčnost integračních vazeb na jiné systémy v rozsahu akceptované specifikace. Dodavatel bude vykonávat všechny činnosti vedoucí k bezproblémovému chodu všech logických částí Software ve všech požadovaných prostředích. Činnosti, které Objednatel explicitně požaduje, jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.</p>	

Objednatel požaduje plnou funkčnost Software na testovacím prostředí minimálně pro potřeby školení, testování integrací, změn a nových verzí.

Součástí služby jsou všechny činnosti nutné k zajištění požadované dostupnosti Software a odezvy služby. Objednatel požaduje plnění například, nikoliv však výlučně, činností uvedených u komponent služby KS1.1 – KS1.7 v rozsahu pokrývajícím všechny logické části Software.

Dodavatel zajistí příjem, analýzu, zpracování a řízení incidentů zadaných do HelpDesku Objednatele spadajících do kompetence Dodavatele.

Seznam komponent služby (oblasti zajišťovaných činností, jejichž detailní popis je uveden níže)

Označení	Název
KS1.1	Podpora provozu Software
KS1.2	Technická a metodická podpora Software
KS1.3	Rozvoj Software
KS1.4	Bezpečnostní dohled Software
KS1.5	Technologický update Software
KS1.6	Záloha a obnova Software
KS1.7	Dohled nad provozem Software

Parametry služby

Provozní parametry jsou uvedeny u jednotlivých komponent služby.

Komponenta služby „KS1.1 Podpora provozu Software“

Označení	Název komponenty
KS1.1	Podpora provozu Software
Seznam činností	
Řešení Incidentů	„Řešení Incidentů“ se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Jedná se například, nikoliv však výlučně, o činnosti související s příjmem a analýzou incidentů, návrhu řešení nebo dočasného řešení, realizací oprav a dohledem nad průběhem řešením. Řešení Incidentů se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části Software. Opravy chyb se

	<p>vztahují i na jakoukoli aplikaci se systémy třetích stran, které jsou nedílnou součástí dané aplikační části (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny, standardní systémový Software) a jsou nezbytné pro provoz Software.</p>
Optimalizace chodu	<p>“Optimalizace chodu” zahrnuje dílčí činnosti související s úpravami Software (změna programového kódu, indexace, změny datového modelu, změny konfigurací, apod.) s cílem udržet požadované výkonnostní parametry Software.</p> <p>Optimalizace chodu se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) Software.</p>
Kontrola logů	<p>„Kontrola logů“ zajišťuje všechny dílčí činnosti spojené s proaktivní kontrolou chodu aplikace s cílem včas odhalit potenciální problémy související s provozem aplikace.</p> <p>O provedení kontroly logů bude vždy proveden záznam do HelpDesku tak, aby bylo možné vyhodnotit kvalitu poskytované služby.</p> <p>Součástí záznamu v HelpDesk bude i informace o potenciálních problémech, které byly v rámci logů identifikovány.</p> <p>Zálohování logů bude prováděno v rámci činnosti zálohování datové základny Software.</p> <p>V rámci zpracování Prováděcího projektu budou definovány parametry a rozsah kontrol.</p>
Zvýšená provozní podpora	<p>„Zvýšená provozní podpora“ zahrnuje činnosti související se změnou parametrů aplikací nezbytných pro provoz Software, které nemají povahu změny programového kódu a které si nebude Objednatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků.</p> <p>Jedná se o činnosti související s realizací drobných změn Software, podporou a poskytováním součinnosti při nasazování a testování změn komponent jiných dodavatelů, jejichž provoz má úzkou souvislost s provozem Software.</p> <p>Činnosti a jejich náročnosti bude Dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až na základě schválení oprávněnou osobou Objednatele.</p>
Správa prostředí	<p>“Správa prostředí” zahrnuje dílčí činnosti související se správou prostředí Software, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí.</p> <p>Dodavatel správu prostředí vykonává sám prostřednictvím vlastních pracovníků. Dodavatel tuto činnost vykonává na všech požadovaných prostředích Objednatele (produkční, testovací a školící). Součástí správy</p>

	<p>prostředí je pravidelní aktualizace dat testovacího a školícího prostředí a v případě potřeby jejich anonymizace.</p> <p>Součástí komponenty je aktualizace administrátorské dokumentace Software.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Objednatel požaduje provádění všech výše definovaných činností v takovém rozsahu, aby byla zachována požadovaná dostupnost Software a všech jeho logických částí.</p> <p>V případě, že provádění činností vyžaduje odstávku Software je dodavatel oprávněn provádět dané činnosti pouze v předem stanoveném servisním okně mimo pracovní dobu (8 – 18h v pracovní dny).</p> <p>Toto servisní okno bude maximálně v rozsahu 4 hodin měsíčně.</p> <p>Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objednatel požaduje od Dodavatele otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha. b) Služba je změněna nebo upravena na pokyn Objednavatele a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny. c) V případě zásahu vyšší moci; d) Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Objednavatelem např. výpadek napájení v lokalitě Objednavatele. e) Doba, po kterou Objednavatel prokazatelně nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro Dodavatele nebo pro osoby pověřené Dodavatelem, aby provedli opravu poruchy. f) Objednavatel nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby, a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění nedostupnosti. g) Nedostupnosti způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Objednavatelem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dodavatelem. h) Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Objednavatele delší než 30 minut. <p>Pravidelnost plánování servisního okna včetně seznamu všech pravidelných úkonů bude stanovena v Prováděcím projektu. Realizaci plánovaných i mimořádných servisních oken a všechny plánované činnosti bude možné realizovat po schválení odpovědnou osobou Objednatele.</p> <p>Objednatel požaduje pravidelné provádění aktualizací dat testovacího prostředí. Proces výběru a anonymizace dat bude definován v Prováděcím projektu.</p>	

Objednatel požaduje vedení podrobné provozní dokumentace o rozsahu pravidelných i nepravidelných prací s uvedením jména nebo kódu pracovníka, který činnosti prováděl a časovými údaji. Provozní dokumentace bude vedena na centrálním úložišti Objednatele v dostatečném rozsahu pro potřeby vyhodnocení kvality služby a dokumentace Software.	
Obsah plnění	
Plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:	
<ul style="list-style-type: none"> a) veškeré licenční poplatky spojené s údržbou technologií a komponent, které byly použity pro realizaci nabízeného řešení dle licenční politiky příslušných výrobců / dodavatelů, b) náklady na pracovníky Dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Rozsah činností	
Objednatel požaduje následující rozsah činností:	
Řešení Incidentů	Řešení Incidentů je dáno aktuální potřebou Software. Činnosti budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.
Optimalizace chodu	<p>Úpravy systému jsou dány aktuální potřebou Software a budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení.</p> <p>Jedná se o optimalizace SW. V případě dopadů na optimalizaci HW, bude založen požadavek do Helpdesku Objednavatele a předán kompetentní osobě Objednavatele k realizaci.</p>
Kontrola logů	<p>Kontrola logů v minimálním rozsahu 1x za týdně s cílem zajistit identifikaci potenciálních problémů v souvislosti s během Software.</p> <p>Provedená činnost bude zaevidována pracovníkem Dodavatele do Helpdesku Objednavatele.</p>
Zvýšená provozní podpora	<p>Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v rozsahu maximálně 5MD měsíčně. Nevyčerpaná část bude převoditelná do dalšího období.</p> <p>V případě čerpání vyšší částky lze pouze po odsouhlasení odpovědné osoby UK.</p>
Správa prostředí	<p>Dílčí činnosti související se správou prostředí Software, a to především operačních systémů, databázového prostředí, aplikačního prostředí budou realizovány bez časového, věcného a množství omezení</p> <p>Aktualizace dat testovacích prostředí v pravidelných intervalech 2x měsíčně, k 1. a 15. dni v měsíci.</p>

„Podpora provozu Software“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Zaručená doba provozu poskytování komponenty

Komponenta “Podpora provozu Software” bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna, 08:00 – 18:00 hod).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční lhůta v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele (jedná se o drobný požadavek spojený se správou SW - konfigurace)	2	Dle dohody, maximálně však do 10 pracovních dnů
Incident	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání incidentu/požadavku oprávněnou osobou v HelpDesku Objednatele na Dodavatele.

Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak. Řešení incidentů je ve lhůtách uvedených v kapitole 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad).

Komponenta služby „KS1.2 Technická a metodická podpora Software“

Označení	Název komponenty
KS1.2	Technická a metodická podpora Software
Seznam činností	
Provozní konzultace	„Provozní konzultace“ zahrnuje činnosti související s poradenstvím provozních činností příslušné logické části Software. Jedná se zejména o konzultace v oblasti správy uživatelů, nastavení práv, auditů, zálohování, obnova, bezpečnost apod.

Organizační konzultace	<p>„Organizační konzultace“ zahrnuje činnosti související s organizační stránkou zajištění dodávky služby a provozu Software.</p> <p>Jedná se zejména, nikoliv však výlučně, o účast Dodavatele na pracovních jednáních, seminářích, prezentacích, zpracování výkazů, poskytnutí součinnosti pro certifikaci atd.</p>
Analytická konzultace	<p>„Analytická konzultace“ zahrnuje činnosti související s rozvojem funkcionality příslušné logické části Software.</p> <p>Jedná se např. o činnosti zpracování návrhu, oponentura záměrů, poradenství v oblasti fungování dané logické části, konzultace k nabídkám atd.</p>
Metodická konzultace	<p>„Metodická konzultace zahrnuje činnosti související s metodickou stránkou fungování příslušné logické části Software.</p> <p>Jedná se tedy o konzultace k práci se Software ve vztahu k problematice metodiky zpracování ekonomických agend a procesů.</p>
Ostatní provozní konzultace	<p>„Ostatní provozní konzultace“ zahrnují činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn systémů s úzkou vazbou na Software.</p> <p>Jedná se o konzultace odborných specialistů v oblasti technologií, na kterých je Software vybudován.</p> <p>Činnosti a jejich náročnosti bude dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až na základě schválení oprávněnou osobou Objednatele.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>V rámci technické a metodické podpory zajistí Dodavatel pro pověřené pracovníky Objednatele (administrátoři Software, metodici, klíčový uživatelé) konzultace související s provozem a rozvojem příslušné logické části Software na L2 a L3 úrovni.</p> <p>Komunikace bude probíhat prioritně ve stanovených projektových týmech. Primárním komunikačním kanálem bude HelpDesk Objednatele.</p> <p>Objednatel i dodavatel jsou povinni zaznamenávat všechny požadavky na konzultace do HelpDesku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb.</p> <p>Dodavatel je povinen zaznamenat (a to i v případě konzultace po telefonu) příslušnou informaci do HelpDesku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p> <p>Konzultace mohou probíhat prezenčně či distančně. Dodavatel souhlasí s pořízením audiovizuálního záznamu z proběhlých konzultací.</p> <p>Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>	

Obsah plnění		
<p>Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním konzultací včetně licenčních nákladů na autorská díla, pokud jsou tato díla nezbytná pro poskytování dané konzultace, b) personální náklady na pracovníky Dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Dodavatele do místa konzultace. 		
Rozsah činností		
<p>Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v rozsahu 8 MD celkem za 1 kalendářní měsíc činnosti v oblastech</p> <ul style="list-style-type: none"> • provozní konzultace, • organizační konzultace, • analytická konzultace, • metodická konzultace, • ostatní provozní konzultace. <p>Komponenta „Technická a metodická podpora Software“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.</p> <p>Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období. Dojde-li k přečerpání stanoveného rámce, bude realizace pokračovat pouze po schválení kompetentní osobou Objednavatele.</p>		
Zaručená doba provozu poskytování komponenty		
<p>Komponenta “Technická a metodická podpora Software” bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00).</p>		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční lhůta v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele (konzultace)	4h, včetně termínu realizace	nejpozději do 10 pracovních dnů

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku vznesení požadavků na konzultace oprávněnou osobou Objednatele.

Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na činnosti vyžádaných konzultací nutný pro vyřešení požadavků Objednatele, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.

Komponenta služby „KS1.3 Rozvoj Software“

Označení	Název komponenty
KS1.3	Rozvoj Software
Seznam činností	
Analýza realizovatelnosti	<p>„Analýza realizovatelnosti“ se vztahuje na požadavky koncepčního charakteru s nemalým dopadem do software.</p> <p>Pro analýzu bude Objednavatelem specifikován požadavek včetně požadavků na úpravy rozhraní na systémy třetích stran, na základě této specifikace bude dodavatelem provedena analýza, jak lze požadavek realizovat, včetně návrhu harmonogramu a odhadu pracnosti úprav.</p>
Implementace požadavků	<p>“Implementace požadavků” zahrnuje základní funkční analýzu včetně dopadů na rozhraní na systémy třetích stran a Objednavatele, zpracování této analýzy do dokumentace definovaného formátu.</p> <p>Následně by mělo dojít k implementaci úprav a systémovému, systémově integračnímu testování. Tato činnost zahrnuje také součinnost testování integrace mezi systémem třetích stran a uživatelským akceptačním testům.</p> <p>Implementace by měla probíhat dle předem stanoveného plánu, který bude odsouhlasen stranou dotčených dodavatelů a zástupci Objednavatele.</p> <p>Integrátor řešení je Objednavatel nebo objednavatelem stanovený dodavatel.</p>
Součinnost s implementací požadavků SW třetích stran/Objednavatele integrovaných	<p>„Součinnost s implementací“ zahrnuje součinnost při analýze požadavků na rozvoj systému třetích stran/Objednavatele, které jsou integrované se Software.</p> <p>Může se jednat o součinnost v rozsahu analýzy dopadů do Software, datová analýza/analýza databázových struktur se změnou na rozhraní nebo implementací rozhraní nového, spolupráce na integračních testech apod.</p>

Podmínky provádění činností	
<p>Mezi Objednavatelem a Dodavatelem je vždy k 30. 11. předchozího roku stanoven Release plán, který stanovuje termíny pro jednotlivé etapy rozvoje a jejich kapacitní možnosti.</p> <p>V rámci Release plánu bude zohledněna realizace kritických (legislativních změn, změn drobné povahy) a realizace velkých koncepčních změn.</p> <p>Objednavatel se zavazuje, že bude poskytovat Dodavateli součinnost v dohodnutých termínech tak, aby bylo možné plynule termíny plnit. Objednavatel nebo jím pověřený dodavatel musí zajistit včasnou součinnost dodávek od třetích stran.</p> <p>Na straně Objednavatele bude probíhat prioritizace požadavků, které následně Dodavatel odhadne a na základě odhadu a priority budou plánované do Release.</p> <p>Součástí služeb jsou vždy výstupy:</p> <ul style="list-style-type: none"> • analytické dokumentace/úprava analytické dokumentace • provozní dokumentace/úprava provozní dokumentace • uživatelské dokumentace/úprava uživatelské dokumentace • s nasazením programových změn na testovací/produkční prostředí seznam změn a dopady do funkcí <p>Dodání služby je potvrzeno změnou stavu požadavku v HelpDesku Objednatele na „uzavřeno“ odpovědným pracovníkem Objednatele.</p>	
Obsah plnění	
<p>Plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) náklady na pracovníky Dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, b) veškeré náklady související se zajištěním definovaných činností. 	
Rozsah činností	
Objednatel požaduje následující rozsah činností:	
Analýzy požadavků	<p>Každý požadavek projde prvotní analýzou, která zmapuje dopady změny do software, na základě této analýzy proběhne stanovení pracnosti změny.</p> <p>Po zahrnutí změny do Release bude zapracována řádná kompletní funkční analýza.</p> <p>Analýza je čerpána z paušálního plnění, nedohodne-li se Objednavatel a Dodavatele jinak. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>
Prototypování	<p>U koncepčních změn, změn velkého rozsahu s dopadem na velkou část systému nebo implementaci nového modulu může Objednavatel požadovat prototyp řešení, případně může doporučit Dodavatel.</p>

