Smlouva o poskytování služeb podpory

Česká republika - Státní veterinární správa
se sídlem Slezská 100/7, 120 56 Praha 2
Osoba oprávněná jednat jménem objednatele: MVDr. Zbyněk Semerád, ústřední ředitel
IČO: 00018562
DIČ: není plátcem DPH
Bankovní spojení: ČNB
Číslo účtu: 4221011/0710

(dále jen „**Objednatel**")

a

Solitea Business Solutions s.r.o.
se sídlem Rubeška 215/1, 190 00 Praha 9
Osoba oprávněná jednat jménem poskytovatele: Petr Franc, MBA, MSc.
IČO: 64946274
DIČ CZ64946274
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
Číslo účtu: 19-5527790267/0100
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 42854

(dále jen „**Poskytovatel**")

uzavírají tuto **smlouvu o poskytování služeb podpory** v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

Objednatel uveřejnil dne 5.8.2016 v Informačním systému o veřejných zakázkách pod evidenčním číslem VZ 632456 oznámení otevřeného řízení na zadání veřejné zakázky s názvem „*Smlouva o poskytování služeb podpory* OIS *SVS*" (dále jen „**Veřejná zakázka**"; zadávací dokumentace Veřejné zakázky dále jen „**Zadávací dokumentace**"). Na základě zadávacího řízení byla pro plnění Veřejné zakázky vybrána nabídka Poskytovatele v souladu s ustanovením § 81 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**"). V souladu s ustanovením § 82 odst. 2 ZVZ Strany uzavírají tuto Smlouvu.

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

1.1. Předmětem plnění této smlouvy je závazek Poskytovatele řádně a včas zajišťovat službu komplexní technické podpory odborného informačního systému Státní veterinární správy (dále jen „OIS SVS") ve formě:

- Provozní podpora OIS SVS,
- Rozvoj OIS SVS,

a to v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace služeb.

1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytnuté služby Poskytovateli sjednanou cenu.

1.3. Místem plnění smlouvy je zejména sídlo Objednatele, a dále pak i další pracoviště Objednatele na území České republiky, na kterých Objednatel vykonává působnost dle zákona č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon), ve znění pozdějších předpisů.

2. TERMÍNY PROVÁDĚNÍ SLUŽEB, AKCEPTAČNÍ PROCEDURA, PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ SLUŽEB

2.1. Poskytovatel splní svoji povinnost poskytnout službu řádným a včasným plněním v souladu s podmínkami této smlouvy a především pak v souladu se specifikací služby a jednotlivých prací.

2.2. Nejpozději do 10 dnů od předání detailní technické dokumentace provozovaného OIS SVS podle článku 4. 1. je Poskytovatel povinen Objednateli předložit detailní, procesně orientovaný návrh jednotlivých činností, které budou Poskytovatelem v rámci služby Provozní podpora OIS SVS pravidelně vykonávány (dále jen „Návrh"). Předložený Návrh bude Objednatelem technicky oponován, a to jak z pohledu obsahové, tak kvalitativní správnosti. Technická oponentura předloženého Návrhu bude Objednatelem dokončena nejpozději do 3 pracovních dnů od doby jeho předložení.

2.3. V případě, že technická oponentura neshledá v předloženém Návrhu obsahové či kvalitativní chyby, Návrh bude Objednatelem akceptován formou písemného akceptačního protokolu. V případě, že předaný Návrh bude obsahovat obsahové či kvalitativní vady, bude Poskytovateli vrácen k jeho dopracování. Poskytovatel případné vady či nedodělky dotčeného Návrhu odstraní a opravený Návrh předá Objednateli k novému posouzení. Tato procedura se bude opakovat až do doby úspěšné akceptace Návrhu.

2.4. V případě, že do 20 dnů od podpisu smlouvy nedojde k akceptaci Návrhu, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování.

2.5. Objednatel bude schvalovat souhrnné týdenní timesheety zasílané Poskytovatelem za podmínek stanovených v čl. 3. 2 smlouvy. Objednatel bude při schvalování člověkodnů postupovat dle standardů v daném odvětví a s péčí řádného hospodáře. Pokud budou člověkodny v timesheetech shledány skutečně, účelně a efektivně odvedenými, bude příslušný timesheet schválen a podepsán ze strany Objednatele. Objednatel je oprávněn odepřít schválení timesheetu, a to buď částečně, nebo v celém rozsahu, pokud dle odůvodněného názoru Objednatele nebyly při provádění prací Poskytovatelem člověkodny čerpány skutečně, efektivně a účelně. Soupis provedených prací a počet člověkodnů v timesheetech bude posuzován Objednatelem z hlediska toho, zda byly člověkodny odvedeny skutečně, efektivně a účelně. U odpracovaných člověkodnů bude Objednatel posuzovat zejména jejich doložitelnost, prokazatelnost a popisy činností uvedené v timesheetech.

2.6. Změnové požadavky v rámci služby Rozvoj OIS SVS, které bude Objednatel průběžné objednávat ve smyslu Přílohy č. 1 Specifikace služeb, budou vyplývat z aktuálních změn veterinární a potravinářské legislativy EU i ČR a potřeb Objednatele. Objednávka určí maximální hodnotu počtu člověkodnů, kterými lze jednotlivou objednávku splnit.

2.7. Požadavky na Rozvoj OIS SVS budou Objednatelem specifikovány formou dílčích změnových požadavků (dále jen „Požadavek"). Nejpozději do 15 dnů od předání Požadavku je Poskytovatel povinen Objednateli předložit detailní, analytický návrh jednotlivých činností, které budou muset být Poskytovatelem v rámci realizace dotčeného Požadavku vykonány (dále jen „Analýza").

