

Smlouva o provozní podpoře

uzavřená podle § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Česká republika - Úřad vlády České republiky
se sídlem nábř. E. Beneše 4, 118 01 Praha 1 - Malá Strana
IČ: 00006599
DIČ: není plátcem DPH
Zastoupený: Ing. Lenkou Dynterovou, ředitelkou Odboru informatiky
(dále jen „objednatel“ nebo „zadavatel“)

a

IBA CZ, s.r.o.
se sídlem Petrážilkova 2565/23, 158 00 Praha 5
IČ: 25783572
DIČ: CZ25783572
Zastoupená: RNDr. Jaroslavem Ráčkem, Ph.D., na základě plné moci
Bankovní spojení: ČSOB, účet č.: 577211523/0300
Firma zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 69878
(dále jen „dodavatel“)

uzavírají tuto smlouvu o provozní podpoře

Čl. 1 Úvodní ustanovení

1. Prostřednictvím Informačního systému ODok (dále jen „IS ODok“) je zajišťován oběh dokumentů mezi ústředními orgány státní správy, vládou, Parlamentem, Kanceláří prezidenta republiky a Sbírkou zákonů.
2. Objednatel a dodavatel uzavřeli dne 30. července 2012 smlouvu o dílo č. 12/110-0, jejímž předmětem je vytvoření aplikace pro vládní (legislativní) Helpdesk včetně implementace a znalostní báze v rámci rozvoje IS ODok (dále jen „dílo“).

Čl. 2 Předmět smlouvy

1. Dodavatel se touto smlouvou zavazuje zajišťovat pro objednatele provozní podporu veškerých komponent informačního systému IS Helpdesk, které dodavatel dodal objednateli na základě smlouvy o dílo uvedené v čl. 1 odst. 2 této smlouvy (dále jen „provozní podpora specifikovaného software“) a portálové technologie Liferay Portal, dodané objednateli na základě kupní smlouvy č. 12/058-0 ze dne 30. března 2012

ve znění dodatku č. 12/058-1 ze dne 19. dubna 2012 (dále jen „portálová technologie Liferay Portal“), a to od převzetí díla objednatel.

2. V rámci měsíční platby je dodavatel povinen zajistit provozní podporu v následujícím rozsahu:
- incident management (servis) - cílem služby je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služeb specifikovaného software a současně minimalizovat důsledky výpadku na uživatele a odstranění veškerých provozních problémů,
 - change management - cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů způsobených provedením změn ve specifikovaném software, včetně aktualizace obsahu znalostní báze definovaného bodem 2.6 technické části zadávací dokumentace (příloha č. 1) podle schválených změn předpisů v oblasti upravující tvorbu a schvalování legislativních a nelegislativních materiálů,
 - konzultace - služba prováděná za účelem poskytování odborné pomoci a rad při řešení konkrétního problému ve specifikovaném software,
 - profylaxe - pravidelná prohlídka specifikovaného software v intervalech dohodnutých se zadavatelem s cílem optimalizovat technické možnosti hardware i specifikovaného software,
 - školení - služba prováděná za účelem poskytování odborného školení uživatelů specifikovaného software formou e-learningu. Aktualizace e-learningových materiálů budou dodavatelem prováděny v závislosti na rozvoji systému minimálně jedenkrát za čtvrtletí.

Podrobná specifikace provozní podpory je uvedena v příloze této smlouvy.

3. Objednatel se zavazuje za řádně a včas prováděnou provozní podporu specifikovaného software zaplatit dodavateli odměnu podle čl. 4 odst. 1 této smlouvy.
4. Objednatel se zavazuje, že do jednoho týdne od podpisu této smlouvy určí kontaktní osoby pro realizaci předmětu této smlouvy, zejména osoby pro hlášení provozních problémů. Oznámení a průběžná aktualizace kontaktních osob za obě smluvní strany bude prováděna formou nahlášení na k tomu určené emailové adresy smluvních stran.

Čl. 3

Místo a doba plnění

1. Místem plnění podle této smlouvy je sídlo objednatele.
2. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

Čl. 4

Cena za provozní podporu a platební podmínky

1. Cena za provozní podporu specifikovaného software v rozsahu podle čl. 2 odst. 1 a 2 této smlouvy je stanovena měsíčně ve výši 51 458 Kč.