	<p>Realizace je zahrnuta na základě dohody Objednavatele a Dodavatele. Čerpání z paušálního plnění po dohodě stran, jinak se vykazuje jako práce nad rámec paušálního plnění smluvní hodinovou sazbou pro rozvoj software. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>
<p>Realizace systémových/systémově integračních testů</p>	<p>Testy jsou jako jedna z položek odhadu pracnosti implementace požadavku.</p> <p>Dodavatel předkládá Objednavateli report z provedených testů a informuje Objednavatele o neopravených incidentech, se kterými předává Objednavateli do akceptačního testování.</p> <p>Do akceptačního testování nebude předáno řešení, které vykazuje incidenty kritičnosti A a B.</p> <p>Realizace činnosti je z paušálního plnění. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>
<p>Implementace požadavků (úprava programového vybavení)</p>	<p>Dodavatel zapracuje změny do kodu.</p> <p>Realizace činnosti je z paušálního plnění, v případě překročení paušálního plnění může implementace probíhat po schválení odpovědnou osobou Obejdnavatele. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>
<p>Release/patch programového řešení (obdobné jako technologický update)</p>	<p>Realizaci Release/patche jakékoliv části Software bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele na základě návrhu Dodavatele. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na Software a okolní systémy.</p> <p>Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo jím v souladu se Smlouvou najatá třetí osoba. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace Software.</p> <p>Realizace činnosti je z paušálního plnění.</p>
<p>Součinnost akceptačnímu uživatelskému testování</p>	<p>Objednavatel provádí akceptační testy interními pracovníky/klíčovými uživateli. Dodavatel poskytne Objednavateli konzultace nad řešením, úpravou interních směrnic, vytvoření testovacích dat apod.</p> <p>Součinnost většího rozsahu bude definována již v zadání požadavku a bude předmětem nacenění pracnosti a zaplánována do realizace.</p> <p>Realizace činnosti je z paušálního plnění. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>

Součinnost při rozvoji SW třetích stran/Objednavatele (dodavatel EIS nerealizuje žádné úpravy na straně EIS)	<p>Dodavatel na základě požadavku Objednavatele poskytne analytické kapacity pro implementaci řešení v systémech třetích stran (napojení nového software na existující appi, změna plnění appi na straně softwaru třetích stran apod).</p> <p>Realizace činnosti je z paušálního plnění. Nedohodne-li se Objednavatel s Dodavatelem jinak. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>	
<p>Dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby v předem stanoveném předpokládaném limitu určeném na základě analýzy a nabídky realizace jednotlivých požadavků.</p>		
Zaručená doba provozu poskytování komponenty		
<p>Komponenta “Rozvoj Software” bude poskytována v režimu 5x8 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna, 09:00 – 17:00).</p>		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční lhůta	Doba vyřešení
Požadavek uživatele (rozvoj)	Dle Release plánu	Dle Release plánu (požadavek zaplánován do období, které má definovaný termín dodání), SLA se vztahuje na dodávku celého Release
Požadavek uživatele (součinnost akceptačním testům)	2h	Dle odhadu pracnosti, maximálně 3 pracovní dny
Požadavek uživatele (součinnost při rozvoji SW třetích stran)	2 pracovní dny	Dle odhadu pracnosti, maximálně však do 15 pracovních dnů
<p>Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání požadavku oprávněnou osobou v HelpDesku Objednavatele na Dodavatele, v případě řízení</p>		

dodávky Release plánem se počítá tato doba zaplánováním požadavku do příslušného období.

Komponenta služby „KS1.4 Bezpečnostní dohled Software“

Označení	Název komponenty
KS1.4	Bezpečnostní dohled Software
Seznam činností	
Součinnost	Poskytnutí součinnosti pracovníkům Dodavatele, kteří realizují bezpečnostní audit a dohled. Jedná se například o zpřístupnění všech logů, umožnění penetračních testů, zpřístupnění dokumentace apod.
Zpracování auditní stopy	„Zpracování auditní stopy“ zahrnují dílčí činnosti související s identifikací a rozбором datových informací auditních logů, s cílem interpretovat auditní stopu prováděných činností uživatelů a administrátorů Software.
Bezpečnostní dohled	„Bezpečnostní dohled“ zahrnuje realizaci bezpečnostních opatření identifikovaných ve výstupech z bezpečnostních dohledů a auditů. Bezpečnostní dohled se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro bližší identifikaci bezpečnostního incidentu a návrhu vhodných protiopatření.
Podmínky provádění činností	
<p>Dodavatel je povinen sledovat a upozorňovat na bezpečnostní incidenty identifikované v rámci provozu Software z pohledu vnější bezpečnosti, vnitřní bezpečnosti i ochrany citlivých a osobních dat.</p> <p>Objednatel (resp. jím určený subjekt) i Dodavatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře atd.) související s komponentou služeb „Bezpečnostní dohled“ do HelpDesku tak, aby bylo možné vyhodnotit jednotlivé parametry hodnocení služeb.</p> <p>Dodavatel bude aktualizovat dokumentaci v oblasti bezpečnosti s ohledem na identifikované bezpečnostní incidenty, jejich nápravu nebo protiopatření k jejich zmírnění.</p> <p>Dodavatel je povinen zaznamenat příslušnou informaci do HelpDesku nejpozději do 2 hodin od jejího výskytu a průběžně aktualizovat její stav vzhledem k jejímu vývoji.</p> <p>Mechanismy automatického vyhodnocování pravidel pro identifikaci možných bezpečnostních rizik budou provozovány v režimu komponenty „KS1.1 Podpora provozu Software“.</p>	

Obsah plnění		
<p>Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti a realizaci bezpečnostních opatření, b) náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran nezbytných pro provoz Software, c) personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, d) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 		
Rozsah činností		
<p>Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v rozsahu 4 MD celkem za 1 kalendářní měsíc činnosti v oblastech</p> <ul style="list-style-type: none"> • součinnosti, • bezpečnostní dohled. <p>Součinnost při zpracování auditní stopy bude poskytována v režimu a v rozsahu Provozní konzultace dle KS1.2 Technická a metodická podpora Software.</p> <p>Komponenta “Bezpečnostní dohled Software” bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.</p> <p>Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevýčerpané MD budou převedeny do dalšího období.</p>		
Zaručená doba provozu poskytování komponenty		
<p>Komponenta “Bezpečnostní dohled Software” bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00).</p>		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Incident	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)

Požadavek uživatele (požadavky identifikované v souvislosti s bezpečnostním dohledem)	2	Operativně dle dohody a pracovní realizace, maximálně do 5 pracovních dnů
<p>Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání incidentu/požadavku oprávněnou osobou v HelpDesku na Dodavatele.</p> <p>Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.</p>		

Komponenta služby "KS1.5 Technologický update Software"

Označení	Název komponenty
KS1.5	Technologický update Software
Seznam činností	
Monitoring	V rámci monitoringu musí Dodavatel Software neustále sledovat nové verze podpůrných a aplikačních systémů a dalších aplikací a systémů třetích stran, které jsou pro provoz Software nezbytné tak, aby postupnou implementací těchto nových verzí byl Software provozován s podporou systémů a aplikací v aktuálních podporovaných verzích po celou dobu platnosti Smlouvy.
Součinnost	V rámci poskytování součinnosti zajistí Dodavatel vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací, účast na jednáních atd.) s Objednatelem, vedoucí k dosažení a udržení vzájemné „vnitřní“ kompatibility Software s provozním prostředím a infrastrukturou Objednatele a dále „vnější“ kompatibility s programovým vybavením koncových uživatelských stanic.
Technologický update	<p>„Technologický update“ představuje závazek Dodavatele provozovat a vyvíjet SW na podporovaných verzích aplikací, systémů a frameworků, které jsou pro provoz Software nezbytné.</p> <p>Zahrnuje realizaci technologických opatření – údržbu Software (testování a instalace oprav systémových SW pro podporu provozu Software) vyplývající z monitoringu a poskytované součinnosti.</p> <p>Technologický update se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti.</p>