2.8. Předložená Analýza bude Objednatelem technicky oponována, a to jak z pohledu obsahové, tak kvalitativní správnosti. Technická oponentura předložené Analýzy musí být Objednatelem dokončena nejpozději do 5 pracovních dnů od doby jejího předložení.

2.9. V případě, že do 30 dnů od předání objednávky na Požadavek v rámci služby Rozvoj OIS SVS nedojde k akceptaci Analýzy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každý započatý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů ode dne doručení jejího písemného vyúčtování.

2.10. K předání a převzetí prací zadávaných na základě jednotlivých objednávek Objednatele v rámci služby Rozvoj OIS SVS se spolu se schválením timesheetu podle odstavce 2.5. vede předávací řízení, v jehož rámci proběhne posouzení a akceptace jejich správnosti a kvality, v rámci

které Objednatel posoudí, zda splňují požadavky Objednatele. Objednatel je povinen akceptační proceduru provést nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy Poskytovatel příslušné objednané práce poskytl Objednateli. Akceptace plnění bude potvrzena podpisem akceptačního protokolu Objednatelem.

2.11. Akceptační protokol bude obsahovat zhodnocení předaných prací a dále soupis zjištěných vad a nedodělků. Vady a nedodělky zjištěné v rámci akceptace je Poskytovatel povinen odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 7 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu Objednatelem, nedohodnou-li se Strany jinak. Předání a převzetí prací se bude opakovat do doby, než bude předmět objednávky Objednatelem akceptován jako bezvadný. V rámci akceptační procedury je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli doložení veškerých závěrů, návrhů, doporučení a zjištění učiněných v rámci plnění předmětu této Smlouvy, a to včetně doložení a zdůvodnění postupu vedoucího k jejich učinění.

3. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

3.1. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytování služeb takto:

- **Cena služby Provozní podpora OIS SVS** bude stanovena na základě počtu odpracovaných člověkodnů. Ceny za člověkoden jednotlivých pozic (rolí) budou odpovídat cenám uvedeným v následující tabulce:

1. Pracovní pozice člena týmu	Nabídková cena za člověkoden dané pozice bez DPH [Kč]	Sazba DPH [%]	Nabídková cena za člověkoden dané pozice včetně DPH [Kč]
Specialista uživatelské podpory	11 650	21 %	14 096,5
Metodik	13 950	21 %	16 879,5
Analytik	14 000	21 %	16 940
Systémový administrátor	12 000	21 %	14 520
Školitel	12 500	21 %	15 125
Programátor	12 000	21 %	14 520

- **Cena služby Rozvoj OIS SVS** bude hrazena na základě dílčích plnění sjednaných formou objednávky k této smlouvě. Cena služby bude stanovena na základě počtu odpracovaných člověkodnů. Ceny za člověkoden jednotlivých pozic (rolí) budou odpovídat cenám uvedeným v následující tabulce:

Pracovní pozice člena týmu	Cena za člověkoden dané pozice bez DPH [Kč]	Sazba DPH [%]	Cena za člověkoden dané pozice včetně DPH [Kč]
Změnový manažer	14 000	21 %	16 940
Metodik	13 950	21 %	16 879,5
Analytik	14 000	21 %	16 940
Programátor	12 000	21 %	14 520

3.2. Člověkodnem se rozumí jednotka práce, kterou vykoná jeden člověk za jeden den, přičemž člověkem se rozumí osoba, která je v zaměstnaneckém nebo v obdobném vztahu k uchazeči vystupující v některé z pracovních pozic realizačního týmu Rozvoje OIS SVS a dnem se rozumí jednotka času představující pracovní dobu člověka v jednom kalendářním dni.

Z hlediska časového odpovídá jeden člověkoden 8 hodinám práce, a to i v případě, že daný pracovník v jednom dni pracoval více než 8 hodin (tedy pokud například pracovník v jednom dni pracoval 12 hodin, bude tato činnost vykázána jako jeden člověkoden). Pokud však pracovník v jednom dni pracoval méně, než 8 hodin, bude tato činnost vykazována dle skutečně odpracovaných hodin, a to tak, že za každou odpracovanou hodinu práce bude vykázána 1/8 člověkodne (např. při odpracování 3 hodin bude vykázáno 3/8 člověkodne).

3.3. Strany tímto sjednávají, že cena zahrnuje odměnu za veškeré činnosti prováděné na základě této smlouvy a také veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním této smlouvy.

3.4. Bez ohledu na počet odvedených člověkodnů může celková a nejvýše přípustná cena za řádně poskytnuté služby podle této smlouvy činit maximálně 22 320 000 (slovy: dvacet dva miliónů tři sta dvacet tisíc korun českých) bez DPH. K této ceně bude připočtena DPH ve výši dle právního předpisu platného ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Celková cena je stanovena jako závazná, konečná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady nezbytné k řádnému provedení služeb. Poskytovatel tímto potvrzuje, že překročí-li cena za člověkodny vynaložené na provádění služeb celkovou cenu není Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli člověkodny v rozsahu, ve kterém jejich cena přesahuje celkovou cenu za provedení smlouvy. Poskytovatel je povinen sledovat, zda množství člověkodnů jednotlivých členů týmu vynaložených při provádění služeb nepřekračuje Objednatelem stanovený předpokládaný a maximální rozsah prací

3.5. Maximální hodnota součtu cen služby Provozní podpora OIS SVS v rámci veřejné zakázky činí nejvýše 10 800 000,- Kč (slovy: deset miliónů osm set tisíc korun českých) bez DPH, přičemž pro každý 1 rok, který uplyne ode dne účinnosti smlouvy, se jedná o částku 2 700 000,- Kč (slovy: dva miliony sedm set tisíc korun českých) bez DPH.

