

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY

INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+

(ev. č. T-399-00/17)

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Článek I.

Smluvní strany

1.

Armádní Servisní, příspěvková organizace

se sídlem Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6 – Dejvice, ČR

jednající/zastoupena Ing. Martinem Lehkým, ředitelem

IČ: 604 60 580

DIČ: CZ60460580

Bankovní spojení: ČNB, Na Příkopě 28, Praha 1

Číslo účtu: [REDACTED]

ID datové schránky: dugmkm6

Zapsána v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl Pr., vložka 1342

(dále jen „objednatel“)

2.

Tesco SW a.s.

se sídlem tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc, ČR

jednající/zastoupena RNDr. Josefem Tesaříkem, předsedou představenstva

IČ: 258 92 533

DIČ: CZ699000785

Bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

Číslo účtu: [REDACTED]

ID datové schránky: 28xgm7e

Zapsána v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě, oddíl B, vložka 2530

(dále jen „zhotovitel“)

Článek II.

Podklady pro uzavření smlouvy

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je Smlouva o dodávce a implementaci informačního systému a o poskytování služeb, ev. č. T-285-00/13 ze dne 25. 10. 2013 a jejího dodatku č. 1 ze dne 2. 5. 2014 (dále jen „**smlouva o dílo**“).
2. Zhotovitel se na základě smlouvy o dílo zavázal dodat objednateli Informační systém FaMa+ na technologické hospodářství a energetický management pro zařízení společnosti Armádní Servisní, příspěvková organizace (dále jen „**IS**“) v rozsahu technické specifikace obsažené v příloze č. 1 smlouvy o dílo.

Článek III.

Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli komplexní služby servisní, technické a uživatelské podpory IS (dále jen „**servisní služby**“), služby rozvoje IS (dále jen „**služby rozvoje**“) a služby školení uživatelů IS (dále jen „**služby školení**“). Servisní služby, služby rozvoje a služby školení dále společně jen „**služby**“
2. Servisní služby se dále člení na tyto kategorie:
 - 2.1. Technická podpora a údržba
 - 2.2. Zálohování IS
 - 2.3. Podpora správy uživatelů
 - 2.4. Service Desk
 - 2.5. Proškolení změn v IS
3. Detailní specifikace obsahu služeb je uvedena v **příloze č. 1** této smlouvy, vymezení rozsahu služeb je obsaženo v **příloze č. 2** této smlouvy a provozní doba a lhůty, ve kterých budou služby Zhotovitelem poskytovány, jsou uvedeny v **příloze č. 3** této smlouvy.
4. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **příloze č. 5** této smlouvy.
5. Předmětem plnění není realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:
 - 5.1. chybným užitím IS objednatel, které bylo v rozporu s dokumentací IS
 - 5.2. zásahem třetí strany
 - 5.3. vyšší mocí
 - 5.4. komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)
6. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.
7. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za řádně poskytnuté Služby v souladu se všemi podmínkami této smlouvy sjednanou cenu dle této smlouvy.

Článek IV.

Doba a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby po dobu 24 (slovy: dvacetičtyř) měsíců od data podpisu této smlouvy, nebo do dosažení celkového finančního plnění uvedeného v článku V. bod 4 této smlouvy, dle toho co nastane dříve.
2. Místem plnění je sídlo objednatele a hostingové centrum, ve kterém je umístěna cílová infrastruktura pro provoz serverové části IS. Přípravné a programovací práce je zhotovitel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok zhotovitele na navýšení ceny plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu objednatele.
3. Základní formou komunikace mezi oběma stranami je elektronický systém zhotovitele (dále jen ServiceDesk), dostupný prostřednictvím webového přístupu na adrese <https://helpdesk.tescosw.cz/iist.aspx>.
4. ServiceDesk poskytuje nástroje pro předávání a evidenci požadavků oprávněných osob objednatele k řešení zhotovitelem a pro kontrolu průběhu jejich realizace. Seznam oprávněných osob je uveden v **příloze č. 6** této smlouvy. Součástí ServiceDesku je také uživatelská příručka a popis procesu zpracování požadavku.
5. V případě technických potíží, které zabraňují objednateli komunikovat prostřednictvím ServiceDesku dle předchozího odstavce a které jsou mimo vliv objednatele či zhotovitele, lze požadavky odeslat formou elektronické pošty na adresu: oto.petr@tescosw.cz.
6. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců zhotovitele, mohou být služby provedeny u objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek uvedených v **příloze č. 7** této smlouvy.

Článek V.