2. Cena podle odst. 1 tohoto článku je stanovena jako nejvýše přípustná a zahrnuje veškeré náklady dodavatele spojené s realizací provozní podpory specifikovaného software. Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty (dále jen "DPH"). DPH bude vyúčtováno na fakturách dodavatele ve výši dle platných právních předpisů, platných v den zdanitelného plnění.

3. Dodavatel prohlašuje, že součástí ceny provozní podpory specifikovaného software podle odstavce 1 jsou i služby a dodávky, které nejsou ve smlouvě výslovně uvedené, ale dodavatel o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné zajištění provozní podpory specifikovaného software.

4. Cenu podle odst. 1 tohoto článku uhradí objednatel na základě faktur dodavatele, bezhotovostním převodem, přičemž splatnost faktur je 30 dnů ode dne jejich doručení objednateli. Dodavatel je oprávněn vystavovat faktury vždy jednou za měsíc.

5. O provedení jednotlivých činností provozní podpory specifikovaného software za každé čtvrtletí musí být sepsán servisní protokol, který potvrdí podpisem osoba oprávněná jednat jménem objednatele. Servisní protokol bude sepsán ve dvou vyhotoveních, z nichž každá smluvní strana obdrží jedno. Kopie tohoto servisního protokolu bude vždy přílohou faktury dodavatele.

6. Faktury dodavatele musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Pro účel daňového dokladu se za den uskutečnění zdanitelného plnění považuje den, kdy je dodavatel oprávněn podle smlouvy doklad vystavit. Na faktuře musí být uvedeno číslo této smlouvy uvedené objednatelem v záhlaví této smlouvy a přílohou faktury musí být kopie servisního protokolu dle odst. 5 tohoto článku.

7. Nebude-li faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozím odstavci, je objednatel oprávněn tuto fakturu, ve lhůtě její splatnosti, vrátit dodavateli aniž by se tím objednatel dostal do prodlení se splatností. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem obdržení opravené nebo nově vystavené faktury. Důvod případného vrácení faktury musí být objednatelem jednoznačně písemně vymezen.

8. Povinnost objednatele zaplatit fakturu dle této smlouvy je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele. V případě prodlení objednatele s úhradou plateb dle tohoto článku je dodavatel oprávněn účtovat mu úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

ČL 5

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Dodavatel je povinen při plnění předmětu této smlouvy postupovat s odbornou péčí a podle pokynů objednatele. Dodavatel je povinen upozornit na zřejmou nevhodnost pokynů objednatele, které by mohly mít za následek vznik škody.

2. Objednatel se zavazuje poskytnout dodavateli součinnost v míře nezbytně nutné k zajištění účelu smlouvy, zejména předat dodavateli podklady nutné pro realizaci provozní podpory specifikovaného software dodavatelem.

3. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění provozní podpory specifikovaného systému a zjistí-li, že dodavatel provádí tyto činnosti v rozporu s pokyny objednatele, je oprávněn od smlouvy odstoupit. Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit rovněž pokud dodavatel bezdůvodně přeruší provádění provozní podpory nebo provádí provozní podporu v rozporu s podmínkami stanovenými touto smlouvou.

Čl. 6

Ochrana důvěrných informací

1. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se předmětu této smlouvy, které nejsou zákonem určeny ke zveřejnění nebo nejsou obecně známé. S informacemi poskytnutými objednatelem za účelem splnění závazků dodavatele plynoucích z této smlouvy je povinen dodavatel nakládat jako s důvěrnými materiály.

2. Za důvěrné materiály se pro účel této smlouvy nepovažují:

- a) informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění dodavatelem;
- b) informace, které dodavatel získá jako informace nikoli důvěrného charakteru z jiného zdroje než od objednatele.

3. Dodavatel se zavazuje použít důvěrné materiály výhradně za účelem splnění svých závazků vyplývajících ze smlouvy. Dodavatel se zejména zavazuje, že on ani jiná osoba, která bude dodavatelem seznámena s důvěrnými materiály v souladu s touto smlouvou, je nepřístupná žádné třetí osobě vyjma případů, kdy:

- a) dodavatel zpřístupní důvěrné materiály s předchozím písemným souhlasem objednatele
- b) tak stanoví obecně závazný právní předpis.