3.6. Maximální hodnota součtu všech jednotlivých objednávek služby Rozvoj OIS SVS v rámci veřejné zakázky činí nejvýše 11 520 000,- Kč (slovy: jedenáct milionů pět set dvacet tisíc korun českých) bez DPH, přičemž pro každý 1 rok, který uplyne ode dne účinnosti smlouvy, se jedná o částku 2 880 000,- Kč (slovy: dva miliony osm set osmdesát tisíc korun českých) bez DPH.

3.7. Cena jednotlivých služeb je výslovně vztažena k podporovanému systému definovanému článkem 1 smlouvy a je mezi stranami sjednávána jako nejvyšší možná a nepřekročitelná. Cena může být překročena pouze v důsledku změny zákonné sazby DPH, podmínek uvedených v této smlouvě a/nebo v případě, že tak bude stranami písemně dohodnuto. Cena předmětu plnění Provozní podpora OIS SVS bude hrazena měsíčně.

3.8. Úhrada ceny za odvedené člověkodny proběhne vždy po řádném předání, převzetí a akceptaci. Úhrady proběhnou bezhotovostním převodem na základě Poskytovatelem vystaveného daňového dokladu, který je Poskytovatel oprávněn vystavit nejdříve první den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k předání a akceptaci. Objednatel nepřipouští zálohovou fakturaci. Splatnost daňových dokladů (faktur) bude činit 30 dní ode dne doručení Objednateli.

3.9. Každá faktura musí rovněž splňovat náležitosti daňového dokladu dle platných právních předpisů. V případě, že faktura tyto náležitosti mít nebude, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit k doplnění či opravě, přičemž do doby doručení doplněné či opravené faktury není v prodlení s úhradou. Lhůta splatnosti faktury počíná běžet znovu od opětovného doručení doplněné či opravené faktury.

3.10. Poskytovatel je povinen v případě prodlení Objednatele se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části o tom informovat Objednatele. V takovém případě neběží lhůty stanovené pro plnění Poskytovatele, a to až do doby splnění povinnosti Objednatele dle první věty.

3.11. Cena na daňovém dokladu musí být uvedena v Kč, vždy bez DPH a s DPH.

3.12. Změna cen za člověkoden dle této smlouvy je možná pouze v případě, že v průběhu realizace předmětu plnění veřejné zakázky dojde ke změnám sazeb DPH. V tomto případě budou ceny upraveny podle výše sazeb DPH platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

3.13. Daňový doklad je považován za proplacený okamžikem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

3.14. Přílohou daňového dokladu budou vždy kopie schválených timesheetů podepsaných Objednatelem (ustanovení 2.2.) a kopie akceptačního protokolu, jedná-li se o práce na objednávku.

3.15. Daňový doklad musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu uvedené v ustanovení § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zejména číslo Smlouvy, číslo účtu Poskytovatele a údaje uvedené v ustanovení § 435 Občanského zákoníku.

3.16. Objednatel je oprávněn do data splatnosti vrátit daňový doklad, který neobsahuje požadované náležitosti, nebo který obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než bylo dohodnuto ve Smlouvě s tím, že u takového daňového dokladu nenastane jeho splatnost a Poskytovatel je povinen doklad doplnit, přičemž doba splatnosti nového (opraveného) daňového dokladu začíná znovu běžet ode dne jeho doručení Objednateli.

4. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

4.1. Objednatel se zavazuje předat Poskytovateli nebo mu umožnit na základě žádosti přístup k nezbytným informacím a podkladům, které se týkají plnění této smlouvy, přičemž odpovídá za jejich úplnost a správnost. Objednatel se zavazuje do deseti dnů od nabytí účinnosti této smlouvy předat Poskytovateli detailní technickou dokumentaci provozovaného OIS SVS.

4.2. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro řádné plnění této smlouvy Poskytovatelem.

4.3. Objednatel je rovněž povinen zajistit přiměřenou součinnost ostatních dodavatelů software (informačních systémů) či dat Objednatele, pokud o takovou součinnost Poskytovatel požádá za účelem plnění této smlouvy.

4.4. Objednatel má právo kontrolovat poskytování služeb. Pokud Objednatel zjistí, že Poskytovatel postupuje v rozporu s ustanoveními této smlouvy nebo právních předpisů, je Objednatel oprávněn dožadovat se toho, aby Poskytovatel zajistil nápravu a poskytoval Služby řádným způsobem, popř. aby Poskytovatel odstranil vady vzniklé vadným postupem Poskytovatele.

4.5. Objednatel je povinen zajistit:

- Funkčnost technického vybavení pro provoz systému.
- Identické technické parametry a provozní podmínky testovacího a provozního prostředí podporovaného systému.
- Provoz a licence operačního systému pro databázovou a klientskou vrstvu řešení podporovaného systému.

- Zálohovací procedury, umožňující v případě potřeby obnovit ze záložních médií plnohodnotný provoz řešení podporovaného systému.
- Vzdálený přístup dohledovým nástrojům a oprávněným zaměstnancům Poskytovatele do provozního a testovacího prostředí podporovaného systému, nezbytný pro poskytování služeb podle této Smlouvy.

4.6. V případech, kdy Poskytovatel bude potřebovat pro splnění této smlouvy ověřit funkčnost řešení na provozních datech Objednatele, Objednatel pro potřeby testování souhlasí s přenosem provozních dat na testovací prostředí podporovaného systému po vzájemné dohodě.

