



Zadavatel veřejné zakázky:

Česká republika – Správa státních hmotných rezerv

Šeříková 616/1
150 85 Praha 5 – Malá Strana
IČ: 48133990

ZADÁVACÍ DOKUMENTACE

(podle ustanovení § 44 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, dále jen „zákon“)

K UŽŠÍMU ZADÁVACÍMU ŘÍZENÍ
na nadlimitní veřejnou zakázku

Název veřejné zakázky:

**„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných
pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019“**

Preamble:

Tato **nadlimitní** veřejná zakázka (dále také „VZ“) dle ustanovení § 12, odst. 1 zákona na **služby** (ustanovení § 10 zákona) je zadávaná v **užším zadávacím řízení** (dle ustanovení § 28 zákona), jejímž výsledkem je uzavření Smlouvy o dílo a Smlouvy o poskytnutí služeb (dále také jen „smlouvy“).

Práva a povinnosti či podmínky v této Zadávací dokumentaci (dále také „ZD“) neuvedené se řídí zákonem.

Evidenční číslo veřejné zakázky z Věstníku veřejných zakázek:

510181

P R A H A

2 0 1 5

Obsah

1. Vymezení předmětu veřejné zakázky	3
2. Doba a místo plnění veřejné zakázky	3
3. Požadavky na počet nabídek a varianty nabídky.....	3
4. Jistota	4
5. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny	4
6. Nabídka.....	5
7. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám	7
8. Obchodní a platební podmínky	8
9. Hodnotící kritéria pro zadání veřejné zakázky	8
10. Otevírání obálek s nabídkami.....	8
11. Zadávací lhůta.....	9
12. Další podmínky	9
Příloha č. 1 ZD – Specifikace předmětu VZ.....	10
Příloha č. 2 ZD – Návrh Smlouvy o dílo	16
Příloha č. 3 ZD – Návrh Smlouvy o poskytnutí služeb	17
Příloha č. 4 ZD – Krycí list nabídky	18
Příloha č. 5 ZD - Nabídková cena	19
Příloha č. 6 ZD – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. a) zákona	21
Příloha č. 7 ZD - Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. b) zákona	22
Příloha č. 8 ZD – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. c) zákona	23
Příloha č. 9 ZD – Ceník produktů společnosti Microsoft pro nacenění licencí podpůrného software.....	24

1. Vymezení předmětu veřejné zakázky

1.1. Předmět VZ

Předmětem VZ je zajištění technologického upgrade IS Krizkom, tj. přechod na perspektivní verze softwarových nástrojů, úpravy a rozšíření funkcionalit systému. Předmět zakázky se týká provozního a testovacího prostředí IS Krizkom. Součástí předmětu VZ je i požadavek na poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019. Bližší specifikace předmětu VZ je uvedena v Příloze č. 1 této ZD.

S vítězným uchazečem budou uzavřeny dvě smlouvy – Smlouva o dílo, na jejímž základě bude realizován technologický upgrade IS Krizkom (dále jen „Smlouva o dílo“) a Smlouva o poskytnutí služeb (dále jen „Smlouva o poskytnutí služeb“), (dále souhrnně také jako „smlouvy“) na jejímž základě bude poskytována uživatelská podpora a další služby nutné k bezchybnému provozu informačního systému.

IS Krizkom je pořízován do vlastnictví ČR s právem hospodaření SSHR (zadavatele).

1.2. Technické podmínky předmětu VZ

Podrobná specifikace předmětu VZ je uvedena v Příloze č. 1 této ZD.

1.3. Kód předmětu VZ podle číselníku NIPEZ

72262000-9 - Vývoj programového vybavení

72261000-2 - Podpora programového vybavení

1.4. Předpokládaná hodnota zakázky je 9 502 000,- Kč bez DPH.

2. Doba a místo plnění veřejné zakázky

2.1. Doba plnění VZ

Uchazeč je povinen poskytnout plnění předmětu VZ na základě uzavření Smlouvy o dílo, a to do 30.11.2016. Plnění na základě Smlouvy o dílo bude probíhat v předem definovaných etapách (uvedených v příloze č. 4, návrhu Smlouvy o dílo). Uchazeč je povinen lhůty pro realizaci jednotlivých etap vyplnit v příloze č. 4, návrhu Smlouvy o dílo.

Plnění Smlouvy o poskytnutí služeb bude zahájeno prvním dnem kalendářního měsíce následujícím po kalendářním měsíci, kdy bylo převzato dílo na rozvoj IS Krizkom dle Smlouvy o dílo a smlouva bude ukončena dnem 31. 12. 2019, nebo bude smlouva ukončena dosažením maximální ceny, která je stanovena na 4 002 000,- Kč bez DPH.

2.2. Místo plnění VZ

Místem plnění VZ je budova zadavatele na adrese Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4 a prostory uchazeče (dodavatele), ze kterých bude poskytována podpora.

3. Požadavky na počet nabídek a varianty nabídky

Uchazeč může podat jen jednu nabídku. Zadavatel vylučuje možnost variantních řešení.