	Technologický update se vztahuje na SW třetích stran, který je nedílnou součástí některého logického celku Software (jedná se např. o komponenty ovládacích prvků, reportovací nástroje, kryptografické knihovny apod.).
Zvýšená podpora pro technologický update	<p>Činnosti nad rámec „Technologického update“. Jedná se zejména o poskytnutí součinnosti při realizaci změn v HW platformě Objednatele nebo pro instalace nových verzí systémového SW ve správě Dodavatele.</p> <p>Činnost bude realizována až a základě schválení oprávněnou osobou objednatel. Granularita vykazování komponenty je 0,25 MD.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Objednatel i Dodavatel jsou povinni zaznamenávat veškeré aktivity (události, incidenty, požadavky, komentáře atd.) související s komponentou služeb „Technologický update Software“ do HelpDesk.</p> <p>Realizaci technologického updatu jakékoliv části Software bude schvalovat odpovědný pracovník Objednatele na základě návrhu Dodavatele. Každý návrh bude obsahovat výčet činností a možných dopadů na Software a okolní systémy.</p> <p>Kontrolu prováděných akcí bude provádět Objednatel nebo jím v souladu se Smlouvou najatá třetí osoba. Součástí realizace změn je bezodkladná aktualizace provozní dokumentace Software.</p>	
Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany dodavatele bude zahrnovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení související s poskytováním součinnosti, monitoringu a realizaci technologických opatření, b) náklady na licenční a servisní poplatky třetím stranám, které vyplývají z nasazení a použití SW třetích stran nezbytných pro provoz Software, c) personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti údržby Software, d) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
<p>Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v rozsahu 3 MD celkem za 1 kalendářní měsíc činnosti v oblastech</p> <ul style="list-style-type: none"> • součinnost • technologický update • zvýšená podpora pro technologický update <p>Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.</p> <p>Průběžný monitoring updatů SW prostředků bude prováděn v minimálním rozsahu 2x měsíčně a o každém provedení bude uveden záznam v HelpDesku.</p>	

Komponenta „Technologický update Software“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že Dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.

Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Zaručená doba provozu poskytování komponenty

Komponenta “Technologický update Software” bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00).

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele (související s technologickým updatem SW)	2	Dle dohody a pracovních požadavků, maximálně do 5 pracovních dnů

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání incidentu/požadavku oprávněnou osobou v HelpDesku na Dodavatele.

Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.

Komponenta služby “KS1.6 Záloha a obnova Software”

Označení	Název komponenty
KS1.6	Záloha a obnova Software
Seznam činností	
Příprava a aktualizace zálohovacího plánu	<p>„Příprava a aktualizace zálohovacího plánu“ zahrnuje poskytnutí součinnosti při definici a aktualizaci zálohovacího plánu pro všechny části Software. Příprava a aktualizace zálohovacího plánu spočívá v zajištění těchto činností:</p> <ul style="list-style-type: none"> • identifikace datových aktiv (data i SW), • stanovení maximální doby ztráty dat, • součinnost při definice zálohovacích postupů.

	Součástí komponenty je rovněž součinnost na zpracování a aktualizaci dokumentace: Zálohovací plán, Recovery plán, Havarijní plán a plán kontinuity služeb, Analýzu rizik.
Test obnovy	<p>V součinnosti s garantem zálohování Objednatele zajistí Dodavatel test obnovy Software spočívající v obnově všech části Software (uživatelské rozhraní, aplikační logika a data). Test obnovy spočívá v zajištění těchto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obnova dat ze záloh, • ověření validity dat, • ověření funkčnosti integrací, • ověření funkčností Software (interní logika, GUI a ostatní komponenty).
Kontrola záloh	<p>Jedná se o činnosti související s kontrolou záloh. Vlastní proces zálohování provádí Objednatel. Kontrola záloh spočívá v provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> • kontroly úplnosti záloh, • kontroly logů agenta zálohovacího SW, • kontroly velikosti zálohovaných dat, • vedení zápisu.
Zvýšená podpora zálohování a obnovy	<p>„Zvýšená podpora zálohování a obnovy“ zahrnuje činnosti spojené s poskytováním součinnosti k přípravě, testování, realizaci změn zálohovacího systému a jeho rekonfigurací.</p> <p>Součástí služby je rovněž realizace speciálních testů obnovy kompletního Software nebo některých jeho částí nebo příprava vývojového prostředí k ověření funkčnosti zdrojových kódů v prostředí Dodavatele.</p> <p>Činnosti a jejich náročnosti bude Dodavatel vykazovat v granularitě 0,25MD a budou samostatně uvedeny v měsíčním reportu. Činnosti budou realizovány až na základě schválení oprávněnou osobou Objednatele.</p>
Podmínky provádění činností	
<p>Objednatel požaduje, aby Dodavatel vykonával pravidelné kontroly zálohovacích rutin. Jedná se zejména o kontrolu vlastního provedení zálohy, kontrolu integrity a úplnosti záloh, kontrolu logů zálohovacího SW, velikostí záloh a kontroly dodržování předepsaných postupů.</p> <p>Dodavatel bude mít pasivní práva k monitoringu backupů k zajištění tohoto požadavku, vlastní provádění záloh bude zajišťovat Objednatel.</p> <p>Objednatel požaduje, aby Dodavatel spolupracoval se správcem zálohování, který bude řídit proces úplného testu obnovy Software jak po stránce vlastní aplikace, tak i všech uložených dat. Objednatel zajistí koordinaci a součinnost interních pracovníků Objednatele.</p>	

Test obnovy bude proveden do testovacího prostředí na HW platformě (případně do jiné dohodnuté). V době testu obnovy budou zablokována veškerá přístupová práva do testovací instance Software tak, aby nemohlo dojít ke zneužití dat ani pouhým zobrazením nepovolané osobě. Po otestování funkcionalit obnoveného Software budou všechna data z testovací instance prokazatelně vymazána.

Všechny kroky testu obnovy budou podrobně zapisovány (kdo, co a jak prováděl) s uvedením časových údajů. Souběžně bude provedena kontrola popisu postupů v příručkách, zda rozsahem a úplností vyhovují. Všechny tyto informace budou přehledně, čitelně a srozumitelně uvedeny v protokolu a kompletnost protokolu bude podmínkou jeho převzetí objednatelem.

Test obnovy se provádí 1x ročně, maximální doba na předložení finální verze podrobného protokolu objednateli je 14 dní od data fyzického provedení. Pokud se stane, že v daném termínu nebude kompletní test obnovy úspěšně proveden, bude Dodavatelem navržen nejbližší náhradní termín, ve kterém se proces bude opakovat. Celý proces se bude opakovat tak dlouho, dokud nebude úspěšně proveden kompletní a funkční test obnovy.

Speciální oblastí, která bude podléhat zvýšené pozornosti při přípravě zálohovacího plánu a následně kontrole záloh, je datová oblast pro logy. Zadavatel požaduje, aby zálohovací plán respektoval požadavek na dlouhodobou archivaci logů tak, aby bylo možné dohledat potřebné auditní údaje v dlouhodobém horizontu.

Stanovení konkrétních lhůt pro archivaci a zálohu bude provedeno při přípravě zálohovacího plánu a lze očekávat, že bude v řádu let.

Dodavatel bude aktualizovat veškerou systémovou dokumentaci v oblasti zálohy a obnovy SW s ohledem na v průběhu testování identifikované incidenty, jejich nápravu nebo protipatření k jejich zmírnění.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:

- a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností,
- b) personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR.

Rozsah činností

Objednatel požaduje zajištění služeb Dodavatele v rozsahu 2 MD celkem za 1 kalendářní měsíc činnosti v oblastech:

- příprava a aktualizace zálohovacího plánu,
- zvýšená podpora zálohování a obnovy.

Nevyčerpané MD technické a metodické podpory budou převedeny do dalšího období.

Objednatel požaduje realizovat test obnovy v rozsahu 1x za kalendářní rok.

Objednatel požaduje provádět činnosti kontroly záloh v rozsahu alespoň 2x týdně.		
Komponenta služby „Záloha a obnova Software“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby. Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude omezen požadovaným rozsahem činností. Nevýčerpané MD budou převedeny do dalšího období.		
Zaručená doba provozu poskytování komponenty		
Komponenta “ Záloha a obnova Software” bude poskytována v režimu 5x10 (pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00).		
Reakční lhůty pro poskytování služby		
Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Požadavek uživatele (související se zálohou a obnovou dat)	2	Dle dohody a pracovních požadavků, maximálně do 5 pracovních dnů
Incident	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání incidentu oprávněnou osobou v HelpDesku na Dodavatele. Reakční lhůta na vyřešení požadavku se vztahuje na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v provozním prostředí, pokud Objednatel v daném případě nestanovil jinak.		