4.7. Kontaktní osobou Objednatele je RNDr. Oldřich Valcl, CSc., tel: 602 114 978, e-mail: o.valcl@svscr.cz.

5. PRÁVA A POVINNOSTI POSKYTOVATELE

5.1. Poskytovatel postupuje při poskytování služeb v rozsahu daném touto smlouvou samostatně. Poskytovatel je povinen vykonávat činnost dle této smlouvy poctivě, s vynaložením odborné péče, v dobré víře, a je povinen dbát zájmů a pokynů Objednatele a sdělovat mu veškeré informace, které má v souvislosti s plněním této smlouvy k dispozici.

5.2. V případě, že Poskytovatel plní tuto smlouvu u Objednatele, je při tom povinen postupovat v souladu s vnitřními organizačními předpisy Objednatele, které mu byly poskytnuty.

5.3. Kontaktní osobou Poskytovatele pro plnění této smlouvy je: Ing. Marek Reimer, tel: 602 211 436, e-mail: marek.reimer@solitea.cz

5.4. Poskytovatel je povinen evidovat práci osob realizačního týmu, které se podílí na plnění smlouvy, a to ve formě timesheetů, které budou vypracovávány a uzavírány každý den, v němž budou probíhat jakékoliv práce (dále jen „Timesheet"). Timesheet bude vždy obsahovat minimálně následující informace o všech osobách, které se podílely na zhotovování díla:

- Jméno a příjmení člena týmu
- Identifikaci pracovní pozice
- Počet odpracovaných hodin
- Identifikaci činnosti a výstupu z činnosti
- Datum a místo provádění činnosti

5.5. Poskytovatel je povinen vykonávat činnost dle této smlouvy minimálně prostřednictvím realizačního týmu těch osob, které obsahovala nabídka poskytovatele v rámci veřejné zakázky. Jakákoliv změna v osobě člena realizačního týmu poskytujícího plnění je možná jen se souhlasem Objednatele.

6. POVINNOST OCHRANY DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

6.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění dle této smlouvy si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „**důvěrné informace**") nebo že jejich zaměstnanci či na plnění této smlouvy se podílející třetí osoby mohou získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opomenutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.

6.2. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této smlouvy.

6.3. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které si smluvní strany poskytnou v souvislosti s předmětem této smlouvy, a dále informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například ale nejenom popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo

marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.

6.4. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.

6.5. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:

- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímající strana,
- měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
- jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
- po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.

6.6. Smluvní strany jsou oprávněny poskytnout důvěrné informace druhé strany svým zaměstnancům či třetím osobám, které se podílejí na plnění této smlouvy, pouze v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy, vždy však jsou povinny zajistit, že osoby, kterým takové důvěrné informace budou poskytnuty, budou zavázány povinností jejich ochrany alespoň v rozsahu stanoveném touto smlouvou.

6.7. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu.

7. ODPOVĚDNOST ZA VADY

7.1. Odpovědnost Poskytovatele z vadného poskytování služeb bude smluvními stranami řešena v souladu s právními předpisy, a to zejména občanským zákoníkem.

7.2. Pokud bude poskytnutá služba podle této smlouvy vadná, zavazuje se Poskytovatel vadu odstranit v souladu s SLA parametry uvedenými v Příloze č. 1 této smlouvy.

7.3. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli odstranění vad služeb.

7.4. Vzhledem k charakteru služeb může být vada plnění odstraněna opravou, výměnou nebo poskytnutím nové verze výstupu služby

8. SANKCE

8.1. Pro případ prodlení se zaplacením Ceny nebo jakékoliv její části je Objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení v zákonné výši.

8.2. Objednatel má právo účtovat Poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s nedodržením lhůt stanovených sjednanými SLA parametry Příloze č. 1 této smlouvy, a to:

- ve výši 100.000,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu nad lhůtu na odstranění v případě vad kategorie A v každém jednotlivém případě,
- ve výši 50 000,- Kč bez DPH za každý započatý den nad lhůtu na odstranění v případě vad kategorie B v každém jednotlivém případě,
- ve výši 25 000,- Kč bez DPH za každé započaté 3 dny nad lhůtu na odstranění v případě vad kategorie C v každém jednotlivém případě.

8.3. Smluvní pokuty a úroky z prodlení jsou splatné na písemnou výzvu oprávněné smluvní strany.

8.4. Závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu škody ve výši, v jaké tato škoda převyšuje smluvní pokutu.

9. VLASTNICKÉ PRÁVO, ODPOVĚDNOST ZA VADY A UŽÍVACÍ PRÁVA K VÝSLEDKŮM SLUŽEB

9.1. V případě, že součástí plnění Poskytovatele podle této Smlouvy jsou movité věci, které se mají stát vlastnictvím Objednatele, nabývá Objednatel vlastnické právo k těmto věcem dnem předání takového plnění Objednateli na základě písemného protokolu podepsaného oprávněnými osobami obou smluvních stran. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele. O takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný oprávněnými osobami stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Smlouvy. Spolu s movitými věcmi poskytuje Poskytovatel k těmto věcem záruku za jakost v délce trvání 24 měsíců ode dne jejich akceptace Objednatelem nebo po dobu delší, pokud ji standardně poskytuje výrobce takovéto věci. Poskytovatel se zavazuje v záruční lhůtě zdarma odstraňovat veškeré vady, které budou způsobovat, že věc není způsobilá pro použití ke smluvenému účelu, nebo že pozbude smluvené či obvyklé vlastnosti. Je-li součástí věci nebo Služby poskytované dle této Smlouvy software, vztahuje se záruka i na takovýto software za přiměřeného použití výše uvedených podmínek. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že ustanovení tohoto článku se vztahuje rovněž na dokumentaci vypracovávanou, dodávanou či upravovanou podle této Smlouvy, která byla předána Objednateli. Neoznámení vady bez zbytečného odkladu nemá vliv na uplatnitelnost nároku Objednatele z odpovědnosti Poskytovatele za tyto vady, pokud vady byly oznámeny alespoň před koncem záruční doby.