4. Jistota

Zadavatel požaduje, aby uchazeči k zajištění plnění svých povinností vyplývajících z účasti v zadávacím řízení poskytli jistotu. Uchazeč složí ve lhůtě pro podání nabídky jistotu ve výši **190 000,- CZK** (slovy sto devadesát tisíc korun českých) v souladu s ustanovením § 67 zákona. Doklad o složení jistoty předloží uchazeč ve své nabídce. V případě složení jistoty formou bankovní záruky nebo pojištění záruky je uchazeč povinen v nabídce předložit originál záruční listiny, přičemž uvedený originál záruční listiny nesmí být svázán dohromady s nabídkou uchazeče, aby bylo možné jeho vrácení v souladu s ustanovením § 67 odst. 5 zákona.

V případě, že uchazeč složí jistotu formou převodu peněžní částky na účet zadavatele, složí tuto peněžní jistotu na účet zadavatele č. 26016-85508881/0710, jako variabilní symbol uvede dodavatel – právnická osoba své IČO, fyzická osoba své rodné číslo a jako specifický symbol uvede uchazeč evidenční číslo veřejné zakázky z Věstníku VZ. Další postup ve věci vypořádání peněžní jistoty se řídí ustanovením § 67 zákona.

5. Požadavky na způsob zpracování nabídkové ceny

5.1. Nabídková cena a struktura nabídkové ceny:

Nabídková cena musí být uvedena na Krycím listu nabídky ve struktuře uvedené v Příloze č. 4 této ZD:

- cena za poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019 v Kč bez DPH
- cena za poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019 v Kč včetně DPH
- cena za rozvoj IS Krizkom v roce 2016 bez DPH
- cena za rozvoj IS Krizkom v roce 2016 včetně DPH
- cena podpory (maintenance) SW za 48 měsíců bez DPH
- cena podpory (maintenance) SW za 48 měsíců včetně DPH
- celková nabídková cena bez DPH
- celková nabídková cena včetně DPH

Dále uchazeč uvede nabídkovou cenu jako součást své nabídky ve struktuře uvedené v Příloze č. 5.

Cena za poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019 zahrnuje cenu paušálních plateb za ServiceDesk a Technickou podporu, cenu za provoz v mimořádném režimu v počtu 30 dnů a cenu za případné objednané práce nad rámec stanovený Smlouvou o poskytnutí služeb v rozsahu 1350 hodin za celou dobu trvání smlouvy (specifikace služeb ServiceDesk, Technická podpora a mimořádného režimu je uvedena ve Smlouvě o poskytnutí služeb).

Cena za rozvoj IS Krizkom v roce 2016 zahrnuje veškeré náklady na návrh a vývoj IS Krizkom dle požadavků zadavatele uvedených v Příloze č. 1 této ZD.

Cena podpory (maintenance) SW za 48 měsíců zahrnuje cenu licencí všech podpůrných software, které budou nutné pro provoz IS Krizkom po dobu 48 měsíců. Zadavatel požaduje po uchazeči pouze dodání uvedeného podpůrného SW. Zajištění provozu podpůrného SW po skončení platnosti licencí poskytnutých zhotovitelem při předání díla zajistí zadavatel na vlastní náklady. Tím však není vyloučena povinnost uchazeče uvést cenu podpůrného SW za dobu 48 měsíců. Pokud uchazeč ve svém návrhu bude využívat software společnosti Microsoft, započte cenu za tento software dle ceníku uvedeného v Příloze č. 9 této ZD. Produkty společnosti Microsoft nebudou zadavatelem odebrány od vybraného uchazeče, neboť je zadavatel povinen odebrat

tyto produkty prostřednictvím centrálního zadavatele, tj. Ministerstva vnitra ČR. Cena za tyto produkty však musí být v celkových nákladech zahrnuta.

Celková nabídková cena nesmí přesáhnout částku 9 502 000,- Kč bez DPH.

5.2. Náklady spojené s nabídkovou cenou:

Nabídková cena musí zahrnovat veškeré náklady spojené s realizací VZ.

5.3. Podmínky, za nichž lze překročit nabídkovou cenu (ustanovení § 44 odst. 3 písm. a):

Nabídková cena bez DPH nesmí být překročena.

6. Nabídka

6.1. Obsah nabídky:

Nabídka **musí obsahovat** náležitosti uvedené v ustanovení § 68 zákona.

6.2. Zadavatel požaduje, aby nabídka uchazeče byla předložena v následující struktuře:

6.2.1. **Krycí list nabídky** obsahující identifikační údaje uchazeče (v rozsahu uvedeném v ustanovení § 17, písm. d) zákona), podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče, údaje identifikující předmětnou veřejnou zakázku a nabídkovou cenu v členění podle čl. 5. této ZD (je možné využít Přílohu č. 4 této ZD).

6.2.2. **Obsah nabídky** s uvedením čísel stran kapitol nabídky, včetně seznamu příloh.

6.2.3. **Doklad o složení jistoty.**

6.2.4. **Doklady dle ustanovení § 68** odstavec 3, písm. a), b), c) zákona (je možné využít Přílohu č. 6, 7, a 8 této ZD).

6.2.5. **Nabídková cena** ve struktuře dle Přílohy č. 5.