4. V případě, že dodavatel bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění důvěrných materiálů neoprávněné osobě, je povinen neprodleně o této skutečnosti informovat objednatele a vynaložit úsilí k nápravě tohoto stavu.

5. Dodavatel je povinen v případě ukončení této smlouvy předat bez zbytečného odkladu objednateli veškeré materiály a věci, které od něho či jeho jménem převzal při plnění smlouvy, a to při předání posledního servisního protokolu. Důvěrné materiály uložené v elektronické podobě je dodavatel povinen odstranit a předat o tom objednateli písemně čestně prohlášení.

6. Dodavatel je oprávněn po dobu smluvního vztahu uvádět v seznamu svých klientů, který je dostupný třetím osobám, informaci o obchodní spolupráci s objednatelem.

Čl. 7

Ostatní a závěrečná ujednání

1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uzavření. Smlouvu lze zrušit písemnou dohodou smluvních stran nebo výpovědí podle platných právních předpisů. Výpovědní lhůta v případě výpovědi dané objednatelem činí dva měsíce a počíná běžet ode dne následujícího

po dni doručení výpovědi dodavateli. Výpovědní lhůta v případě výpovědi dané dodavatelem činí šest měsíců a počíná běžet ode dne následujícího po dni doručení výpovědi objednateli.

2. Jednotlivá ustanovení smlouvy jsou oddělitelná v tom smyslu, že neplatnost některého z nich nepůsobí neplatnost smlouvy jako celku. Pokud by se v důsledku změny právní úpravy některé ustanovení smlouvy dostalo do rozporu s českým právním řádem (dále jen „kolizní ustanovení“) a předmětný rozpor by působil neplatnost smlouvy jako takové, bude smlouva posuzována, jakoby kolizní ustanovení nikdy neobsahovala a vztah smluvních stran se bude v této záležitosti řídit obecně závaznými právními předpisy, pokud se smluvní strany nedohodnou na znění nového ustanovení, jež by nahradilo kolizní ustanovení.

3. Dodavatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu v případě, že nesplní jakoukoliv povinnost danou touto smlouvou, a to ve výši 50 000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti.

4. Smluvní pokuty lze uložit opakovaně a jejich uložení nemá vliv na právo objednatele na náhradu škody.

5. Dodavatel se dále zavazuje uhradit objednateli případnou škodu, kterou mu svou činností dle této smlouvy způsobí. K tomu dodavatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s výkonem činnosti pojištěného, a to pojistnou smlouvou č. 2000687512 uzavřenou s CHARTIS EUROPE S.A. Pojistná částka z tohoto pojištění činí 12.000.000,- Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat v platnosti pojištění odpovědnosti podle předchozí věty po celou dobu plnění závazků dodavatele z této smlouvy.

6. Dodavatel bere na vědomí, že podepsaná smlouva o provozní podpoře bude zveřejněna na internetových stránkách objednatele.

7. Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této smlouvy a jí výslovně neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména obchodním zákoníkem.

8. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze očíslovanými písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran na jedné listině.

9. Smlouva se pořizuje ve čtyřech stejnopisech, z nichž každá ze smluvních stran obdrží dvě vyhotovení.

V Praze dne 30. července 2012

Za objednatele

V Praze dne 30. července 2012

Za zhotovitele

ÚŘAD VLÁDY ČESKÉ REPUBLIKY
nábřeží E. Beneše 128/4
118 01 Praha 1 - Malá Strana
ČO: 00006599

.....
Ing. Lenka Dynterová
ředitelka Odboru informatiky

IBA CZ, s.r.o. (A3)
Petržlškova 2565/23
Praha 5, IČ:25783572
DIČ: CZ25783572

.....
RNDr. Jaroslav Ráček, Ph.D.
na základě plné moci

Příloha

Incident management (servis)

1. Popis služby

Cílem služby Incident management je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služeb IS Helpdesk a portálové technologie Liferay Portal a současně minimalizovat důsledky výpadku na uživatele systému.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služeb nebo snížení kvality služeb IS Helpdesk a portálové technologie Liferay Portal.