Cena

1. Specifikace ceny služeb je stanovena dohodou smluvních stran následovně:
 - 1.1. Cena za poskytování servisních služeb činí 135.000 Kč (slovy: jednostotřicetpět tisíc korun českých) bez DPH, tj. 163.350 Kč (slovy: jednošedesátšest tisíc třista padesát korun českých) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacetjedna procent) za kalendářní čtvrtletí poskytovaného plnění dle této smlouvy.
 - 1.2. Cena za poskytování služeb je stanovena jako jednotková cena, kdy jednotkou je jeden (1) člověkodenní (rozumí se 8 hodin práce jednoho člověka) a činí 9.600 Kč (slovy: devět tisíc šest set korun českých) bez DPH, tj. 11.616 Kč (slovy: jedenáct tisíc šest set šestnáct korun českých) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacetjedna procent) za jeden člověkodenní poskytovaného plnění dle této smlouvy.
 - 1.3. Cena za poskytování služeb školení je stanovena jako jednotková cena, kdy jednotkou je jeden (1) člověkodenní (rozumí se 8 hodin práce jednoho člověka) a činí 9.600 Kč (slovy: devět tisíc šest set korun českých) bez DPH, tj. 11.616 Kč (slovy: jedenáct tisíc šest set šestnáct korun českých) včetně DPH ve výši 21 % (slovy: dvacetjedna procent) za jeden člověkodenní poskytovaného plnění dle této smlouvy.

2. Ceny uvedené v tomto článku jsou uvedeny jako maximální, nejvýše přípustné, nepřekročitelné a zahrnující veškeré náklady zhotovitele nutné k řádnému splnění předmětu této smlouvy. Cenu služeb je možné upravit pouze za níže specifikovaných podmínek.
3. Smluvní strany se dohodly, že pokud dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změně zákonné sazby DPH stanovené pro plnění předmětu smlouvy, bude tato sazba promítnuta do všech cen uvedených ve smlouvě s DPH a zhotovitel je od okamžiku nabytí účinnosti změny zákonné sazby DPH povinen účtovat platnou sazbu DPH. O této skutečnosti není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě.
4. Maximální plnění za všechny služby uvedené v bodě 1 tohoto článku je **1.999.990 Kč** (slovy: jedenmiliondevětsetdevadesátdevěttisícdevětsetdevadesát korun českých) bez DPH.

Článek VI.

Platební podmínky

1. Cena za plnění dle této smlouvy bude hrazena následovně:
 - 1.1. Cenu za poskytování servisních služeb uvedenou v článku V. odst. 1.1. této smlouvy na základě faktur, které je zhotovitel oprávněn vystavit vždy zpětně za každé kalendářní čtvrtletí poskytovaného plnění, nejdříve však po odsouhlasení výkazu (reportu) o poskytnutých službách ze strany objednatele. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude poslední kalendářní den čtvrtletí, za které je plnění vykazováno. V případě, že plnění nebude poskytováno, byť jen jednotlivá oblast služby uvedená v příloze č. 1 této smlouvy, po celou dobu kalendářního čtvrtletí, sníží se fakturovaná částka poměrným způsobem s ohledem na dobu, po kterou bylo plnění skutečně plně poskytováno. Doba neplnění oblasti služeb začíná od nahlášení zhotovitelem, nebo objednatelem, který zhotovitele prokazatelně informuje prostřednictvím ServiceDesk, nebo e-mailem na osoby uvedené v článku VIII, bod 1.2. Doba neplnění oblasti služeb končí obnovením plnění a informováním objednatele prostřednictvím ServiceDesk, nebo e-mailem na osoby uvedené v článku VIII., bod 1.2.
 - 1.2. Cenu za poskytování služeb rozvoje oceněných sjednanými cenami uvedenými v článku V., odst. 1.2. a jejich předem odsouhlaseného objemu v člověkodnech na základě faktur, které je zhotovitel oprávněn vystavit vždy po ukončení realizace příslušného plnění, nejdříve však po akceptaci odpovídajícího plnění, a to na základě akceptačního protokolu. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude datum podpisu akceptačního protokolu odpovídajícího plnění. Způsob předání a převzetí plnění služeb rozvoje je uveden v **příloze č. 4** této smlouvy. Služby rozvoje IS budou po odsouhlasení požadovaných funkcí a objemu v člověkodnech objednány písemnou objednávkou s uvedením požadované služby, objemu v člověkodnech a cenou dle této smlouvy, kterou se řídí.