9.2. Bude-li součástí výstupu služeb nebo výsledkem činnosti Poskytovatele nebo subdodavatelů prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorské dílo"), a to včetně způsobu výběru nebo uspořádání obsahu databáze, poskytuje Poskytovatel Objednateli dnem předání autorského díla Objednateli výhradní oprávnění užít takovéto autorské dílo (výhradní licence) jakýmkoli způsobem, a to po celou dobu trvání autorského práva k autorskému dílu, resp. po dobu autorskoprávní ochrany, bez omezení rozsahu množstevního, technologického, teritoriálního, časového, počtu uživatelů nebo míry užívání (dále jen „Licence") a Objednatel tímto dnem Licenci nabývá. Součástí Licence je rovněž neomezené právo Objednatele poskytnout třetím osobám podlicenci k užití autorského díla v rozsahu shodném s rozsahem Licence, souhlas Poskytovatele k postoupení Licence na třetí osoby a souhlas Poskytovatele udělený Objednateli i všem nabyvatelům sublicencí k provedení jakýchkoliv změn nebo modifikací autorského díla, a to i prostřednictvím třetích osob. Licence se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, aktualizované verze, i na úpravy a překlady autorského díla, dodané Poskytovatelem. Bude-li Poskytovatel plnit předmět této Smlouvy s využitím dalších informačních systémů či jiných nástrojů a technických pomůcek, než autorské dílo, které mají sloužit ke zlepšení, urychlení či zkvalitnění poskytování služeb dle této Smlouvy (dále jen „Pomocný nástroj"), nabývá Objednatel právo užívat Pomocný nástroj v rozsahu a za podmínek Licence stanovených tímto článkem. Jedná-li se o standardní SW, vztahují se na jeho použití ustanovení článku 10 Smlouvy.

9.3. Poskytuje-li Poskytovatel Licenci k počítačovým programům, vztahuje se ve stejném rozsahu k počítačovým programům ve zdrojovém a strojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům. Poskytovatel se zavazuje v případě, že se Licence vztahuje k počítačovým programům, poskytnout Objednateli řádně dokumentované, aktualizované a komentované zdrojové kódy takových počítačových programů ve spustitelné podobě včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály (zahrnující zejména analýzy a technické designy) a tyto v případě změny bez výzvy Objednatele průběžně aktualizovat, vést a na vyžádání Objednatele poskytovat i dokumentaci provedených změn do tří pracovních dnů. Poskytovatel se dále zavazuje předat Objednateli aktuální dokumentované a komentované zdrojové kódy včetně ověřeného postupu nezbytného pro sestavení strojového kódu a koncepční přípravné materiály všech počítačových programů do 30 dnů od skončení účinnosti této Smlouvy.

9.4. Poskytovatel je povinen postupovat tak, aby udělení Licence k autorskému dílu dle této Smlouvy včetně oprávnění udělit podlicenci zabezpečil, a to bez újmy na právech třetích osob.

9.5. Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Smlouvy vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů nebo kolektivní dílo a nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, Objednatel nabývá v tomto případě práva duševního vlastnictví stanovená v odstavci 9. 2. této Smlouvy. Cena služeb je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.

9.6. Bude-li autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, smluvní strany činí nesporným, že jakékoliv takovéto autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.

9.7. Poskytovatel tímto prohlašuje a Objednateli garantuje, že Objednateli poskytne k výstupům služeb vždy dostatečná práva duševního vlastnictví tak, aby Objednatel byl oprávněn autorská díla zhotovená Poskytovatelem či jeho subdodavateli v souvislosti s plněním této Smlouvy jakkoliv měnit a modifikovat, a to i prostřednictvím třetích osob, a třetím osobám je byl oprávněn i poskytovat a aby nebyl omezen v poptávání služeb obdobných Službám dle této Smlouvy či souvisejícího plnění u jiných dodavatelů v budoucích zadávacích řízeních dle ZVZ, resp. v zadávacích řízeních dle budoucích předpisů upravujících zadávání veřejných zakázek. V případě, že jakákoliv osoba namítne porušení svého práva duševního vlastnictví v souvislosti s postupem Objednatele dle předchozí věty (dále jen „vznesení nároku"), je Poskytovatel povinen na své náklady zajistit poskytnutí veškerých potřebných práv Objednateli. Poskytovatel je rovněž povinen bez zbytečného odkladu, nejpozději do 7 kalendářních dnů ode dne, kdy mu Objednatel oznámil vznesení nároku, uplatnit vůči vznesení nároku veškeré jemu známé námitky a všechny tyto námitky sdělit Objednateli za účelem uplatňování práv Objednatele. Poskytovatel se v případě vznesení nároku zavazuje zároveň poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k uplatňování práv Objednatele.

9.8. Bude-li v souvislosti s plněním předmětu této Smlouvy Poskytovatelem vytvořena databáze nebo její část, bude se za pořizovatele takové databáze vždy považovat Objednatel. Neuplatní-li se z jakéhokoliv důvodu pravidlo dle předchozí věty a pořizovatelem databáze vytvořené v souvislosti s plněním této Smlouvy se stane Poskytovatel nebo jeho subdodavatel, je Poskytoval povinen zajistit převod veškerých práv k databázi, včetně zvláštních práv pořizovatele databáze dle § 88 a násl. autorského zákona na Objednatele, a to bez omezení Objednatele ohledně dalšího převodu těchto práv třetím osobám.