6.2.6. **Návrh Smlouvy o dílo** podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče včetně všech jeho příloh uvedený v Příloze č. 2 této ZD, doplněný o:

6.2.6.1. **identifikační údaje uchazeče** v záhlaví Návrhu Smlouvy o dílo v rozsahu uvedeném v ustanovení § 17, písm. d) zákona,

6.2.6.2. nabízenou **smluvní cenu** do čl. IV. návrhu Smlouvy o dílo,

6.2.6.3. v příloze č. 1 Návrhu smlouvy o dílo uvede uchazeč **podrobný popis návrhu IS Krizkom včetně podrobného harmonogramu prací a požadovaného rozsahu součinnosti zadavatele** (v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v Příloze č. 1 této ZD). Součástí návrhu IS Krizkom bude popis všech funkcionalit včetně způsobu jejich propojení a v případě, že uchazeč využije informační systém (IS), kterým již disponuje, bude návrh obsahovat podrobný popis funkcionalit tohoto IS a popis úprav k zajištění souladu s požadavky zadavatele. Z předloženého návrhu musí být jednoznačně zřejmé, jak bude výsledný IS fungovat a předběžný návrh grafického rozhraní.

6.2.6.4. v příloze č. 2 Návrhu smlouvy o dílo uvede uchazeč **seznam licencí potřebných pro provoz IS Krizkom** vč. uvedení konkrétních verzí požadovaných pro správný chod IS (v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v příloze č. 3 věcného zadání, které tvoří samostatnou

- přílohu č. 1 této ZD). Seznam nebude obsahovat licence k software od společnosti Microsoft.
- 6.2.6.5. v příloze č. 3 Návrhu Smlouvy o dílo uvede uchazeč **seznam licencí potřebných pro provoz IS Krizkom od společnosti Microsoft** vč. uvedení konkrétních verzí požadovaných pro správný chod IS (v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v příloze č. 3 věcného zadání).
- 6.2.6.6. v příloze č. 4 Návrhu Smlouvy o dílo uchazeč uvede **lhůty pro dokončení (předání) jednotlivých etap realizace díla**
- 6.2.6.7. v příloze č. 5 Návrhu Smlouvy o dílo doplní uchazeč **identifikační údaje všech případných subdodavatelů** (ustanovení § 17 písm. i) zákona) včetně výčtu činností (oblasti plnění), které bude subdodavatel vykonávat pro uchazeče. Tím není dotčena výlučná odpovědnost uchazeče za poskytování řádného plnění. Úprava či doplnění seznamu subdodavatelů v průběhu plnění veřejné zakázky je možné pouze na základě písemné dohody smluvních stran ve formě číslovaných dodatků ke smlouvě o dílo, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran,
- 6.2.6.8. jiné úpravy v Návrhu Smlouvy o dílo a jejích přílohách nejsou přípustné, a pokud k nim dojde, budou považovány za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení uchazeče z další účasti v zadávacím řízení.
- 6.2.7. **Návrh Smlouvy o poskytnutí služeb** podepsaný osobou oprávněnou jednat jménem či za uchazeče včetně všech jeho příloh uvedený v Příloze č. 3 této ZD, doplněný o:
- 6.2.7.1. **identifikační údaje uchazeče** v záhlaví Návrhu Smlouvy o poskytnutí služeb v rozsahu uvedeném v ustanovení § 17, písm. d) zákona,
- 6.2.7.2. nabízenou **smluvní cenu** do čl. III. Návrhu Smlouvy o poskytnutí služeb,
- 6.2.7.3. v příloze č. 1 Návrhu Smlouvy o poskytnutí služeb uvede uchazeč **podrobný popis služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom**, které budou na základě této smlouvy poskytovány (v souladu s požadavky zadavatele uvedenými v Příloze č. 1 této ZD),
- 6.2.7.4. v příloze č. 2 návrhu této smlouvy doplní uchazeč **identifikační údaje všech případných subdodavatelů** (ustanovení § 17 písm. i) zákona) včetně výčtu činností (oblasti plnění), které bude subdodavatel vykonávat pro uchazeče. Tím není dotčena výlučná odpovědnost uchazeče za poskytování řádného plnění. Úprava či doplnění seznamu subdodavatelů v průběhu plnění veřejné zakázky je možné pouze na základě písemné dohody smluvních stran ve formě číslovaných dodatků ke smlouvě, podepsané oprávněnými zástupci obou smluvních stran,
- 6.2.7.5. jiné úpravy v Návrhu Smlouvy o poskytování služeb a jejích přílohách nejsou přípustné, a pokud k nim dojde, budou považovány za nesplnění zadávacích podmínek s následkem vyloučení uchazeče z další účasti v zadávacím řízení.
- 6.2.8. Nabídka musí být **podepsána** osobou nebo osobami oprávněnými za uchazeče jednat a musí být podepsána v souladu se způsobem jednání a podepisování

uchazeče uvedeným v Obchodním rejstříku, případně jiné evidenci, je-li v ní uchazeč zapsán. Případně bude nabídka podepsána osobou zmocněnou k tomuto úkonu osobou nebo osobami oprávněnými za uchazeče jednat v souladu se způsobem jednání a podepisování uchazeče uvedeným v Obchodním rejstříku, případně jiné evidenci, je-li v ní uchazeč zapsán. V takovém případě **musí být plná moc** součástí nabídky uchazeče.

6.3. Nabídka nevyhovující požadavkům:

Nabídka, která nevyhoví požadavkům podle zákona a zadavatele, bude komisí vyřazena. Zadavatel bezodkladně vyloučí uchazeče, jehož nabídka byla komisí vyřazena, z účasti v zadávacím řízení. Vyloučení uchazeče včetně důvodů zadavatel bezodkladně písemně oznámí uchazeči.