- 1.3. Cenu za poskytování služeb školení oceněných sjednanými cenami uvedenými v článku V., odst. 1.3. a jejich předem odsouhlaseného objemu v člověkodnech na základě faktur, které je zhotovitel oprávněn vystavit vždy po ukončení realizace příslušného plnění, nejdříve však po akceptaci odpovídajícího plnění, a to na základě akceptačního protokolu. Datem uskutečnění zdanitelného plnění bude datum poskytnutí služby, tj. datum konání školení. Způsob předání a převzetí plnění Služeb školení je uveden v **příloze č. 4** této smlouvy. Služby školení budou po odsouhlasení požadovaných funkcí a objemu v člověkodnech objednány písemnou objednávkou s uvedením požadované služby, objemu v člověkodnech a cenou dle této smlouvy, kterou se řídí.
2. Každá faktura vystavená na základě této smlouvy musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu uvedené v § 29a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění. Na každé faktuře bude uvedeno číslo této smlouvy (T-399-00/17) a v případě faktury za služby rozvoje a školení i číslo objednávky.
3. Lhůta splatnosti faktury činí 21 (slovy: dvacetjedna) kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli.
4. Součástí každé faktury bude specifikace dodaného plnění tak, aby byla v souladu s platnými účetními a daňovými předpisy, a to za účelem řádného vedení evidence majetku objednatele v souladu s těmito právními předpisy.
5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena nebo DPH, je objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit zhotoviteli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury zhotoviteli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne vystavení nové faktury.
6. Povinnost zaplatit cenu plnění je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu objednatele. Všechny částky poukazované v Kč vzájemně smluvními stranami na základě smlouvy musí být prosté jakýchkoliv bankovních poplatků nebo jiných nákladů spojených s převodem na jejich účty.
7. Objednatel neposkytuje zhotoviteli na předmět plnění smlouvy jakékoliv zálohy.

Článek VII.

Trvání smlouvy a možnosti jejího ukončení

1. Služby uvedené v čl. III. odst. 1. této smlouvy začnou být objednateli poskytovány po podpisu smlouvy zákonnými zástupci obou smluvních stran.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou a skončí uplynutím 24 (slovy: dvacetičtyř) měsíců od jejího podpisu, nebo do dosažení celkového finančního plnění uvedeného v článku V. bod 4 této smlouvy, dle toho co nastane dříve.
3. Tato smlouva zaniká:
 - 3.1. písemnou dohodou smluvních stran
 - 3.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou i bez udání důvodu

- 3.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle čl. VII. odst. 5. této smlouvy.
4. Výpovědní doba výpovědi dle čl. VII. odst. 3.2. této smlouvy činí tři měsíce a počítá se od prvního dne měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
 5. Prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy, po dobu delší než 30 dnů nebo závažná porušení ujednání uvedených v této smlouvě jsou důvodem k výpovědi této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení smlouvy výpovědí bez výpovědní doby (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně.
 6. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časový úsek alespoň jeden týden.
 7. Odmítne – li smluvní strana, již je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí takové zásilky.
 8. Výpovědí není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením podmínek smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před účinností výpovědi, ani nárok zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před účinností výpovědi.

Článek VIII.

Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel zajistí zhotoviteli pro plnění této smlouvy vzdálené připojení k IS a bude jej udržovat trvale v provozuschopném stavu.
3. Objednatel se zavazuje zajistit zhotoviteli jím požadované potřebné informace věcného i systémového charakteru pro plnění této smlouvy.
4. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se zhotovitelem, které budou po dobu platnosti této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi zhotovitelem a objednatelem a k zajištění potřebných informací a materiálů k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon prací, a to po předchozím písemném vyrozumění zhotovitele.
5. Oprávněné osoby objednatele odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
6. Objednatel se zavazuje akceptovat nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 pracovních dnů od prokazatelného termínu předání. V opačném případě se předané plnění po uplynutí 5 denní lhůty považuje za akceptované.
7. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
8. Objednatel zajistí pozvání pověřeného zástupce zhotovitele k veškerým závažnějším zásahům do IS, které budou prováděny ze strany objednatele. Pokud objednatel hodlá zasáhnout do IS bez pozvání zhotovitele či bez jakýchkoliv jiných konzultací se zhotovitelem, doporučuje zhotovitel, aby objednatel vytvořil věrnou záložní kopii všech

částí IS před zásahem. Pokud tak neučiní, nese plnou odpovědnost za možné následky a zhotovitel nezaručuje, že bude moci pokračovat v provádění dlouhodobé servisní podpory podle této smlouvy.

Článek IX.

Práva a povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s maximální odpovědností tak, aby IS byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ustanovení.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno včas neposkytnutím potřebných informací či dokumentů objednatele nebo zásahem třetí strany do IS. Rozsah potřebných informací požadovaných specifikuje objednateli zhotovitel, a to po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X.

Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má zhotovitel nárok na zaplacení úroku z prodlení ze strany objednatele ve výši 0,05 % z částky, s jejíž platbou je objednatel v prodlení, za každý den takového prodlení.
2. Pro případ prodlení zhotovitele s provedením paušální služby dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má objednatel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny služeb, s nimiž je zhotovitel v prodlení, za každý den takového prodlení.
3. V případě, že smluvní strana poruší povinnost mlčenlivosti, sjednanou v čl. XI. této smlouvy, zaplatí druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jednostotísíc korun českých).
4. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.

Mlčenlivost

1. Pro účely této smlouvy se za důvěrné informace budou považovat všechny informace, a to i údaje ekonomické, finanční, obchodní, právní, organizační a tvůrčí povahy, jakož i jakékoli jiné informace, údaje a dokumenty, které si smluvní strany vzájemně poskytnou v písemné, ústní, elektronické nebo jakékoli jiné podobě v souvislosti s plněním dle této smlouvy (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany se dohodly na povinnosti zachovávat mlčenlivost o informacích, s nimiž přijdou do styku v souvislosti s realizací této smlouvy.