Komponenta služby “KS1.7 Dohled nad provozem Software”

Označení	Název komponenty
KS1.7	Dohled nad provozem Software
Seznam činností	

Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů Software s cílem minimalizovat výpadky Software z důvodu chyb systémové infrastruktury a provozní infrastruktury.
Monitoring výkonu	Sledování a vyhodnocování výkonnostních parametrů Software s cílem predikovat budoucí potřeby a chování IS.
Monitoring událostí	Sběr událostí z jednotlivých aplikačních a systémových logů Software s cílem identifikovat prostřednictvím pokročilých analytických technik potenciální problémy s fungováním Software.
Návrh a změna parametrů dohledu	<p>Realizace změn nastavení dohledu v úrovni dohledu jednotlivých komponent a nastavením jejich požadovaných parametrů.</p> <p>Objednatel požaduje, aby Dodavatel na základě pravidelných měsíčních vyhodnocení provozu Software prováděl aktualizaci návrhu dohledu nad provozem Software a předkládal ji před realizací změn ke schválení Objednateli.</p>

Podmínky provádění činností

V návaznosti na dohledové a kontrolní činnosti realizované v rámci komponenty „KS1.1 Podpora provozu Software“ bude Dodavatel vykonávat dohledové činnosti nad provozem celého Software. Jedná se o kontinuální automatizovaný dohled jednotlivých relevantních částí Software.

Dodavateli bude umožněn přístup k dohledu komponent s úzkou vazbou na Software jako např. HW, komunikačních linek, zálohování, integračních rozhraní atd. V případě zjištění jakékoliv závady / problému v průběhu monitoringu bude Dodavatel automaticky generovat tickety (Ticket – **záznam o incidentu / požadavku evidovaný v HelpDesku Objednatele. Záznam vznikl na základě zápisu informace o incidentu / požadavku oprávněnou osobou Objednatele nebo na základě automatického hlášení incidentu dohledovým systémem Dodavatele nebo Objednatele**) do HelpDesku Objednatele, včetně správného rozřazení dle kompetencí.

Objednatel kromě automatizovaného dohledu funkčních parametrů požaduje kontinuální kontroly a analýzy logů, kontroly chování zdrojů a kapacit a kontroly využití a vytížení zdrojů. Na základě této pravidelné kontroly Dodavatel vydá konkrétní doporučení Objednateli v oblasti HW platformy, nebo Infrastruktury serverovny. V rámci řešení těchto doporučení budou uchovány v HelpDesku i konkrétní výsledky komunikace a způsob řešení všech doporučení.

Rozsah monitorovaných dat navrhne Dodavatel a pro potřeby produkčního provozu bude odsouhlasen Objednatelem. Po celou dobu platnosti Smlouvy může být rozsah upravován po odsouhlasení obou smluvních stran.

Dodavatel umožní přístup k monitorovacím nástrojům pověřeným osobám Objednatele a současně zpřístupní Dohled pro automatické vyčítání informací o stavu Software centrálnímu dohledovému nástroji Objednatele.

Obsah plnění	
<p>Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) náklady na technické a materiální vybavení nezbytné pro zajištění požadovaných činností, b) personální náklady na pracovníky dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti, c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků dodavatele do místa konzultace, pokud se toto místo nachází na území ČR. 	
Rozsah činností	
Objednatel požaduje následující rozsah činností:	
Monitoring dostupnosti	<p>Objednatel požaduje zajistit monitorování dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výpadek služeb nejpozději do 5 minut od jeho výskytu.</p> <p>Dodavatel je povinen předat vyhodnocený incident (tzn. incident prověřený pracovníkem Dodavatele) příslušnému řešiteli nejpozději do 30 minut od jeho výskytu.</p>
Monitoring výkonu	<p>Objednatel požaduje zajistit monitorování výkonu Software v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výkonnostní problémy nejpozději do 30 minut od jejich výskytu.</p> <p>Dodavatel je povinen předat vyhodnocený incident (tzn. incident prověřený pracovníkem dodavatele) příslušnému řešiteli nejpozději do 60 minut od jeho výskytu.</p>
Monitoring událostí	<p>Objednatel požaduje zajistit sběr událostí z aplikačních a systémových služeb Software takovým způsobem, aby došlo nejpozději do 60 minut od vzniku <u>relevantní</u> události (ta, která byla vyhodnocena analytickým aparátem) ke generování odpovídajícího incidentu do HelpDesku, který bude směřován na příslušného řešitele.</p>
Návrh a změna parametrů dohledu	<p>Objednatel požaduje 4x ročně provést vyhodnocení nastavení dohledového systému a sledovaných parametrů.</p>
<p>Komponenta služby „Dohled nad provozem Software“ bude Dodavatelem zajišťována jako paušální plnění, což znamená, že dodavatel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení všech kvalitativních parametrů příslušné služby.</p> <p>Rozsah plnění ze strany Dodavatele nebude omezen, a to i v takovém případě, pokud množství aktuálně provedených činností bude vyšší než Objednatelem deklarovaný minimální rozsah.</p>	

Dodavatel v rámci součinnosti zpřístupní všechny monitorované body Objednateli. Rovněž Objednatel zpřístupní relevantní body pro dohled Dodavatele.

Zaručená doba provozu poskytování komponenty

Komponenta „Dohled nad provozem Software“ bude poskytována v režimu 7x24 (Po-Ne, 00:00 – 24:00 hod) včetně státních svátků a dnů pracovního volna.

Reakční lhůty pro poskytování služby

Typ požadavku	Reakční doba v hodinách	Doba vyřešení v hodinách
Incident	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)	Dle požadavku v 1.3.2. Kategorizace Incidentů (vad)

Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování komponenty a začíná od okamžiku předání incidentu oprávněnou osobou v HelpDesku na Dodavatele.

Reakční lhůty na vyřešení Incidentů se vztahují na všechny činnosti nutné k jeho odstranění nebo minimalizaci jeho dopadu (dočasné řešení).

Služba „S2 Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Software“

Označení	Název služby
S2	Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Software
Stručný popis služby	
Služba zajišťuje vzdělávání nových uživatelů a přeškolení existujících na základě požadavku Objednatele.	
Podmínky poskytování služby	
Dodavatel zajistí formou prezenčních, distančních nebo hybridních kurzů zaškolení nových pracovníků a přeškolení stávajících pracovníků v rozsahu odpovídajícímu roli uživatelů: <ul style="list-style-type: none">• <i>metodik</i> (osoba Objednatele odpovědná za legislativní soulad Software, připravuje a konzultuje věcná zadání z pohledu legislativy),• <i>klíčový uživatel</i> (osoba Objednatele odpovědná za vrcholové řízení jednoho nebo více logických celků Software),	

- *správce* (osoba Objednatele zajišťující customizaci Software s využitím aplikačních nástrojů Software a zajišťující provoz Software na straně Objednatele),
- *administrátor* (osoba Objednatele z odboru IT, seznámená detailně s interním fungováním Software, jeho logických částí, integracemi a všemi procesními záležitostmi, které jsou nutné k zajištění bezproblémového chodu Software).

Vzdělávání bude určeno zejména pro interní uživatele Objednatele.

Dodavatel ke každému kurzu zajistí tištěné a elektronické materiály.

Konkrétní aktivity realizované v rámci služby budou Dodavatelem provedeny po dohodě a v úzké součinnosti s Objednatelem. Objednatel navrhuje a odsouhlasuje termíny školení a jejich věcnou náplň, přičemž nenaplnění kurzu uživateli z cílové skupiny není zohledňováno.

Objednatel požaduje vypracovat dokument Zpětné vazby (na základě dotazníků) od účastníků kurzů s průměrným celkovým hodnocením. Každý kurz musí mít hodnocení lepší než 2,5 na stupnici 1 = velmi spokojen až 5 = velmi nespokojen. Dokument bude sloužit jako podklad akceptace realizovaného školení.