2. Rozsah služby

Dodavatel se zavazuje v rámci této služby zajišťovat služby Incident managementu (servis) v ujednané kvalitě a objemu.

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které mohou připadnout na pracovní den.

Servisní hodiny:

Standard 5x10: Po-Pá od 8:00 do 18:00

- pracovní den pro tuto službu má 10 hodin a služba je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba obsahuje:

- Odezvu na nahlášení incidentu
- Řešení jednotlivých incidentů
- Odstranění incidentu

3. Kvalita služby

Incident může mít jednu ze tří priorit, které jsou měřeny. Toto měření je prováděno na základě posouzení, jak incident ovlivní procesy Zadavatele. Priorita se stanovuje dle následující tabulky:

Vyhodnocení priority incidentu podle jeho dopadu na procesy Zadavatele				
Kolik uživatelů výpadek ovlivní	Důležitost procesu/služeb ovlivněných incidentem			Priorita
	Malá	Střední	Klíčová	
jeden uživatel	1	2	3	Low
skupina uživatelů	2	4	6	Medium
celá společnost (státní správa)	3	6	9	High

Priorita High – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na procesy/služby dosáhne hodnoty 6-9. Výpadek služby ovlivní klíčové procesy/služby systému.

Priorita Medium – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na procesy/služby dosáhne hodnoty 3-4. Výpadek služby ovlivní procesy/služby systému s malou důležitostí, nebo středně důležité procesy/služby systému.

Priorita Low – takto je hodnocen incident, jehož koeficient dopadu na procesy/služby má hodnotu nejvýš 1-2. Výpadek služby ovlivní procesy/služby systému s malou důležitostí.

Parametry služby

	Response time	Fix time
High	30 min.	10 hod
Medium	30 min.	24 hod
Low	30 min.	48 hod

Response time – jedná se o reakční dobu, kdy je zadavateli potvrzeno, že jeho požadavek je zpracováván.

Fix time – jedná se dobu, do kdy je nahlášený incident odstraněn nebo vyřešen. V případě, že je požadavek znovu otevřen, je doba potřebná k jeho opětovnému vyřešení přičtena k době, po kterou byl požadavek již řešen.

Priorita High – fix time 10 hod;

znamená, že nahlášený incident bude vyřešen nejpozději do 10 hodin od nahlášení v garantované době poskytování služby (servisní hodiny).

V případě, že bude z objektivních příčin zjištěna nutnost dodávky nového hardware, bude závada odstraněna nejpozději do 10 hodin po této dodávce. V případě, že bude z objektivních příčin nutno dodat nové verze software, hotfixu, servis patche, upgrade atd. bude oprava provedena do 10 hodin od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce. V obou případech posunutí termínu fix time platí, že dodavatel je povinen na tuto skutečnost písemně (e-mailem) upozornit objednatele.

Priorita Medium – fix time 24 hod;

znamená, že nahlášený incident bude vyřešen nejpozději do 24 hodin od nahlášení v garantované době poskytování služby (servisní hodiny). V případě, že bude nutnost dodávky nového HW, bude závada odstraněna nejpozději do 24 hodin po této dodávce. V případě nutnosti dodání nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. bude oprava provedena do 24 hodin od obdržení nové verze SW, hotfixu, servis patche, upgrade atd. od výrobce.

Priorita Low – fix time 48 hod;

znamená, že každý nahlášený incident bude vyřešen nejpozději do 48 hodin od nahlášení v garantované době poskytování služby (servisní hodiny).

4. Měření služby

Měření kvality služby bude prováděno v helpdeskovém systému provozovaném Dodavatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány Zadavateli.

5. Cena

Cena za službu Incident management je zahrnutá v měsíční platbě dle čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

Change management

1. Popis služby

Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů způsobených provedením změn v IS Helpdesk a portálové technologii Liferay Portal.

Change management je provádění změn nastavení spravovaných technologií a změn, u kterých je modifikována verze SW upgradem, updatem, hotfixem nebo servicepackem.

Change management zahrnuje i aktualizaci obsahu znalostní báze definovaného bodem 2.6 technické části zadávací dokumentace (příloha č. 1) podle schválených změn předpisů v oblasti upravující tvorbu a schvalování legislativních a nelegislativních materiálů.

2. Rozsah služby

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které můžou připadnout na pracovní den.