3. Smluvní strany mají zejména povinnost nesděliti, nevyzraditi, nepřístupnit nebo neumožnit zpřístupnění důvěrné informace třetí osobě. Dále mají povinnost zajistit, že jejich zaměstnanci či jakékoliv osoby, které pro ně vykonávají činnost (subdodavatelé), zachovají povinnost mlčenlivosti.
4. Důvěrné informace mohou být smluvními stranami použity výhradně k plnění této smlouvy a k účelu, ke kterému byly poskytnuty.
5. Zpřístupnění informací je možné vždy jen v nezbytném rozsahu.
6. Smluvní strany se zavazují učiniti opatření k ochraně důvěrných informací. Smluvní strany nesdělí ani nepřístupní žádnou z důvěrných informací třetím osobám, nevyužijí ji k vlastnímu prospěchu nebo jinak nezneužijí. Povinnost poskytnout důvěrné informace v rozsahu nezbytně nutném orgánům nebo osobám majícím ze zákona právo na tyto informace a kontrolu činnosti subjektu tím není dotčena.
7. Důvěrnými informacemi nejsou informace, o kterých tak stanoví zákon, dále informace, které jsou veřejně přístupné nebo které se staly obecně známými za předpokladu, že se tak nestalo porušením některé povinnosti vyplývající z této smlouvy.
8. Smluvní strany jsou povinny zajistit, že nebudou neoprávněně pořizovány kopie důvěrných informací a nebudou zjišťovány informace, které nejsou nezbytně nutné ke splnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
9. Smluvní strany se zavazují chrániti osobní údaje. Pokud se smluvní strany v rámci plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s osobními údaji, jsou povinny je ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení této smlouvy.
10. Smluvní strany se zavazují pro případ, že se v průběhu plnění dle této smlouvy dostanou do kontaktu s údaji druhé smluvní strany vyplývajícími z její provozní činnosti, tyto údaje v žádném případě nezneužít, nezměnit ani jinak nepoškodit, neztratit či neznehodnotit.
11. Povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku trvá i po ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, včetně odstoupení.
12. V případě ukončení této smlouvy, ať už z jakéhokoliv důvodu, je smluvní strana povinna druhé straně vrátit poskytnuté důvěrné informace, pokud to jejich povaha připouští.
13. V případě, že dojde k neoprávněnému zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací, je strana, která tuto skutečnost způsobila nebo ji zjistila, povinna neprodleně oznámit tuto skutečnost druhé smluvní straně a nejpozději do 3 pracovních dní od této skutečnosti (neoprávněného zpřístupnění nebo úniku důvěrných informací) podat písemnou zprávu o této skutečnosti.
14. Smluvní strany si vzájemně slibují poskytovat součinnost při provádění auditu a monitorování aktivit, které se týkají důvěrných informací.
15. Smluvní strany berou na vědomí, že důvěrné informace mohou být zároveň pod zákonnou ochranou, a to jako předmět obchodního tajemství a duševního vlastnictví.
16. V případě porušení některého ustanovení tohoto článku, je strana, která porušila svou povinnost, povinna uhradit druhé smluvní straně vzniklou škodu.

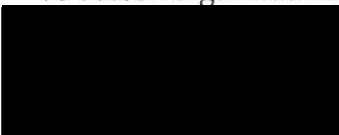
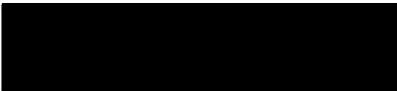
Článek XII.

Protikorupční doložka, compliance doložka

1. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s obstaráváním věcí obecného zájmu ani neposkytne, nenabídne ani neslíbí úplatek jinému nebo pro jiného v souvislosti s podnikáním svým nebo jiného,
 - b) že neposkytne, nenabídne ani neslíbí neoprávněné výhody třetím stranám, ani je nepřijímá a nevyžaduje.
2. Každá ze smluvních stran prohlašuje:
 - a) že se nepodílela a nepodílí na páchání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
 - b) že zavedla náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
 - c) že učinila nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
 - d) že provedla taková opatření, která měla provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
 - e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila vše, co po ní lze spravedlivě požadovat.

Článek XIII.