Objednatel předpokládá realizaci ve vlastních prostorách nebo distanční formou.

Dodavatel souhlasí s pořízením audiovizuálního záznamu ze všech realizovaných kurzů.

Seznam činností

Příprava školení	Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou materiálu (tištěných i elektronických), vytvoření plánu školení, obeslání účastníků, zajištění lektora apod.
Realizace školení	Realizace školení zahrnuje činnosti související s účastí lektora a zajištěním kompletního průběhu školení.
Vyhodnocení školení	Vyhodnocení školení zahrnuje činnosti související s vypracováním dokumentu zpětné vazby.

Obsah plnění

Rozsah plnění ze strany Dodavatele bude zahrnovat:

- a) náklady na licenční poplatky za použití autorský děl, které jsou použity pro účely školení,
- b) personální náklady na pracovníky Dodavatele, kteří budou zajišťovat požadované činnosti,
- c) dopravní a cestovní náklady související s přepravou pracovníků Dodavatele do místa školení, pokud se toto místo nachází na území ČR,

Rozsah činností

Objednatel požaduje následující rozsah činností:

- Zpracování školené problematiky v požadovaném formátu a v dohodnutém rozsahu.
- Příprava a realizace školení.

Předpokládaný počet školených osob je maximálně 30 na kurz, který bude realizován s využitím prezentační techniky a PC. U distanční formy s využitím telekonferenčních prostředků je počet školených osob maximálně 50 na kurz.

Konkrétní rozsah, délka, způsob realizace kurzů a jejich cena bude stanovena na základě dohody Objednatele a Dodavatele.

Služba bude vykazována na základě skutečně realizovaných a akceptovaných kurzů jako součást měsíčního reportu plnění služeb.

Pro zajištění požadovaných činností požaduje Objednatel kapacitu Dodavatele pro zajištění služeb v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní měsíc. Nevyčerpané MD budou převedeny do dalšího období.

Zaručená doba provozu poskytování komponenty

Služba „Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Software“ bude poskytována v pracovní dny mimo státní svátky a dny pracovního volna od 8:00 do 18:00 pokud se obě strany nedohodnou jinak.

Hodnocení služeb

Parametry hodnocení služeb, procentní nastavení

Služba		Komponenta		ZD	SLA Vstupní parametry pro vyhodnocení kvality
S1	Provoz a podpora Software	KS1.1	Podpora provozu Software	5x10	Incidenty a požadavky
		KS1.2	Technická a metodická podpora Software	5x10	Požadavky
		KS1.3	Rozvoj Software	5x8	Požadavky
		KS1.4	Bezpečnostní dohled Software	5x10	Incidenty a požadavky
		KS1.5	Technologický update Software	5x10	Incidenty a požadavky
		KS1.6	Záloha a obnova Software	5x12	Incidenty a požadavky
		KS1.7	Dohled nad provozem Software	7x24	Incidenty a požadavky

S2	Vzdělávání uživatelů a správců v době provozu Software	-	Dle skutečnosti
-----------	--	---	-----------------

Vyhodnocení kvality poskytovaných služeb bude součástí pravidelných měsíčních reportů. Nedodržení požadovaných SLA parametrů bude zpracováno za jednotlivé Služby podpory provozu.

Slevy za nedodržení jednotlivých parametrů se sčítají.

Vyhodnocení parametrů plnění dostupnosti

Výpočet parametru z vykazovaných nedostupností Software:

Parametr	Dostupnost Software
Popis	Dostupností je vyjádřena v % doba, po kterou bude Software dostupný. Dostupnost se vyhodnocuje pro zaručenou provozní dobu (ZPD) a mimo ZPD.
Metrika	<p>Dostupnost se vypočítá dle následujícího vzorce:</p> $A = \frac{(A_{ST} - DT)}{A_{ST}} * 100$ <p>A Dostupnost (Availability)</p> <p>A_{ST} Celková odsouhlasená provozní doba za sledované období (měsíc) bez plánovaných odstávek</p> <p>DT = Celková doba neplánovaných odstávek ve sledovaném období (měsíc).</p>
Metoda	Měření bude prováděno vyhodnocováním Incidentů (kategorie A) v HelpDesku a porovnáním s informacemi v dohledovém systému.
Časové body	<p>Začátek: Čas evidence nedostupnosti služby v HelpDesku.</p> <p>Konec: Čas nahlášení dostupnosti služby v HelpDesku.</p>
Místo měření	Místo, kde bude probíhat měření dostupnosti, je HelpDesk a dohledový systém.
Časový interval	Dostupnost bude vypočítávána, hlášena a vyhodnocována měsíčně.
Výjimky	<p>Měření bude prováděno pouze pro produkční prostředí Software.</p> <p>Měření nebude prováděno pro testovací a vývojové instance v testovacím a vývojovém prostředí.</p>

	Měření bude prováděno pouze v odsouhlasené provozní době KS 1.1.
--	--

Dostupnost pro ZDP – Služba KS1.1 Podpora provozu Software							
Dosažená dostupnost	>99,8 %	>99,0 %	>97,0 %	>95,0 %	>90,0 %	>75,0 %	<75,0 %
Sleva z ceny služby	0 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	80%
Dostupnost mimo ZDP – Služba KS1.1 Podpora provozu Software							
Dosažená dostupnost	>95,0 %	>92,0 %	>90,0 %	>88,0 %	>85,0 %	>65,0 %	<65,0
Sleva z ceny služby	0 %	10 %	20 %	30 %	40 %	50 %	80%

Celková sleva za nedostupnost Software je dána součtem slev za nedostupnost v ZDP a mimo ZDP. Do nedostupnosti se nezapočítávají plánovaná servisní okna.

Maximální měsíční sleva za nedostupnost služby a nedodržení SLA však činí nejvýše 100 % z pravidelné měsíční platby za službu. Uplatnění slevy nemá vliv na případné uplatnění nároku za způsobenou škodu v souladu s odpovídajícími smluvními ustanoveními.

Vyhodnocení zpracování incidentů:

Vyhodnocení incidentů bude prováděno na základě Kategorie incidentu a prostředí, ve kterém k Incidentu došlo. Do vyhodnocení vstupují parametry Reakční doba a Doba vyřešení.

Kategorizace Incidentů (vad)

Kategorie A – vážný incident s nejvyšší prioritou, který má kritický dopad do funkčnosti Software nebo jeho zásadní části a dále incident, který znemožňuje užívání Software nebo jeho části nebo způsobuje vážné provozní problémy – incident blokující činnosti v Software (Software nebo jeho modul není možné například vůbec spustit), dále incident, kdy Software není v souladu s platnou a účinnou legislativou.

Kategorie B – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A. Znamená vážné zhoršení výkonnosti a funkčnosti Software nebo jeho části. Software nebo jeho část má zásadní omezení nebo je částečně nefunkční a významným způsobem komplikuje informační podporu hlavních procesů Objednatele. Jedná se o incidenty odstranitelné, které způsobují problémy při užívání a provozování Software nebo jeho části, ale umožňují provoz.

Kategorie C – incident, který svým charakterem nespadá do kategorie A nebo kategorie B. Incident znesnadňuje práci, lze však obejít (např. za cenu navýšení režie Objednatele) potom,

co Dodavatel doporučí nebo aplikuje náhradní řešení. Důsledky incidentu lze odstranit s minimálním dopadem na funkcionality či funkčnost Software nebo jeho části.

Kategorie D – incident, který znepříjemňuje práci, lze však snadno obejít, úprava názvosloví (přejmenování položek), úprava layoutu apod.

Tabulka níže definuje požadované parametry Reakční doby a požadované doby vyřešení incidentů pro jednotlivé priority.

	Popis	Reakční doba na incident	Doba vyřešení incidentu
A	Nejvyšší priorita na odstranění chyby	2 hodiny	4 hodiny
B	Vysoká priorita na odstranění chyby	2 hodiny	24 hodin
C	Střední priorita na odstranění chyby	1 pracovní den	5 pracovních dní
D	Nízká priorita	3 pracovní dny	15 pracovních dní

Incidenty s prioritou A a B budou řešeny bez ohledu na ZPD.