6.4. Podání nabídky (ustanovení § 69 zákona):

- 6.4.1. Uchazeč podá originál nabídky v jednom vyhotovení písemně v listinné podobě v souladu se zadávacími podmínkami, nebo elektronicky prostřednictvím elektronického nástroje E-ZAK na adrese <https://zakazky.sshr.cz>.
- 6.4.2. Uchazeč může podat pouze jednu nabídku.
- 6.4.3. Nabídka musí být zpracována výhradně v českém jazyce.
- 6.4.4. Nabídka v listinné podobě bude **kvalitním způsobem vytištěna** tak, aby byla dobře čitelná, a bude **zabezpečena proti manipulaci s jednotlivými listy**. Nabídka nesmí obsahovat opravy a přepisy, které by zadavatele mohly uvést v omyl.
- 6.4.5. Nabídka v listinné podobě musí být předána v uzavřené obálce označené názvem veřejné zakázky „**Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019**“ s uvedením výzvy „**NEOTVÍRAT!**“.
- 6.4.6. Obálka nabídky v listinné podobě musí být účinným způsobem zabezpečena proti samovolnému otevření, případně proti otevření v důsledku manipulace při poštovní přepravě.
- 6.4.7. Na obálce nabídky v listinné podobě musí být uvedena adresa, na kterou je možné zaslat oznámení podle ustanovení § 71 odst. 5.
- 6.4.8. Uchazeč je povinen **doručit nabídku v listinné podobě do podatelny zadavatele**, která se nachází v sídle zadavatele na adrese Šeříková 616/1, 150 85 Praha 5 - Malá Strana, **do 9. 3. 2016 do 13:00 hodin**, a to doporučenou poštovní zásilkou nebo osobně do podatelny zadavatele v pracovních dnech PO-ČT v době **od 7:30 do 16:00 hod.**, PÁ v době od 7:30 do 12:00 hod., poslední den tj. 9. 3. 2016 do 13:00 hodin. **Nabídku v elektronické podobě** je uchazeč povinen doručit zadavateli nejpozději **do 9. 3. 2016 do 13:00 hodin**, a to prostřednictvím elektronického nástroje „E-ZAK“.
- 6.4.9. V případě podání nabídky v elektronické podobě zadavatel upozorňuje, že taková nabídka musí být ze strany uchazeče podepsána uznávaným elektronickým podpisem v souladu s ustanovením § 149 zákona.

7. Dodatečné informace k zadávacím podmínkám

- 7.1. Žádost dodavatele o případné dodatečné informace k této ZD je nutno doručit písemně nebo elektronicky prostřednictvím datové schránky na adresu Správy státních

hmotných rezerv nebo v elektronické podobě prostřednictvím elektronického nástroje „E-ZAK“ (elektronická adresa nástroje E-ZAK je <https://zakazky.sshr.cz>) v souladu s ustanovením § 49 odst. 1 zákona nejpozději 6 (šest) pracovních dnů před uplynutím lhůty pro podání nabídek uvedené v čl. 6., odst. 6.4.8. této ZD.

- 7.2. Žádost o dodatečné informace k zadávacím podmínkám bude obsahovat e-mail, kontaktní telefon a přesnou adresu uchazeče, na kterou budou dodatečné informace odeslány.
- 7.3. Zadavatel bude poskytovat dodatečné informace v souladu s ustanovením § 49 zákona.

8. Obchodní a platební podmínky

- 8.1. Faktura musí mít náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, splatnost faktury je 21 dní.
- 8.2. Ostatní podrobnosti týkající se platebních a obchodních podmínek jsou uvedeny v návrhu „Smlouvy o dílo“ a v návrhu smlouvy dle Přílohy č. 2 této ZD.

9. Hodnotící kritéria pro zadání veřejné zakázky

9.1. Hodnotící kritéria:

Základním a jediným hodnotícím kritériem pro zadání veřejné zakázky je **nejnižší celková nabídková cena.**

9.2. Způsob hodnocení kritéria:

Hodnotí se absolutní výše **celkové nabídkové ceny bez DPH.** Celková nabídková cena bez DPH bude vypočtena jako součet ceny v Kč bez DPH za:

- poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019
- rozvoj IS Krizkom v roce 2016
- podporu (maintenance) SW za 48 měsíců.

10. Otevírání obálek s nabídkami

- 10.1. Otevírání obálek s nabídkami se uskuteční dne **9. 3. 2016 ve 13:15 hodin** v zasedací místnosti - přízemí, Správa státních hmotných rezerv, Šeříková 616/1, Praha 5 - Malá Strana.
- 10.2. Otevírání obálek jsou oprávněni se účastnit kromě zadavatele všichni uchazeči, kteří podali nabídku ve lhůtě stanovené pro podání nabídek (ustanovení § 71 odst. 7 zákona). Za jednoho uchazeče se otevírání obálek může zúčastnit jedna osoba, která se prokáže občanským průkazem a plnou mocí (pokud nejde o statutární orgán nebo člena statutárního orgánu uchazeče) a **předloží aktuální výpis z obchodního rejstříku**, pokud se uchazeč do něj zapisuje. Statutární orgán nebo člen statutárního orgánu se prokáže občanským průkazem a **předloží aktuální výpis z obchodního rejstříku.**
- 10.3. Otvírání obálek se mají právo účastnit také další osoby, o nichž rozhodne zadavatel (ustanovení § 71 odst. 7 zákona).

11. Zadávací lhůta

Zadávací lhůtu, po kterou jsou uchazeči svými nabídkami vázáni, stanoví zadavatel v souladu s ustanovením § 43 zákona v rozsahu 120 dnů od skončení lhůty pro podání nabídek.