9.9. Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně služeb, při jejichž poskytnutí došlo k vytvoření autorského díla.

9.10. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy, resp. že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí licence k autorským dílům podle této Smlouvy; toto prohlášení zahrnuje i taková práva, která by vytvořením autorského díla teprve vznikla.

9.11. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli majetkovou újmu v plné výši, eventuálně i nemajetkovou újmu, v případě, že třetí osoba úspěšně uplatní autorskoprávní nebo jiný nárok plynoucí z právní vady poskytnutého plnění.

9.12. V případě, že by nárok třetí osoby vzniklý v souvislosti s plněním Poskytovatele podle této Smlouvy, bez ohledu na jeho oprávněnost, vedl k dočasnému či trvalému soudnímu zákazu či omezení poskytování služeb či užívání věcí nabytých do vlastnictví Objednatele dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel bezodkladně, nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele, zajistit náhradní řešení a minimalizovat dopady takovéto situace, a to bez dopadu na cenu plnění sjednanou podle této Smlouvy, přičemž současně nebudou dotčeny ani nároky Objednatele na náhradu újmy.

10. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ STANDARDNÍHO SOFTWARE

10.1. V případě, kdy je k poskytování služeb dle této Smlouvy nezbytné nebo vhodné využít standardní nebo „krabicový" software, kterým se rozumí softwarové vybavení, které vykonavatel majetkových práv autorských odlišný od Poskytovatele poskytuje na základě standardně definované licence předem neomezenému okruhu subjektů jako standardizovaný produkt a které nebylo vytvořeno v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména tzv. komerční software, u kterého Poskytovatel nemůže udělit Objednateli oprávnění dle předchozích ustanovení tohoto článku (dále jen „standardní SW"), zavazují se smluvní strany postupovat dle tohoto článku Smlouvy.

10.2. Poskytovatel je povinen neprodleně oznámit Objednateli nezbytnost využití standardního SW při poskytování služeb a písemně jej požádat o souhlas s jeho použitím včetně uvedení detailní specifikace dopadů využití standardního SW na funkčnost systému, k němuž jsou poskytovány Služby a detailní informace ohledně nezbytnosti užití tohoto standardního SW pro další poskytování služeb (dále jen „Žádost").

10.3. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že standardní SW bude dle výhradního posouzení Objednatele nezbytný pro další poskytování služeb, případně pro

další fungování a Rozvoj OIS SVS, zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady a Poskytovateli bude umožněno používání tohoto software v rozsahu nezbytném k poskytování Objednateli až po jeho pořízení Objednatelem.

10.4. V případě, že bude užití standardního SW Objednatelem schváleno s tím, že dle výhradního posouzení Objednatele standardní SW nebude nezbytný pro další poskytování služeb, případně pro další fungování a Rozvoj OIS SVS, zavazuje se Poskytovatel zajistit poskytování služeb s využitím tohoto standardního SW na své náklady nebo je oprávněn od své Žádosti upustit.

10.5. V případě, že došlo k použití standardního SW dle odst. 10.4., avšak v průběhu plnění Smlouvy dle svého výhradního posouzení Objednatel dospěje k závěru, že mělo být postupováno dle odst. 10.3., zajistí Objednatel pořízení takovéhoto standardního SW na své náklady. Za tímto účelem se Poskytovatel zavazuje nabídnout Objednateli, bude-li to možné, a to za cenu, za kterou standardní SW nabyl, převedení práva užívat takovýto standardní SW na Objednatele. Tím není dotčeno právo pořídit standardní software i od třetí osoby bez ohledu na licence pořízené dříve Poskytovatelem.

10.6. V případě, že Poskytovatel poskytne Objednateli standardní SW v rámci plnění služeb dle této Smlouvy, který zajišťuje na své náklady, poskytne nebo zajistí pro Objednatele licence k užití standardního SW způsobem potřebným pro užívání výstupů služeb, vč. tzv. maintenance v přiměřeném množstevním rozsahu, a to na dobu trvání majetkových práv autorských, nebude-li Objednatelem odsouhlaseno jinak.

10.7. Poskytovatel se zavazuje samostatně zdokumentovat veškeré využití standardního software při poskytování služeb a předložit Objednateli ucelený přehled využitého standardního software, jeho licenčních podmínek a alternativních dodavatelů.

11. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ OPEN SOURCE SOFTWARE

Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace software s otevřeným zdrojovým kódem (tzv. Free Software/Open Source Software), který umožňuje neomezené provádění změn ve zdrojovém kódu a tím i ve vlastním softwaru, dále jen „Open Source Software", platí následující ujednání:

11.1. Použití jakéhokoliv Open Source Software Poskytovatelem v rámci plnění této Smlouvy podléhá předchozímu písemnému schválení ze strany Objednatele, přičemž Poskytovatel je povinen předem sdělit Objednateli, zda se jedná o software poskytovaný za úplatu nebo bezúplatně.

11.2. Poskytovatel je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Objednateli zpracovat a předložit Objednateli přehled Open Source Software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují a dále zdrojové kódy. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.

11.3. Poskytovatel odpovídá za vady předmětu plnění včetně Open Source Software. Poskytovatel zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.

11.4. Poskytovatel odpovídá za to, že Objednatel bude oprávněn užívat Open Source Software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli jakoukoliv újmu a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s Open Source Software, který je užit k plnění dle této Smlouvy.