V rámci řešení Incidentu, především vzhledem k požadavku na minimalizaci dopadů Incidentu, může Dodavatel použít i dočasné řešení (náhradní řešení).

Dočasné řešení je založené na postupu, jehož pomocí lze nevyhovující stav Software překlenout či obejít, nebo na úpravě, která eliminuje klíčové negativní dopady Incidentu. Na základě poskytnutí takového dočasného řešení může dojít ke změně klasifikace kategorie Incidentu, a tedy i ke snížení Priority. Změnu priority schvaluje Objednatel.

Vyhodnocení slevy dle SLA pro Incidenty

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Reakční doby se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad 4násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Kategorie A	10 000,- Kč	20 000,- Kč
Kategorie B	7 500,- Kč	10 000,- Kč

Kategorie C	2 000,- Kč	2 000,- Kč
Kategorie D	1 000,- Kč	1 000,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Doby vyřešení jednotlivých kategorií Incidentů. Pro výpočet překročení Doby vyřešení se nezapočítává tolerance 15 minut u kategorie A a B a tolerance 30 minut u kategorie C, výpočet je prováděn měsíčně.

Kategorie incidentu	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u>násobek požadované Doby vyřešení dle Priority.
Kategorie A	15 000,- Kč	30 000,- Kč
Kategorie B	10 000,- Kč	20 000,- Kč
Kategorie C	2 000,- Kč	2000,- Kč
Kategorie D	1 000,- Kč	1 000,- Kč

Vyhodnocení zpracování požadavků (requesty)

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení Reakční doby jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

V případě požadavků realizovaných release plánem je počítána doba dle jednotlivých požadavků, tj. pokud byla požadována práce na 2 požadavcích a dodavatel splní reakční dobu 1 požadavku, tak se počítá pro jeden požadavek sleva.

Požadavek	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Reakční doby</u> za každou započatou hodinu nad <u>4</u>násobek požadované Reakční doby dle Priority.
Požadavek	1 000,- Kč	2 000,- Kč

Následující tabulka udává výši slevy z ceny Služeb za úhrn překročení vyřešení jednotlivých požadavků. Výpočet je prováděn měsíčně.

V případě požadavků realizovaných release plánem je počítána doba dle jednotlivých požadavků, tj. pokud byla požadována práce na 2 požadavcích a dodavatel splní dobu vyřešení u 1 požadavku, tak se počítá pro jeden požadavek sleva.

Požadavek	Sleva za překročení požadované <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu	Sleva za překročení <u>Doby vyřešení</u> za každou započatou hodinu nad <u>4násobek</u> požadované Doby vyřešení dle Priority.
Požadavek	1 000,- Kč	2 000,- Kč

Celková kvalita služby

Stanovení slev za poskytování služeb odpovídá kvalitě služeb, tj. odpovídá nedodržení požadovaných parametrů. Jedná se o parametry: dostupnost Software, dodržování termínů Reakčních dob a dob vyřešení. Jednotlivé dílčí slevy se sčítají.

Měsíční výkaz kvality plnění dostupnosti

Součástí měsíčního vyhodnocení bude seznam všech dílčích nedostupnosti v ZDP a mimo ZDP a celkový procentuální úhrn za obě tato období.

$$S_N = S_{NZPD} + S_{NOST}$$

kde:

S_N Celková sleva za nedostupnost Software

S_{NZPD} Sleva za nedostupnost Software v Zaručené provozní době (ZDP)

S_{NOST} Sleva za nedostupnost Software mimo Zaručenou provozní dobu (ZDP)

Měsíční výkaz kvality plnění Reakční doby a doby vyřešení

Vyhodnocovány jsou jednotlivé požadavky a incidenty. Celková sleva za nedodržení smluvených termínů je dána součtem slev za překročení jednotlivých případů.

Sleva za nesplnění termínů požadavku

$$S_P = S_{PRD} + S_{PDV}$$

kde:

S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků

S_{PRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u požadavků

S_{PDV} Sleva za nevyřešení požadavků v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů Incidentu

$$S_I = S_{IRD} + S_{IDV}$$

kde:

- S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.
 S_{IRD} Sleva za nedodržení Reakční doby u Incidentů.
 S_{IDV} Sleva za nevyřešení Incidentů v dohodnutém termínu. Nedodržení Doby vyřešení.

Sleva za nesplnění termínů všech případů

$$S_T = \sum S_P + \sum S_I$$

kde:

- S_T Celková sleva za nedodržení termínů.
 S_P Celková sleva za nedodržení parametrů u požadavků
 S_I Celková sleva za nedodržení parametrů u Incidentů.

Výpočet celkové slevy z poskytovaných služeb

$$S = S_N + S_T$$

kde:

- S Celková sleva za vyhodnocovací období.
 S_N Celková sleva za nedostupnost Software.
 S_T Celková sleva za nedodržení termínů

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 2

**Části nabídky Dodavatele obsahující popis nabízeného
plnění a kvalifikaci a zkušenosti pracovníků týmu
Dodavatele**

Na toto místo bude vložen obsah přílohy č. 2 (*Části nabídky Dodavatele obsahující popis nabízeného plnění a kvalifikaci a zkušenosti pracovníků týmu Dodavatele*) před podpisem smlouvy.

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 3

Čestné prohlášení Dodavatele

Na toto místo bude vloženo Čestné prohlášení Dodavatele, že plnění této Smlouvy bude plnit bez poddodavatelů, *anebo* Seznam poddodavatelů, kteří se budou na plnění Smlouvy podílet

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 4

Technické požadavky na budoucí EIS

Na toto místo bude vložen obsah přílohy č. 4 (*Technické požadavky na budoucí EIS*) před podpisem smlouvy.

Budoucí příloha tvoří samostatnou přílohu zadávací dokumentace č. 3.

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 5

Funkční požadavky

Na toto místo bude vložen obsah přílohy č. 5 (*Funkční požadavky*) před podpisem smlouvy v podobě vyplněné dle předložené konečné nabídky Dodavatele.

Budoucí příloha tvoří samostatnou přílohu zadávací dokumentace č. 6.

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 6

Exit strategie

Exit strategie

Účelem exit strategie je zajištění kontinuity činností výkonu ekonomických agend Zadavatele, které jsou podpořeny software Dodavatele.

V případě ukončení provozu musí dodavatel postupovat podle následujících principů a pravidel, která popisují soubor činností, které Dodavatel musí vykonat v souvislosti s ukončením svého plnění vůči Objednateli.

Činnosti Exit strategie:

1) Analýza ukončení provozu

Dodavatel formou dokumentu zpracuje analýzu ukončení provozu software, která bude zahrnovat způsob ukončení či přechodu software v oblasti podporovaných agend do nástupnického řešení, analýzu rizik, jejich zhodnocení a návrh jejich eliminace, harmonogram činností ukončení či přechodu software.

2) Migrace dat pro ukončení provozu nebo nahrazení software

V případě ukončení provozu systému Dodavatel:

- Navrhne formou dokumentu způsob implementačně nezávislé reprezentace dat ukončovaného software.
- Proveďte export dat do navržené reprezentace. Předá Objednateli veškerá data formou exportu databáze.
- Protokolárně Objednateli předá data na dvojici kopií datových médií.

Tyto služby Dodavatel poskytne na vyžádání Objednatele, nejpozději však k datu ukončení smlouvy dle čl. 17 Smlouvy.

V případě nahrazení software zajistí Dodavatel:

- součinnost při návrhu Plánu migrace dat do nového nástupnického řešení.
- export dat do navrženého formátu a předá data dodavateli nového nástupnického řešení
- součinnost při korekci dat.

Tyto služby Dodavatel poskytne na vyžádání Objednavatele dle potřeb plánu migrace dat do nového nástupnického řešení.

3) Poskytnutí konzultace

Dodavatel poskytne služby konzultací ve vztahu k ukončení provozu software či přechodu software na nové nástupnické řešení do rozsahu 20 (slovy „dvacet“) člověkodní. Konzultace budou poskytovány na písemné vyžádání Objednatele.