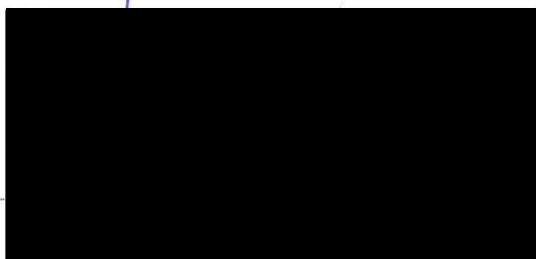
Ostatní ujednání

1. Zodpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:
 - 1.1. ve věcech smluvních
Za objednatele: Ing. Martin Lehký, ředitel společnosti
Za zhotovitele: RNDr. Josef Tesařík, předseda představenstva
 - 1.2. ve věcech organizačních, akceptačních a provozních:
Za objednatele: 
Za zhotovitele: 
2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory IS pro objednatele neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XIV. Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Zhotovitel bere na vědomí, že uveřejnění smlouvy v tomto registru v plném znění zajistí objednatel.
3. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky.
4. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich statutárními zástupci.
5. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž objednatel obdrží 1 (jedno) vyhotovení a zhotovitel 1 (jedno) vyhotovení. Všechna vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
6. Autentičnost této smlouvy potvrzují smluvní strany svými vlastnoručními podpisy.
7. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1: Specifikace obsahu služeb
 - b) Příloha č. 2: Specifikace rozsahu služeb
 - c) Příloha č. 3: Provozní doba a reakční lhůty služeb
 - d) Příloha č. 4: Způsob zajištění služeb poskytovaných na bázi dílčích dodávek
 - e) Příloha č. 5: Slovník pojmů
 - f) Příloha č. 6: Seznam oprávněných osob objednatele
 - g) Příloha č. 7: Pravidla využívání vzdáleného přístupu

V Praze: 4 - 10 - 2017



Ing. Martin Lehký,
ředitel organizace

V Olomouci: 4 - 10 - 2017



RNDr. Josef Tesařík,
předseda představenstva



ARMÁDNÍ SERVISNÍ
PŘÍSPĚVKOVÁ ORGANIZACE
Podbabská 1589/1, 160 00 Praha 6
IČO: 60460580



TESCO SW a.s.
tr. Kosmonautů 1288/1, 779 00 Olomouc
Česká republika
IČ: 25892533

(3)

Příloha č. 1. Specifikace obsahu služeb

1. Specifikace obsahu servisních služeb:

Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služby
Technická podpora a údržba	Opravy chyb	Služba zahrnuje realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro odstranění dané chyby. Opravy chyb se vztahují na všechny technologické části (uživatelské rozhraní, aplikační logika, data) dané logické části IS
	Monitoring dostupnosti	Sledování a vyhodnocování kritických parametrů IS s cílem minimalizovat výpadky IS z důvodu chyb systémové infrastruktury.
	Optimalizace chodu	Služba zahrnuje všechny dílčí činnosti související s úpravami IS s cílem udržet požadované výkonnostní parametry dané logické části.
	Součinnost	V rámci poskytování této služby zajistí zhotovitel vzájemnou spolupráci (komunikaci, poskytování informací atd.) s provozovatelem cílové infrastruktury k dosažení vnitřní kompatibility celého IS a vnější kompatibility s externími informačními systémy napojenými na IS zhotovitele.
	Technologický upgrade	Realizace technických opatření vyplývajících z monitoringu a poskytované součinnosti. Technologický upgrade se vztahuje na realizaci všech činností, které jsou nezbytné pro odstranění technologické nekonzistentnosti. Technologický upgrade se vztahuje na všechny technologické části (uživatelské rozhraní, aplikační logika, data) dané logické části IS
	Legislativní upgrade	Zhotovitel je povinen v rámci legislativního upgrade realizovat změny IS vyplývající ze změn relevantních právních aktů, které se vztahují k použitým informačním a komunikačním technologickým a externím rozhraním. Legislativní upgrade se nevztahuje na změny, které souvisí se změnou nebo zavedením nové legislativní úpravy. Sledováním relevantních změn legislativy je pověřen objednatel, který je povinen na potřebu legislativního upgrade zhotovitele upozornit formou zadání požadavku na ServiceDesku.
	Změny konfigurace	Služba zahrnuje dílčí činnosti související se změnou parametrů IS, které nemají povahu změny programového kódu a které si nebude objednatel vykonávat sám prostřednictvím vlastních pracovníků (např. změny WorkFlow, povinnosti naplnění a viditelnosti polí atd.)
	Dokumentace	Služba zahrnuje aktualizaci bezpečnostní, systémové, administrátorské a uživatelské dokumentace tak, aby tato dokumentace vždy odrážela a minimálním zpožděním aktuální rozsah a nastavení IS

Smlouva o zajištění servisní podpory IS FaMa+ na technologické hospodářství a energetický management