12. Další podmínky

- 12.1. Zadavatel si vyhrazuje právo zadávací řízení zrušit a neuzavřít kupní smlouvu s žádným z uchazečů dle podmínek stanovených v ustanovení § 84 zákona.
- 12.2. Uchazeči nemají právo na náhradu nákladů spojených s účastí ve veřejné zakázce.
- 12.3. Nabídky se uchazečům nevracejí a zůstávají u zadavatele jako součást dokumentace o veřejné zakázce.
- 12.4. V případě, že dojde ke změně údajů, týkajících se uchazeče, uvedených v nabídce, je uchazeč povinen o těchto změnách informovat bezodkladně zadavatele písemně ještě před uzavřením rámcové smlouvy.
- 12.5. Veškeré skutečnosti týkající se předmětu zakázky a zadavatele, o kterých se uchazeč dozví při plnění předmětu zakázky, jsou obchodním tajemstvím. Uchazeč se zavazuje tyto informace neposkytovat třetím osobám a odpovídá za případné škody vzniklé zadavateli porušením této povinnosti.
- 12.6. Veškerá komunikace mezi zadavatelem a uchazečem, jakož i veškerá komunikace v rámci plnění veřejné zakázky, bude probíhat v českém jazyce.
- 12.7. Zadavatel si vyhrazuje právo ověřit informace obsažené v nabídce uchazeče u třetích osob a uchazeč je povinen mu v tomto ohledu poskytnout veškerou potřebnou součinnost.
- 12.8. Kontaktní osoba zadavatele:

Ing. Michala Čandová, specialista veřejných zakázek
tel.: 222 806 182, mobil: +420 607 093 118, mcandova@sshr.cz

Přílohy

- Příloha č. 1 – Specifikace předmětu VZ
- Příloha č. 2 – Návrh Smlouvy o dílo
- Příloha č. 3 – Návrh Smlouvy o poskytnutí služeb
- Příloha č. 4 – Krycí list
- Příloha č. 5 – Nabídková cena
- Příloha č. 6 – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. a) zákona
- Příloha č. 7 – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. b) zákona
- Příloha č. 8 – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. c) zákona
- Příloha č. 9 – Ceník produktů společnosti Microsoft pro nacenění licencí podpůrného software

V Praze dne 28. 1. 2016


Ing. Zbyněk Raichl, CSc.,
ředitel Odboru zakázek
Správy státních hmotných rezerv

Příloha č. 1 ZD – Specifikace předmětu VZ
„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

***Specifikace předmětu VZ – „Věcné zadání k rozvoji IS Krizkom“ je samostatnou
elektronickou přílohou ZD, která je poskytována na CD.***

**„Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech
2016 – 2019“**

1. Vymezení předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje k „Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019“ podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků Objednatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Udržuje funkčně shodné testovací a provozní prostředí IS Krizkom, odstraňuje z testovacího prostředí IS Krizkom neakceptované změny.

2. Společná ustanovení

2.1 Podpora – kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a testovacího prostředí IS Krizkom (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků Objednatele; je realizována na základě požadavků Objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
 - **podružná**: závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Krizkom, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
 - **běžná**: závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení
 - **kritická**: závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozuschopným, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
- Podpora provozu za mimořádného režimu (dále jen MR). Jedná se o vyžádání provozní podpory v režimu 7x24h s rychlejší odezvou na požadavek i jeho řešením. Tento režim provozní podpory bude požadován pouze zodpovědnou osobou Objednatele a vždy na omezenou dobu. Přejechod standardní technické podpory na MR zahájí dodavatel nejpozději následující kalendářní den v 08:00 hod po oznámení požadavku. Konec MR v době jeho zahájení nemusí být znám. Dodavatel ve smlouvě stanoví cenu pro rozsah prací v MR.

2.2 Základní principy

Požadavek Objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

- informace o žadateli tj. uživateli IS Krizkom (organizace, kontaktní osoba, spojení),
- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
- popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,
- případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat Poskytovateli).
- Požadavek Objednatele s výše uvedenými atributy může být Poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesku (zde Objednatel předpokládá využití již provozované interní aplikace IT Dispečink).

Požadavek Objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem Objednatele nebo s jeho souhlasem.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončeném zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba Poskytovatele jako přílohu pracovního výkazu; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojím vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Protokol o zásahu může plnit i vhodně upravená sestava z webové aplikace ServiceDesku.

Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je Objednatel povinen zajistit následující podmínky:

- přístup servisního technika (ů) Poskytovatele k zařízení provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost Poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
- přítomnost oprávněné osoby Objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika (ů) Poskytovatele, uvedená povinnost Objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.

Poskytovatel poskytne Objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb.

2.3 Termíny řešení požadavků Objednatele:

Typ požadavku	Kategorie	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)		Termín dokončení řešení do: (od zahájení)	
		standardní režim ^{*)}	MR ^{**)}	standardní režim ^{*)}	MR ^{**)}
Zásah	podružný	40 hodin	dle dohody	Dle dohody	Dle dohody
	běžný	8 hodin	2 hodin	do 24 hodin	do 12 hodin
	kritický	2 hodin	ihned	do 12 hodin	do 4 hodin

*) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 5x9

**) požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 7x24

3. Specifikace plnění

Požadovaný rozsah plnění

Služba	Rozsah	Rozsah MR
ServiceDesk	365 x 7 x 24	
Řešení požadavků Objednatele	5 x 9	7 x 24
Podpora provozu a správy	16 hodin / měsíc	dle požadavku

3.1 Služba ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod pro hlášení všech požadavků (SPOC), řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého operátorského dohledu v režimu 24 x 7 těmito komunikačními kanály:

- telefon (operátor dohledu),
- elektronická pošta,
- webová aplikace ServiceDesk.