4) Další činnosti k předání software

Dodavatel je povinen na základě písemného pokynu Objednatele provést případné další činnosti vyplývající z potřeb Objednavatele při ukončení plnění Dodavatele v rozsahu nepřevyšujícím 20 (slovy „dvacet“) člověkodní práce.

5) Předání dokumentace

Dodavatel je povinen předat Objednateli kompletní elektronickou kopii veškeré dokumentace, kterou vytvořil v rámci svého plnění s tím, že bude aktualizována tak, aby odrážela stav software a poskytovaných služeb k termínu ukončení Smlouvy. Dokumentace bude předána ve lhůtě písemně stanovené Objednatelem, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy.

6) Předání hesel a klíčů

Dodavatel předá Objednateli všechna hesla, šifrovací klíče, certifikáty a další autentizační prostředky, které Objednateli umožní administrátorský přístup k veškerým datům, databázím, systémům a software, případně k dalším technickým prostředkům využívaným Dodavatelem pro potřeby plnění jeho služeb, a to ve lhůtě písemně stanovené Objednatelem, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy.

7) Předání konfiguračních souborů

Dodavatel předá Objednateli všechny konfigurační soubory potřebné pro provoz aplikace ve lhůtě písemně stanovené Objednatelem, nejpozději však k datu ukončení Smlouvy.

8) Skartace údajů

Dodavatel je povinen protokolárně vymazat nebo jinak zlikvidovat veškerá jemu dostupná provozní data či uživatelské údaje Objednatele, které mu byly zpřístupněny a to dle pokynů a ve lhůtách písemně stanovených Objednatelem.

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 7

Inflační doložka

Inflační a deflační doložka

1. Smluvní strany sjednávají v souladu s bodem 9.9. Smlouvy změnu ceny dle bodu 9.5., 9.6. a 9.7. Smlouvy z důvodu zvýšení nebo snížení cen materiálních, personálních či jiných vstupů potřebných pro poskytování služeb (dále jen „**Změna nákladů**“) o částky určené vzorci stanovenými v čl. 3 této přílohy (dále jen „**Změna ceny**“). Tato Změna ceny se použije, pokud průměrný meziroční „*Index cen tržních služeb v podnikatelské sféře, kód J62 - Služby v oblasti programování a poradenství*¹“ (dále jen „**Cenový index**“), vyhlášený Českým statistickým úřadem (dále jen „**ČSÚ**“) pro daný kalendářní rok, dosáhne některé z hodnot dle čl. 2 této přílohy.
2. Pro výpočet Změny ceny se použije Cenový index (CI) **pouze** v případě, pokud jeho hodnota za předchozí kalendářní rok „n“ dosáhla **vyšší hodnoty než 102** (tj. $CI > 102$ = aplikace inflační doložky), **nebo** pokud jeho hodnota za předchozí kalendářní rok „n“ dosáhla **nižší hodnoty než 98** (tj. $CI < 98$ = aplikace deflační doložky). Nedosáhne-li v některém kalendářním roce Cenový index hodnot stanovených v předchozí větě (tj. jeho hodnota se bude pohybovat v rozmezí od 98 do 102), **nebude** Změna ceny v následujícím kalendářním roce „n+1“ uplatněna.
3. Změna ceny se vypočítá dle následujících vzorců:

$$\text{Inflační doložka: } ZC_{n+1} = \frac{(CI_n - 2) * C_n}{100}$$

$$\text{Deflační doložka: } ZC_{n+1} = \frac{(CI_n + 2) * C_n}{100}$$

kdy platí, že:

ZC_{n+1} = Celková cena dle čl. 9.5., 9.6. a 9.7. Smlouvy, která má být upravena z důvodu Změny nákladů za předchozí rok „n“.

CI_n = Cenový index vyhlášený ČSÚ pro předchozí rok „n“.

C_n = Celková cena dle čl. 9.5., 9.6. a 9.7. Smlouvy placená Objednatelem Zhotoviteli od dubna předchozího roku „n“ (tj. se započtením všech do té doby včas uplatněných Změn cen).

4. Nárok na Změnu ceny za předchozí kalendářní rok „n“, vypočítanou podle vzorců dle čl. 3 této přílohy, je povinna kterákoli ze smluvních stran uplatnit vůči druhé smluvní straně a to vždy nejpozději v měsíci březnu následujícího roku „n+1“. O Změně ceny

¹ Jedná se o údaj uvedený vždy ve sloupci č. 16 nazvaném „od poč. roku“ (v souhrnném sloupci zahrnujícím sloupce č. 16 - 20 nazvaném „Průměr“) srovnávajícím stejné období předchozího roku v tabulce Index cen tržních služeb v podnikatelské sféře, kód J62 - Služby v oblasti programování a poradenství uveřejněné ČSÚ.

bude sepsán (deklaratorní) Protokol o Změně ceny, který bude potvrzen oběma smluvními stranami. Nárok na Změnu ceny neuplatněný kteroukoli ze smluvních stran do 1. dubna následujícího kalendářního roku „n+1“ zaniká a nelze ho uplatnit ani v dalších letech.

5. Řádně a včas uplatněný nárok na Změnu ceny se uplatní na ceny za služby poskytnuté od měsíce dubna následujícího roku „n+1“ (včetně).
6. Pro účely správného pochopení a výkladu shora uvedených ustanovení této přílohy je dále uveden příklad výpočtu Změny ceny:

Pro účely příkladu předpokládejme, že ceny dle bodu 9.5., 9.6. a 9.7. Smlouvy byly dohodou smluvních stran stanoveny ve výši 10 000,- Kč bez DPH s tím, že Smlouva byla uzavřena dne 1. 7. 2014.

V takovém případě by bylo možné v souladu s bodem 9.9. Smlouvy uplatnit Změnu ceny nejdříve v roce 2019 (4 roky by sice uplynuly již 1. 7. 2018, avšak Změnu ceny lze uplatnit nejpozději do 31. března daného roku). Nejpozději do 31. března 2019 by tak kterákoli ze smluvních stran mohla uplatnit Změnu ceny. Za rok předchozí, tj. za rok 2018, však dle ČSÚ dosáhl Cenový index hodnoty 101,0, tudíž Změnu ceny by nebylo možné uplatnit.

V následujícím roce 2020 by bylo možné uplatnit Změnu ceny z důvodu, že dle ČSÚ dosáhl Cenový index za rok 2019 hodnoty 104,2. V takovém případě by se uplatnila Inflační doložka, jejíž výpočet by vypadal následovně:

$$\text{Inflační doložka: } ZC_{2020} = \frac{(104,2 - 2) * 10\,000}{100}$$

$$\text{Inflační doložka: } ZC_{2020} = 10\,220$$

V dalším roce 2021 by bylo možné opět uplatnit Změnu ceny z důvodu, že dle ČSÚ dosáhl Cenový index za rok 2020 hodnoty 103,6. V takovém případě by se uplatnila Inflační doložka, jejíž výpočet by vypadal následovně:

$$\text{Inflační doložka: } ZC_{2021} = \frac{(103,6 - 2) * 10\,220}{100}$$

$$\text{Inflační doložka: } ZC_{2021} = 10\,383,52$$

Pro účely příkladu předpokládejme, že v dalším roce 2022 by bylo možné opět uplatnit Změnu ceny z důvodu, že dle ČSÚ by dosáhl Cenový index za rok 2021 hodnoty 96,52. V takovém případě by se uplatnila Deflační doložka, jejíž výpočet by vypadal následovně:

$$\text{Deflační doložka: } ZC_{2022} = \frac{(96,5 + 2) * 10\,383,52}{100}$$

$$\text{Deflační doložka: } ZC_{2022} = 10\,227,77$$

² Ve skutečnosti dle ČSÚ dosáhl Cenový index za rok 2021 hodnoty 102,9.

Smlouva o dílo a o poskytování služeb

Příloha č. 8

Návrh budoucího způsobu zpracování ekonomických agend

Na toto místo bude vložen obsah přílohy č. 8 (*Návrh budoucího způsobu zpracování ekonomických agend*) před podpisem smlouvy.

Budoucí příloha tvoří samostatnou přílohu zadávací dokumentace č. 2.