	Pravidelné Workshopy	Služba zahrnuje maximálně jednou měsíčně, pokud si to situace vyžádá, uspořádání společného workshopu pracovníků objednatele a zhotovitele v sídle objednatele za účelem osobního projednání aktuální provozní situace IS a požadavků objednatele. Místo konání workshopu může být po vzájemné dohodě změněno.
Zálohování IS	Zálohování	Služba zahrnuje tvorbu zálohovacího plánu a definici zálohovacích postupů a dále samostatné provádění pravidelných záloh dle zálohovacího plánu. Dále bude prováděna kontrola zálohy a test obnovitelnosti dat ze zálohy.
	Obnova IS po pádu	Služba zahrnuje provádění testu obnovy IS po pádu ze zálohy a v případě skutečné havárie provedení jeho obnovy.
Podpora správy uživatelů	Správa uživatelů a jejich identit	V rámci této služby zajistí zhotovitel minimálně tyto činnosti: • Registrace uživatelů • Kontrola požadavků a administrace registrací • Zřízení uživatele a vytvoření uživatelského účtu • Administrace oprávnění • Reset hesla
	Vedení seznamu administrátorů	V rámci této činnosti zajistí zhotovitel zřízení a průběžnou aktualizaci seznamu administrátorů v prostředí ServiceDesku
Service Desk	Řízení incidentů a požadavků	V souladu s doporučením standardu ITIL zajistí zhotovitel řízení incidentů a požadavků minimálně v tomto rozsahu: • Příjem incidentů a požadavků a změnových požadavků • Koordinace schvalovacího procesu • Přídělení požadavků řešiteli nebo schvalovateli podle definovaného Workflow • Sledování a koordinace řešení incidentů a požadavků • Ověřování úspěšného vyřešení incidentů a požadavků • Uzavírání incidentů a požadavků
	Řízení problémů	V souladu s doporučením standardu ITIL zajistí zhotovitel řízení problémů minimálně v tomto rozsahu: • Vytvoření problému z opakujících se incidentů nebo na základě požadavku • Dekompozice problému na dílčí úkoly • Přířazení úkolů řešiteli nebo skupině řešitelů • Uzavření problému a jeho následná archivace
	Výkaznictví	Služba zahrnuje realizace výstupů pro efektivní řízení servisních služeb dohodnutých s objednatelem

Proškolení změn v IS	Proškolení změn	V návaznosti na provedené změny v IS v rámci služby Technická podpora a údržba zajistí zhotovitel jednorázové proškolení objednatelem určené skupiny uživatelů s cílem představit dopady provedených změn v IS na jeho obsluhu a využití.
----------------------	-----------------	---

2. Specifikace obsahu služeb rozvoje:

Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služby
Rozvoj IS	Zpracování rámcové analýzy	Jedná se o činnosti související s vypracováním rámcové analýzy na rozvoj IS. Součástí rámcové analýzy bude sběr požadavků, konceptuální návrh jejich řešení, kalkulace pracnosti, předpokládaný harmonogram a hrubá analýza rizik spojená s realizací/zamítnutím dotčeného rozvoje IS
	Realizace rozvoje	Rozvoj IS se vztahuje na realizaci všech dílčích činností, které jsou nezbytné pro změnu či navržení nové funkcionality (analýza, programování, testování, instalace na testovacím a produkčním prostředí, implementace). Rozvoj se vztahuje na všechny technologické části (GUI, aplikační logika, data) dané logické části IS.

3. Specifikace obsahu služeb školení:

Kategorie služby	Oblast služby	Popis obsahu služby
Školení uživatelů IS	Příprava školení	Příprava školení zahrnuje činnosti související s přípravou podkladových materiálů, vytvoření plánu školení, obelání účastníků, zajištění lektora apod.
	Realizace školení	Realizace školení zahrnuje činnosti související se zajištěním účasti lektora a vlastního proškolení uživatelů.
	Vyhodnocení školení	Vyhodnocení školení zahrnuje činnosti související s vypracováním dokumentu zpětné vazby.

Příloha č. 2. Specifikace rozsahu služeb

1. Specifikace rozsahu servisních služeb:

Kategorie služby	Rozsah
Technická podpora a údržba	Rozsah služeb opravy chyb, optimalizace chodu, legislativní upgrade a změny konfigurace je dán aktuální potřebou těchto služeb. Objednatel požaduje zajistit monitorování dostupnosti kritických parametrů v takovém rozsahu, který umožní identifikovat výpadek služeb nejpozději do 30 minut od jeho výskytu. Objednatel předpokládá poskytnutí součinnosti v minimálním rozsahu 2 MD za jeden kalendářní rok. Objednatel předpokládá minimálně 1 technologický upgrade za kalendářní rok. Objem pracnosti aktualizace dokumentace je dán objemem provedených úprav v IS.
Zálohování IS	Záloha bude prováděna v intervalu dle oboustranně schváleného zálohovacího plánu. Kontrola zálohy, test obnovitelnosti dat ze zálohy a test obnovy IS po pádu budou provedeny minimálně 1x ročně.
Podpora správy uživatelů	Služba bude poskytována jako paušální plnění, což znamená, že zhotovitel bude zajišťovat příslušné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení kvalitativních parametrů služby.
ServiceDesk	Služba bude poskytována jako paušální plnění, což znamená, že zhotovitel bude zajišťovat příslušné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení kvalitativních parametrů služby.
Proškolení změn	Služba bude poskytována jako paušální plnění, což znamená, že zhotovitel bude zajišťovat příslušné činnosti v takovém rozsahu, který bude nezbytný pro dosažení kvalitativních parametrů služby.