12. PRAVIDLA PRO POUŽITÍ FREEWARE

Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace proprietárního software, tzn. software s uzavřeným kódem, distribuovaného bezúplatně (tzv. Freeware), uplatní se přiměřeně pravidla dle odstavce 11 této Smlouvy, s výjimkou zejména volné šiřitelnosti zdrojových kódů, a obecná pravidla o užití standardního SW.

13. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY

13.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou v trvání 4 let od podpisu smlouvy.

13.2. Tato smlouva může být předčasně ukončena:

- písemnou dohodou smluvních stran;
- odstoupením od smlouvy.

13.3. Smluvní strana je oprávněna od této smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení jejího obsahu druhou smluvní stranou, které není odstraněno ani ve lhůtě 10 dnů ode dne doručení písemné výzvy k odstranění. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Poskytovatele se považuje zejména opakované prodlení s poskytováním jedné Služby nebo prodlení s poskytováním více než jedné Služby současně o více než 60 dnů. Za podstatné porušení této smlouvy ze strany Objednatele se považuje zejména prodlení se zaplacením jakékoliv částky dle této smlouvy o více než 60 dnů. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného vyhotovení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

14. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

14.1. Tato smlouva se řídí českým právním řádem, a to zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.

14.2. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

15. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

15.1. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. V případě, že k podpisu smlouvy smluvními stranami nedojde v jednom dni, nabývá smlouva platnosti a účinnosti dnem, kdy smlouvu podepsala poslední smluvní strana.

15.2. Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit svá práva a povinnosti dle této smlouvy třetím osobám.

15.3. Objednatel není oprávněn započítat jednostranným úkonem své pohledávky vzniklé dle této smlouvy nebo v souvislosti s ní vůči pohledávkám Poskytovatele.

15.4. Tuto smlouvu je možné měnit pouze formou písemných dodatků. Za změnu smlouvy nelze nepovažovat výměnu e-mailových či jiných elektronických zpráv.

15.5. Tato smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze stran.

15.6. Odpověď jedné ze stran této smlouvy na nabídku druhé strany, pokud obsahuje dodatek nebo odchylku od původní nabídky, není přijetím nabídky, ani když podstatně nemění podmínky nabídky.

15.7. Strany výslovně potvrzují, že základní podmínky této smlouvy jsou výsledkem jednání stran a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah základních podmínek této smlouvy.

15.8. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží dvě vyhotovení a Poskytovatel jedno vyhotovení.

15.9. Nedílnou součást této smlouvy tvoří následující přílohy:

Příloha č. 1 Smlouvy - Specifikace služeb

Objednatel

V Praze, dne 31.10.2016

STÁTNÍ VETERINÁRNÍ SPRÁVA
Slezská 7/100, 120 56 Praha 2
- 1 -

Česká republika - Státní veterinární správa
MVDr. Zbyněk Semerád
ústřední ředitel

Poskytovatel

V Praze, dne 31.10.2016

Solitea Business Solutions s.r.o.
Petr Franc, MBA, MSc.
jednatel

SOLITEA
Business Solutions

Solitea Business Solutions s.r.o.
Rubeška 215/1, Praha 9, 190 00
T: +420 281 093 400
IČ: 64946274, DIČ: CZ64946274

Specifikace služeb plnění smlouvy

Předmětem plnění smlouvy je zajištění Provozní podpory OIS SVS a Rozvoje OIS SVS, které se skládá především z níže uvedených skupin činností:

- Zajištění 1. úrovně systémové podpory OIS (dále jen „**HelpDesk**")
- Zajištění 2. a 3. úrovně systémové podpory OIS (dále jen „**Management incidentů**")
- Zajištění služeb uživatelské podpory OIS (dále jen „**HotLine**")
- Zajištění služeb školení uživatelů a administrátorů OIS (dále jen „**Školení**")
- Zajištění služeb Rozvoj OIS SVS (dále jen „**Management změn**")

Specifikace činností, které budou Poskytovatelem vykonávány v rámci plnění veřejné zakázky, je uveden v níže přiložených katalogových listech jednotlivých služeb.

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL01 [HelpDesk]**
Název služby	Zajištění 1. úrovně systémové podpory OIS
Popis služby	HelpDesk slouží k přijetí požadavků na systémovou podporu ze strany Objednatele a následnému řízení životního cyklu všech Poskytovatelem zaevidovaných požadavků. Primárním cílem této služby je zajištění transparentního způsobu evidence všech vzniklých požadavků a následnému vyhodnocování jejich plnění ze strany Poskytovatele. 1. úroveň systémové podpory OIS Objednateli zajišťuje: • reakci požadavků na systémovou podporu, obdržených od koncových uživatelů OIS ve stanovené reakční době • úplnost zadání požadavků na systémovou podporu, v případě potřeby prostřednictvím návazné doplňující komunikace Poskytovatele s dotčenými pracovníky Objednatele • přístup pracovníků Objednatele k jednotnému elektronickému evidenčnímu systému, tak zvanému „Portálu zákaznické podpory", jehož provoz je zajišťován Poskytovatelem v rámci realizace služby, sloužícího pro hlášení a následnému auditovatelnému sledování stavu požadavků na systémovou podporu ze strany Objednatele, • správu uživatelských přístupů vybraných pracovníků Objednatele k „Portálu zákaznické podpory" Poskytovatele, vykonávanou Poskytovatelem na základě závazných pokynů Objednatele Požadavky na podporu budou úrovni HelpDesku, dle jejich charakteru a následného způsobu řešení, Poskytovatelem rozřazeny do jedné z následujících kategorií a bezodkladně předány k řešení na vyšší úroveň provozní podpory OIS. **Chyba** Jedná se o požadavek, který byl vyvolán nesprávným chováním OIS oproti schválené dokumentaci. Požadavek vyvolá incident (viz Management incidentů). **Změna** Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na úpravu OIS za účelem splnění jeho aktuálních potřeb. Požadavek vyvolá změnu