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

3.2 Řešení požadavků Objednatele

1. Služby související s řešením změnových požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x9 v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin (MR: 7 x 24). Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce.
2. Reakční doby služeb řešení problémů a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti je definováno v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Reakční doba*)	Odstranění do*)
Urgentní	problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku.	2h	12h
Normální	problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací	8h	24h
Podružné	Závady, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování. Závady při jejichž odstraňování je nutné respektovat specifika provozu	40h	Dle dohody

*) reakční doba je uváděna v pracovních hodinách (pracovní dny od 8 do 17 hodin)

3. Reakční doby služeb řešení změnových požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Doba řešení*)
Operativní	Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění	Zpracování změny do 24 hodin, a to včetně ověření funkčnosti.
Plánovaná	koncepční změna konfiguračních položek upgrade programového vybavení	V dohodnutém termínu, možno provádět i mimo běžnou pracovní dobu.

3.3 Podpora provozu a správy IS Krizkom zahrnuje především

- 3.3.1 Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
- 3.3.2 Údržbu interních databází a logů.
- 3.3.3 Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- 3.3.4 Instalace nových verzí a softwarových oprav.
- 3.3.5 Ověřování zálohovacích procedur.

- 3.3.6 Návrhy na změny provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- 3.3.7 Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- 3.3.8 Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
- 3.3.9 Požadavky na rozsah technické podpory:
 - rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně (MR: dle potřeby).
 - hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících a převádět do dalších let platnosti smluvního vztahu. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu.
 - Poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.

4. Podmínky poskytování servisní podpory

- a) Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
 - telefonem
 - elektronickou poštou
 - v případě potřeby zásahem na místech Objednatele podle čl. 3 Smlouvy.
- b) Komunikace bude probíhat prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk, případně elektronickou poštou nebo telefonicky.
- c) Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému do 2 hodin. V případě, že si to objednatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality objednatele.
- d) O průběhu poskytování pohotovostní služby bude poskytovatel informovat objednatele formou pracovních záznamů publikovaných prostřednictvím webové aplikace ServiceDesk.
- e) Podpora bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání zadavatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě zadavatele (on-site).
- f) Veškerá podpora bude poskytována pouze na legální licence objednavatele za podmínky, že jsou produkty užívány v souladu s platnou licenční politikou a dokumentací.
- g) Vyžádání servisní podpory bude prováděno oprávněnými pracovníky objednatele telefonicky a následně potvrzeno prostřednictvím webového formuláře ServiceDeskové aplikace objednatele nebo elektronické pošty.
- h) Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím webového formuláře ServiceDesk objednávatele, popřípadě zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
 - jméno osoby, která závadu nahlásila,
 - kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
 - popis závady včetně její simulace v testovacím prostředí,

- místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
 - znění chybových zpráv.
- i) Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 17:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
- j) Poskytovatel telefonicky a následně prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk včetně notifikace elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě objednatele příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Objednatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

Příloha č. 2 ZD – Návrh Smlouvy o dílo

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

Návrh znění Smlouvy o dílo je samostatnou přílohou ZD.

Příloha č. 3 ZD – Návrh Smlouvy o poskytnutí služeb

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

Návrh znění Smlouvy o poskytnutí služeb je samostatnou přílohou ZD.

Příloha č. 4 ZD – Krycí list nabídky

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

FORMULÁŘ – KRYCÍ LIST NABÍDKY
pro veřejnou zakázku

**„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro
zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019“**

Uchazeč (obchodní firma nebo název)	
Sídlo (v případě fyzické osoby místo podnikání) (celá adresa včetně PSČ)	
Právní forma	
Identifikační číslo	
Daňové identifikační číslo	
Rodné číslo (vyplňuje se jen v případě, že uchazeč je fyzická osoba)	

Nabídková cena:

	Cena v Kč bez DPH	DPH v Kč	Cena v Kč včetně DPH
Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019			
Rozvoj IS Krizkom v roce 2016			
Podpora (maintenance) SW za 48 měsíců			
CELKOVÁ NABÍDKOVÁ CENA			

V dne

.....
razítko a podpis osoby oprávněné
jednat jménem uchazeče

Příloha č. 5 ZD - Nabídková cena

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019“

Nabídková cena

1) Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016-2019

Poznámka: Do tabulky vyplňujte u pevných plateb ceny měsíčních paušálů za jednotlivé služby, u úkolových plateb vyplňujte cenu za požadovaných 30 dnů mimořádného režimu a 1350 hodin úkolové činnosti. Pro součet „Celkem za období“ částky vynásobte příslušným počtem měsíců (v případě pevných plateb) nebo let (v případě úkolových plateb).