2. Specifikace rozsahu služeb rozvoje:

Kategorie služby	Rozsah
Rozvoj IS	Služba rozvoj IS bude zhotovitelem zajišťována jako plnění na objednávku, což znamená, že zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, ve kterém budou na základě požadavků objednatele a provedené rámcové analýzy potřeba. Objednatel není povinen tento rámcový obsah vyčerpat.

3. Specifikace rozsahu služeb školení:

Kategorie služby	Rozsah
Školení uživatelů IS	Služba školení uživatelů IS bude zhotovitelem zajišťována jako plnění na objednávku, což znamená, že zhotovitel bude zajišťovat potřebné činnosti v takovém rozsahu, ve kterém budou objednány od objednatele. Objednatel není povinen tento rámcový obsah vyčerpat.

Příloha č. 3. Provozní doba a reakční lhůty služeb

1. Provozní doba a reakční lhůty servisních služeb:

Kategorie služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
		Dny v týdnu	Provozní hodiny	Doba odezvy	Doba vyřešení
Technická podpora a údržba	Reakce na požadavky typu Standard (předem definovaný požadavek se standardizovaným postupem řešení)	Pracovní dny	08:00-16:00	Do 12 hod.	Bude stanovena individuálně
	Reakce na požadavky typu Nestandard (unikátní požadavek bez standardizovaného způsobu řešení)		08:00-16:00	Do 24 hod.	Bude stanovena individuálně
	Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do ServiceDesku. Reakční doby na vyřešení požadavku se vztahují na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud objednatel nestanovil jinak.				
Zálohování IS	Obnova IS po pádu v případě nezavinění havárie, která byla příčinou pádu IS, zhotovitelem	Pracovní dny	06:00-18:00	Do 4 hod. od vyhlášení havarijního stavu	Do 48 hod. od ukončení trvání havarijního stavu
	Obnova IS po pádu v případě zavinění havárie, která byla příčinou pádu IS nebo v případě pádu IS v důsledku vad IS		06:00-18:00	Do 2 hod. od pádu IS	Do 24 hod. od pádu IS
	Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku vyhlášení havarijního stavu objednatelem, resp. po pádu IS.				
Podpora správy uživatelů	Registrace uživatelů, zřízení uživatele a vytvoření uživatelského účtu, administrace oprávnění, reset hesla	Pracovní dny	08:00-16:00	Do 2 hod.	Do 8 hod.
	Aktualizace seznamu administrátorů		08:00-16:00	Do 16 hod.	Do 32 hod.
	Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do ServiceDesku. Reakční doby na vyřešení požadavku se vztahují na všechny činnosti nutné pro vyřešení požadavku v produkčním prostředí, pokud nestanovil jinak.				

ServiceDesk	Reakce na požadavky Standard (předem definovaný požadavek se standardizovaným postupem řešení)	08:00-16:00	Do 12 hod.	Bude stanovena individuálně
	Reakce na požadavek Nestandard bez standardizovaného postupu řešení	08:00-16:00	Do 24 hod.	Bude stanovena individuálně
	Reakce na incident kategorie A (kritický dopad do funkčnosti IS či jeho části, nebo znemožňuje užívání IS či jeho části nebo způsobuje vážné provozní problémy)	08:00-16:00	Do 2 hod.	Do 12 hod.
	Reakce na incident kategorie B (zhoršení výkonnosti a funkčnosti IS či jeho části, IS nebo jeho část má omezení nebo je částečně nefunkční).	08:00-16:00	Do 6 hod.	Do 36 hod.
	Reakce na incident kategorie C (incident s minimálním dopadem na funkcionality či celkovou funkčnost IS nebo jeho části).	08:00-16:00	Do 12 hod.	Bude stanovena individuálně
Pracovní dny				
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do ServiceDesku. Reakční lhůty se vztahují na všechny činnosti nutné ke správnému zajištění procesů, do kterých je ServiceDesk zapojen.				
Proškolení změn	Reakce na požadavky na proškolení změn v IS	08:00-16:00	Do 8 hod.	Do 40 hod.
	Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku nasazení realizované změny v IS do provozního prostředí			

2. Provozní doba a reakční lhůty služeb rozvoje:

Kategorie služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
		Dny v týdnu	Provozní hodiny	Doba odezvy	Doba vyřešení
Rozvoj IS	Reakce na požadavky na zpracování rámcové analýzy	Pracovní dny mimo	08:00-16:00	Do 8 hod.	Bude stanovena individuálně dle složitosti požadavku
	Reakce na objednání realizace rozvoje IS		08:00-16:00	Do 8 hod.	Bude stanovena individuálně v rámci rámcové analýzy
Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do ServiceDesku resp. obdržéním objednávky na realizaci rozvoje IS Zhotovitelem.					