	(viz Management změn). **<u>Uživatelská podpora</u>** Jedná se o požadavek, který je vyvolán potřebou Objednatele na uživatelskou podporu OIS. Požadavek vyvolá zajištění služeb uživatelské podpory (viz Hotline).
Způsob poskytování služby	Služba bude poskytována prostřednictvím Poskytovatelem dodaného a provozovaného specializovaného softwarového nástroje, nazvaného „Portál zákaznické podpory".
PARAMETRY SLUŽBY	**KL01 [HelpDesk]**
Servisní hodiny	**10x5** (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h)
Dostupnost	Dostupnost Portálu zákaznické podpory **24x7** (nepřetržitě)

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL02 [Management incidentů]**
Název služby	Zajištění 2. a 3. úrovně systémové podpory OIS
Popis služby	Služba zahrnuje řešení provozních incidentů, nahlášených pracovníky Objednatele prostřednictvím Poskytovatelem provozované služby HelpDesk. Vzniklé incidenty budou Objednatelem v okamžiku jejich nahlášení Poskytovateli zařazeny do níže uvedených kategorií dle jejich závažnosti. **<u>Kategorie A</u>** Některé nebo všechny části OIS selhaly a jsou zcela nedostupné, poskytují vyšší než povolenou odezvu, jsou nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost OIS. **<u>Kategorie B</u>** OIS je funkční pouze částečně, je ovlivněn selháním nebo omezením některých systémových funkcí, zajišťujících jeho plnou provozuschopnost. **<u>Kategorie C</u>** Systém je funkční, závada nemá vliv na činnost OIS. Vyskytují se nedostatky nepodstatné povahy (například nekomfort obsluhy, zvyšující se pracnost činností nad rámec pracnosti obvyklé v běžném provozu, či mírně zvýšená odezva OIS). **Nedílnou součástí služby** je Poskytovatelem prováděný **on-line monitoring** provozu OIS prostřednictvím specializovaných dohledových nástrojů za účelem včasného předcházení provozních incidentů OIS.
Způsob poskytování služby	Služba bude Poskytovatelem poskytována na základě níže uvedeného procesně orientovaného schématu. • incidenty budou oprávněnými pracovníky Objednatele nahlašovány, společně s určením kategorie každého incidentu, prostřednictvím Portálu zákaznické podpory Poskytovatele • Poskytovatel provede analýzu nahlášeného incidentu, stanoví navrhovaný postup jeho řešení, o kterém bezodkladně informuje oprávněné osoby Objednatele a neprodleně zahájí činnosti, potřebné k jeho odstranění • v okamžiku odstranění incidentu je Objednatel Poskytovatelem vyzván

	k akceptaci realizovaného nápravného opatření • je-li realizované nápravné opatření incidentu Objednatelem akceptováno, incident je jako vyřešený uzavřen, v opačném případě je Poskytovateli vrácen k opakovanému odstranění		
PARAMETRY SLUŽBY	**KL02 [Management incidentů]**		
Kategorie incidentu	**A**	**B**	**C**
Reakční doba[1]	**4h**	**8h**	**24h**
Doba odstranění[1]	**24h**	**72h**	**120h**
Servisní hodiny[2]	**10x5** (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h)		

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL03 [HotLine]**
Název služby	Zajištění služeb uživatelské podpory OIS
Popis služby	Služba zahrnuje zajištění služeb uživatelské podpory OIS pro koncové uživatele OIS, věcné garanty Objednatele a systémové administrátory OIS.
Způsob poskytování služby	Služba bude poskytována prostřednictvím Poskytovatelem dodaného a provozovaného specializovaného softwarového nástroje, nazvaného „Portál zákaznické podpory" s případným využitím systémových prostředků vzdálené pomoci.
PARAMETRY SLUŽBY	**KL03 [HotLine]**
Servisní hodiny	**10x5** (v pracovní dny od 7:00h do 17:00h)
Dostupnost	Dostupnost Portálu zákaznické podpory **24x7** (nepřetržitě)

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL04 [Školení]**
Název služby	Zajištění služeb školení uživatelů a administrátorů OIS
Popis služby	Služba zahrnuje zajištění odborných školení uživatelů a administrátorů OIS.
Způsob poskytování služby	Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatné objednávky Objednatele.
PARAMETRY SLUŽBY	**KL04 [Školení]**
Servisní hodiny	Dle objednávky Objednatele
Dostupnost	Dle objednávky Objednatele

OZNAČENÍ SLUŽBY	**KL05 [Management změn]**

[1] Maximální přípustná hodnota

[2] V případě, kdy incident bude oprávněnou osobou Objednavatele prostřednictvím Portálu zákaznické podpory nahlášen mimo servisní hodiny služby, uvedené lhůty začnou od okamžiku následujících servisních hodin služby.

Název služby	Rozvoj OIS SVS
Popis služby	Služba zahrnuje řízenou realizaci Rozvoje OIS SVS na základě požadavků Objednatele.
Způsob poskytování služby	Služba bude poskytována prostřednictvím specialistů Poskytovatele na základě samostatné objednávky Objednatele.
PARAMETRY SLUŽBY	**KL05 [Management změn]**
Servisní hodiny	Dle objednávky Objednatele
Dostupnost	Dle objednávky Objednatele