Etap	Předmět plnění	Pevné platby			Úkolové platby (max.)		
		Cena bez DPH	% DPH	Cena s DPH	Cena bez DPH	% DPH	Cena s DPH
1.	ServiceDesk						
2.	Technická podpora provozu						
3.	30 dní MR						
	Celkem za 1 kalendářní měsíc						
1.	ServiceDesk						
2.	Technická podpora provozu						
3.	30 dní MR						
	Celkem za 12 kalendářních měsíců						
1.	ServiceDesk						
2.	Technická podpora provozu						
3.	30 dní MR na každých 12 měsíců (3x)						
4.	Úkolová činnost (update, upgrade)						
	Celkem za 37 kalendářních měsíců						

*) hodinová sazba * 1350 hodin za dobu trvání smlouvy

	v Kč bez DPH	v Kč včetně DPH
Celková nabídková cena za období 1. 12. 2016 - 31. 12. 2019 tj. součet pevných a maximálních úkolových plateb a 30 dní MR na kalendářní rok		

2) „Rozvoj IS Krizkom“

	v Kč bez DPH	Sazba DPH v %	v Kč včetně DPH
Nabídková cena			

3) „Podpora (maintenance) SW za 48 měsíců“

Název licence SW*)	v Kč bez DPH	Sazba DPH v %	v Kč včetně DPH
.....			
.....			
.....			
.....			
.....			
CELKEM			

*) Uchazeč vloží počet řádků tabulky dle potřebného počtu typů podpůrných licencí

V..... dne

.....
Razítko a podpis osoby oprávněné
jednat jménem dodavatele

Příloha č. 6 ZD – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. a) zákona

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019“

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

dle ustanovení § 68 odstavec 3, písm. a) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Uchazeč prohlašuje, že níže uvedené osoby, které jsou statutárním orgánem uchazeče nebo jeho členem, v posledních 3 letech od konce lhůty pro podání nabídek byly v pracovněprávním, funkčním či obdobném poměru u zadavatele *).

Jméno, příjmení, titul	Datum narození	Bydliště	Druh vztahu

V..... dne

.....
razítko a podpis osoby oprávněné
jednat jménem uchazeče

*) neexistuje-li taková osoba, tabulka se proškrtne

Příloha č. 7 ZD - Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. b) zákona

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 - 2019“

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

dle ustanovení § 68 odstavec 3, písm. b) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Dodavatel, který má formu akciové společnosti, prohlašuje, že níže uvedený seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu je vyhotovený ve lhůtě pro podání nabídek *)

Jméno, příjmení, titul	Datum narození	Bydliště

V..... dne

.....
razítko a podpis osoby oprávněné
jednat jménem uchazeče

*) neexistuje-li taková osoba, tabulka se proškrtne

**Příloha č. 8 ZD – Čestné prohlášení dodavatele dle ustanovení § 68 odst. 3 písm. c)
zákona**

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ DODAVATELE

dle ustanovení § 68 odstavec 3, písm. c) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

Já (my) níže podepsaný (i) čestně prohlašuji (prohlašujeme), že uchazeč
(obchodní firma) neuzavřel (a) a neuzavře zakázanou dohodu podle zvláštního právního
předpisu - zákona č. 143/2001 Sb., o ochraně hospodářské soutěže a o změně některých
zákonů (zákon o ochraně hospodářské soutěže), ve znění pozdějších předpisů, v souvislosti se
zadávanou veřejnou zakázkou.

V..... dne

.....
razítko a podpis osoby oprávněné
jednat jménem uchazeče

Příloha č. 9 ZD – Ceník produktů společnosti Microsoft pro nacenění licencí podpůrného software

„Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS
Krizkom v letech 2016 - 2019“

(Ceník produktů společnosti Microsoft je samostatnou elektronickou přílohou ZD, která je
poskytována na CD)

SMLOUVA O DÍLO

Číslo smlouvy: (doplň zadavatel před podpisem smlouvy)

uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále také „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:

Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85
jednající: Ing. Zbyňkem Raichlem, CSc., ředitelem Odboru zakázek
IČO: 48133990
DIČ: CZ48133990
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
č. účtu: 85508881/0710
datová schránka: 4iqaa3x
osoby pověřené k jednání ve věcech obchodních:
tel.:, fax:, mobil:, e-mail:

Osoby pověřené k jednání ve věcech technických:
tel.:, fax:, mobil:, e-mail:
(dále jen „Objednatel“)

a

Obchodní firma:

se sídlem:
adresa pro doručování
(je-li odlišná od adresy sídla)
spisová značka: X 0000 vedená u soudu v
IČO:
DIČ:
datová schránka:
bankovní spojení:
číslo účtu:
osoby pověřené k jednání ve věcech obchodních:
tel.:, fax:, mobil:, e-mail:
Osoby pověřené k jednání ve věcech technických:
tel.:, fax:, mobil:, e-mail:
(dále jen „Zhotovitel“)

Článek I. Účel smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění technologického upgrade IS Krizkom, tj. přechod na perspektivní verze softwarových nástrojů, úpravy a rozšíření funkcionalit systému pro účely a k zajištění zákonné působnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou Objednatel zadal v zadávacím řízení pod č. j. 02255/15-SSHR s názvem „Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019“.

Článek II. Předmět smlouvy a místo plnění

1. Zhotovitel se zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro Objednatele dílo spočívající v návrhu a implementaci softwarového díla, včetně dodání a zajištění provozu podpůrných softwarových aplikací (dále také jako „podpůrný SW“), (dále souhrnně jen „**dílo**“) dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy. Přehled podpůrného SW je uveden v Příloze č. 2 smlouvy. V příloze č. 3 smlouvy je uveden přehled podpůrného SW licencovaného společností Microsoft, který se zavazuje zajistit Objednatel.
2. Dílo bude provedeno v prostorách Objednatele, případně v prostorách Objednatelem určených. Objednatel se zavazuje řádně dokončené dílo bez jakýchkoliv vad a nedodělků převzít a zaplatit Zhotoviteli sjednanou cenu.