3. Provozní doba a reakční lhůty služeb školení

Kategorie služby	Druh činnosti	Časový rozsah		Reakční lhůty	
		Dny v týdnu	Provozní hodiny	Doba odezvy	Doba vyřešení
Školení uživatelů IS	Reakce na požadavky na standardní školení	Pracovní dny	08:00-16:00	Do 8 hod.	Do 80 hod.
	Reakce na požadavky na nestandardní školení		08:00-16:00	Do 8 hod.	Bude stanovena individuálně
	Reakční lhůta běží v provozní dobu poskytování služby a začíná od okamžiku zapsání požadavků oprávněnou osobou do ServiceDesku resp. obdržéním objednávky na realizaci školení uživateli zhotovitelem.				

Příloha č. 4. Způsob předání a převzetí plnění služeb rozvoje a služeb školení

1. Řízení o akceptaci je zahájeno dnem skutečného předání příslušného plnění a je ukončeno podpisem příslušného akceptačního protokolu.
2. Akceptační protokol bude minimálně obsahovat:
 - 2.1. Odkaz na smlouvu o zajištění servisní podpory
 - 2.2. Popis plnění, které je předmětem akceptace
 - 2.3. Datum předání k akceptaci
 - 2.4. Seznam zjištěných vad
 - 2.5. Výsledek akceptačního řízení
3. Objednatel bez zbytečného odkladu provede nezbytné kontrolní činnosti a nejpozději do 5 pracovních dnů sdělí výsledek akceptace.
4. Výsledek akceptace uvede objednatel do akceptačního protokolu, kde vyznačí datum a výsledek akceptace
5. Pokud objednatel nesdělí výsledek akceptace v této lhůtě, má se za to, že akceptace proběhla a realizace požadavku byla ukončena a schválena bez připomínek. Zhotovitel má právo vystavit jednostranný akceptační protokol, na jehož základě může provést fakturaci realizace požadavku.
6. Výsledkem akceptace mohou být dva stavy:
 - 6.1. **Akceptováno** - v případě, že objednatel v průběhu akceptačního řízení nenalezne v předaném plnění žádné vady ani nedodělky, uvede objednatel do akceptačního protokolu, že plnění bylo akceptováno bez výhrad a akceptační protokol stvrdí svým podpisem.
 - 6.2. **Neakceptováno** - v případě, že budou v průběhu akceptačního řízení shledány v předaném plnění vady nebo nedodělky, dohodnou se a zhotovitel na termínu, do kterého je zhotovitel povinen tyto vady a nedodělky odstranit. Seznam vad nebo nedodělků s termíny jejich odstranění bude uveden v akceptačním protokolu. V akceptačním protokolu bude uvedeno, že předané plnění nebylo akceptováno a obě smluvní strany akceptační protokol potvrdí svým podpisem. Po odstranění všech vad a nedodělků podepíší obě smluvní strany nový akceptační protokol s výsledkem „Akceptováno“.

Příloha č. 5. Slovník pojmů

Slovník pojmů	
Pojem	Výklad
Dostupnost	Skutečnost, že IS je přístupný a použitelný ve sjednanou dobu a požadovaným způsobem. IS je označen jako nedostupný v případě nedostupnosti IS jako celku nebo některé jeho podstatné části.
Incident	Událost při využívání služby, která neprobíhá očekávaným způsobem a způsobuje, či může způsobit snížení kvality služby nebo její nedostupnost.
Požadavek (request)	Žádost ze strany uživatele služby o zabezpečení podpory při využívání služby předaná na ServiceDesk zhotovitele, která nemá příčinu v chybovém stavu služby, tj. není incidentem (např. žádost o práce, informace ke službě atd.)
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státních svátků a pracovního klidu.
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány služby.
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany zhotovitele k telefonickému nebo písemnému potvrzení přijetí požadavku ze strany objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Náhrada škody	Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.
Workflow	Workflow označuje pracovní postup, který je definován jednotlivými aktivitami a stavy.

Příloha č. 6. Seznam oprávněných osob objednatele

Seznam oprávněných osob objednatele		
Jméno	Telefon	E-mail

Příloha č. 7. Pravidla využívání vzdáleného přístupu

1. Zhotovitele poskytuje objednateli oprávnění přistupovat do sítě společnosti objednatele pomocí VPN, za účelem podpory uživatelů a plnění služeb této smlouvy v IS. Spojení bude realizováno pomocí bezpečného šifrovaného kanálu.
2. Objednatel tímto souhlasí se skutečností, že do sítě společnosti objednatele mohou prostřednictvím VPN přistupovat následující zaměstnanci zhotovitele:
3. Zhotovitel je povinen aktualizovat seznam osob pro přístup VPN vždy při jejich změně, minimálně však jednou ročně
4. Veškeré záležitosti ohledně mlčenlivosti se řídí článkem XI. této smlouvy.
5. Jakékoliv zásahy do IS, které budou provádět zaměstnanci společnosti zhotovitele, musí být předem konzultovány se správcem IS objednatele popř. vedoucím projektu objednatele.