Servisní hodiny

Standard 5x10: Po-Pá od 8:00 do 18:00

- pracovní den pro tuto službu má 10 hodin a je poskytována 5 dní v týdnu

Služba je poskytována ve třech základních variantách a to v závislosti na:

- možném dopadu na Zadavatele
- povolené (akceptovatelné) délce odstávky

Tyto 3 typy jsou:

1. **Dopad nízký** – U tohoto typu jsou prováděny změny, které nejsou zásadního charakteru a odstávka systému není žádná nebo je minimální. Je zde garantovaná možnost návratu do původního stavu. Tyto změny jsou prováděny bez součinnosti zadavatele a zadavatel dostává pouze zprávu o provedení změny.

➤ provedení změn je v rozmezí do 10 hodin od vznesení požadavku

2. **Dopad střední** – U tohoto typu jsou prováděny změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem dopadu na systém zadavatele. Je zde zapotřebí součinnosti zadavatele a nutná odstávka systému. Na základě požadavku, vzneseného zadavatelem, provede Dodavatel popis požadavku, a to s ohledem na možný dopad na systém zadavatele, délku odstávky systému a garantovanou možnost návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. Popis požadavku Dodavatel podstoupí Zadavateli k odsouhlasení:

- vypracování popisu do 3 dnů od vznesení požadavku
- provedení změn do 3 dnů od odsouhlasení Zadavatelem

3. **Dopad vysoký** – U tohoto typu jsou prováděny změny zásadního charakteru s vysokým rizikem dopadu na systém zadavatele. Je zde zapotřebí velké součinnosti zadavatele a je nutná dlouhodobější odstávka systému. Na základě požadavku, vzneseného zadavatelem, vypracuje dodavatel podrobný popis požadavku, a to včetně popisu technického provedení s uvedením možného dopadu na systém zadavatele, délku plánované odstávky a s garantovanou možností návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. V popisu je uveden přesný harmonogram prací nutných k provedení této změny. Tento popis poskytovatel podstoupí zadavateli k odsouhlasení.

- vypracování popisu do 1 týdne od vznesení požadavku
- provedení změn dle dohodnutého harmonogramu

3. Kvalita služby

Hlavním parametrem je uřízení změny vůči zachování funkčnosti. Zadavateli je garantována kvalita provedení služby, přesně stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny je zadavateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.

4. Měření služby

Měření kvality služby bude prováděno v helpdeskovém systému provozovaném dodavatelem. Výsledky měření jsou pravidelně reportovány Zadavateli.

5. Cena

Cena za službu Change management zahrnuje 15 člověkohodin měsíčně. Nevyčerpané člověkohodiny se převádějí do dalšího měsíce. Maximálně je však možné sečíst nevyčerpané člověkohodiny za 3 měsíce zpětně. Cena je zahrnuta do měsíční sazby uvedené v čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

Hodinová sazba pro Change management nad rámec stanovených 15 člověkohodin měsíčně činí 1 150 Kč.

Konzultace

1. Popis služby

Konzultace u Zadavatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení konkrétního problému. Konzultace se do hloubky zabývají problémem zadavatele a pomáhají mu daný problém vyřešit.

2. Rozsah služby

Pracovním dnem je pro tento účel služby chápán běžný pracovní den od pondělí do pátku. Do pracovního dne nejsou zahrnuty státem uznané svátky, které mohou připadnout na pracovní den.

Servisní hodiny

Standard 5x10: Po-Pá od 8:00 do 18:00

- pracovní den pro tuto službu má 10 hodin a je poskytována 5 dní v týdnu.

Služba je poskytována ve třech základních variantách a to v závislosti na očekávaném výstupu u vzneseného dotazu:

1. **Odpověď na dotaz** – U tohoto typu dotazu jde o poskytnutí informace na základě dotazu zadavatele. Tento dotaz může být vznesen telefonicky, e-mailem nebo pomocí webového přístupu
 - Zodpovězení dotazu maximálně v době do 10 hodin od vznesení dotazu
2. **Provedení kontroly** – U tohoto typu dotazu je poskytovatelem vypracována kontrolní zpráva o provedení kontroly. Jedná se o dotaz složitějšího charakteru a je zde požadována součinnost zadavatele. Tento dotaz může být vznesen telefonicky, ale zároveň musí být zaslán písemnou formou (e-mailem)
 - vypracování kontrolní zprávy do 3 dnů od vznesení dotazu
3. **Závazné vyjádření** – U tohoto typu dotazu je poskytovatelem vypracován dokument, který bere v úvahu i možné jiné dopady vztahující se na řešení problému. Tento dotaz na problém je již závažného charakteru a požadovaná součinnost zadavatele je vysoká. Tento dotaz může být vznesen pouze písemnou formou (e-mailem).
 - vypracování písemného dokumentu do 1 týdne od vznesení dotazu

3. Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

4. Měření služby

Měření je prováděno v helpdeskovém systému provozovaném dodavatelem. Měřeným parametrem je včasnost poskytnutí služby. Výsledky měření jsou pravidelně reportovány zákazníkovi.

5. Cena

Cena za službu Konzultace je zahrnuta v měsíční platbě dle čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

Profylaxe

1. Popis služby

Předmětem služby profylaxe je pravidelná prohlídka IS Helpdesk a portálové technologie Liferay Portal v intervalech, dohodnutých se zadavatelem, s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW IS Helpdesk. Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.

2. Rozsah služby

Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS Helpdesk.

Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána zadavateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací.

Servisní hodiny

Standard 5x10: Po-Pá od 8:00 do 18:00

Termín profylaxe určí zadavatel a oznámí ho dodavateli minimálně 10 pracovních dní předem.

Pokud dodavatel zjistí skutečnost, která má nebo může mít významný vliv na kvalitu poskytování služeb nebo se týká bezpečnosti prostředí, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu zástupci zadavatele.

3. Čerpání služby

Služba bude čerpána v dohodnutém termínu na základě požadavku zadavatele. Profylaxe bude prováděna minimálně 1x za 6 měsíců.

4. Kvalita služby

Zákazníkovi bude garantována odborná kvalita výsledných doporučení i provedení profylaxe.

5. Měření služby

Měření kvality služby bude prováděno v helpdeskovém systému provozovaném dodavatelem. Výsledky měření budou pravidelně reportovány Zadavateli.

6. Cena

Cena za službu Profylaxe je zahrnuta v měsíční platbě dle čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

Školení (e-learning)

1. Popis služby

Školení je služba prováděná za účelem odborného školení uživatelů IS Helpdesk formou e-learningu.

2. Rozsah služby

Dodavatel připravuje školení pro uživatele IS Helpdesk formou e-learningu dle požadavků a potřeb zadavatele v závislosti na nových funkcích, službách a verzích IS Helpdesk.

3. Cena

Cena za službu Školení je zahrnuta v měsíční platbě dle čl. 4 odst. 1 této smlouvy.

Místo plnění

Místem poskytování služeb a místem předání případných hmotných výstupů plnění je Úřad vlády ČR, nábřeží Edvarda Beneše 4, Praha 1.

Hlášení incidentů je prováděno primárně zápisem hlášení na webové adrese <http://www.ibacz.eu/jira/browse/UVCR>

Další způsoby hlášení jsou:

- e-mailem na adresu dodavatele uvcr@ibacz.eu,
- nebo telefonicky na číslo +420 543 426 800. v pracovní dny od 8:00 do 18:00.

Náležitosti hlášení incidentu (chyby) a dalších požadavků

- 1 Dodavatel zajišťuje:
 - 1.1 přijetí požadavku zadavatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti,
 - 1.2 vyhodnocení požadavků zadavatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - 1.3 evidenci požadavku do aplikace HelpDesku,
 - 1.4 oznámení zadavateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
 - 1.5 dohled nad postupem řešení požadavků,
 - 1.6 oznámení zadavateli vyřešení požadavku,
 - 1.7 možnost sledování řešení incidentu v reálném čase uživateli Zadavatele.
- 2 Hlášení zadavatele o požadavku musí obsahovat následující informace:
 - 2.1 Identifikace zadavatele;
 - 2.2 Identifikace služby;
 - 2.3 Priorita - Prioritu chyby dle smlouvy;
 - 2.4 U požadavku na Change management a Konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace požadována;
 - 2.5 Popis - Podrobný popis chyby nebo požadavku.