Článek III. Doba plnění

1. Termín zahájení díla: do 3 pracovních dnů od uzavření této smlouvy
Termín dokončení díla: do 15.11.2016
Termín předání díla: do 3 pracovních dnů od dokončení díla
Dílo bude plněno a předáváno po částech v jednotlivých etapách dle přílohy č. 4 smlouvy. Ve lhůtách uvedených v příloze č. 4 budou jednotlivé etapy předávány Objednateli.
2. Zajištění provozu podpůrného SW po skončení platnosti licencí poskytnutých Zhotovitelem při předání díla zajistí Objednatel na své vlastní náklady.
3. Dílo je splněno jeho řádným provedením. Dílo bude provedeno, bude-li dokončeno a předáno Objednateli. Dokončené dílo nesmí mít jakékoliv vady a nedodělky. Má-li dílo vady či nedodělky, není Objednatel povinen dílo převzít. O předání a převzetí díla nebo jeho části dle jednotlivých etap musí být mezi Objednatelem a Zhotovitelem sepsán „Protokol o předání a převzetí díla“ (dále jen „**protokol**“).
4. Současně s předáním díla musí být předána následující dokumentace v českém jazyce:
 - uživatelská příručka
 - systémová příručkaLicenční podmínky mohou být dodány v anglickém jazyce.
5. Jestliže Zhotovitel dokončí dílo před dohodnutým termínem, je Objednatel povinen dílo, nemá-li žádné vady a nedodělky, převzít.
6. Nebezpečí škody přechází ze Zhotovitele na Objednatele v okamžiku převzetí díla nebo jeho části dle jednotlivých etap.

Článek IV. Cena za dílo a platební podmínky

1. Cena za dílo je cenou smluvní a je dána nabídkou Zhotovitele ze dne a je členěna následovně:

cena za dílo byla stanovena jako cena pevná ve výši- Kč bez DPH
(slovy: korun českých),

- z toho cena za návrh a implementaci IS Krizkom dle přílohy č. 1 smlouvy činí- Kč bez DPH (slovy: korun českých)
- a cena za podpůrný SW dle přílohy č. 2 smlouvy činí- Kč bez DPH (slovy: korun českých)

podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je Objednatel povinen spolu s cenou za dílo uhradit Zhotoviteli daň z přidané hodnoty ve výši 21 % ceny díla, což představuje, vzhledem k ceně za dílo, daň ve výši Kč (slovy: korun českých),

celková cena za dílo tedy činí Kč včetně DPH
(slovy: korun českých).

2. Cena za dílo je ujednána pevnou částkou. Zhotovitel nemůže žádat změnu ceny proto, že si dílo vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
3. Cena za dílo již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením díla, včetně všech nákladů Zhotovitele na dopravu do míst plnění a zaškolení obsluh v místě plnění.
4. Platba záloh na cenu za dílo se nepřipouští. Právo na zaplacení ceny díla dle odst. 1 vzniká Zhotoviteli provedením díla, tj. tehdy, je-li dílo řádně dokončeno a předáno dle podmínek sjednaných v této smlouvě.
5. Ke změně ceny může dojít pouze dohodou smluvních stran ve formě písemného dodatku k této smlouvě.
6. Dojde-li během plnění této smlouvy ke změně zákonem stanovené sazby DPH, je Zhotovitel oprávněn v souladu s takovou změnou upravit výši DPH a cenu za dílo včetně DPH, a to tak, že částku odpovídající DPH a částku odpovídající ceně včetně DPH dle odst. 1 upraví tak, aby DPH odpovídalo zákonem stanovené sazbě. Změna zákonem stanovené sazby DPH dle předchozí věty není důvodem k jakémukoliv navýšení částky odpovídající ceně za dílo bez DPH uvedené v odst. 1.
7. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění při provádění díla je den vystavení daňového dokladu – faktury.
8. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu zaplacení ceny díla na účet Zhotovitele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury).
9. Lhůta splatnosti faktury je 21 dnů od doručení faktury Objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet Zhotovitele.
10. Faktura musí obsahovat: veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je Zhotovitel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje Objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit Zhotoviteli s tím, že Zhotovitel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením opravené

faktury Objednateli nová lhůta splatnosti.

11. Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je organizační složkou státu a v případě prokazatelného nedostatku finančních prostředků může dojít k zaplacení faktur až v návaznosti na přidělení potřebných finančních prostředků ze státního rozpočtu. Tato případná časová prodleva nemůže být pro účely plnění práv a povinností z této smlouvy vyplývajících považována za prodlení na straně Objednatele v rámci platebních podmínek a nelze proto z tohoto důvodu uplatňovat vůči Objednateli žádné sankce, zejména požadovat úhradu úroků z prodlení. Objednatel v případě, že schválené finanční prostředky vyplývající ze schváleného státního rozpočtu na příslušný rok, mu neumožní uhradit vzniklé pohledávky v příslušném roce, je oprávněn podle čl. XI. odst. 6 této smlouvy tuto smlouvu vypovědět, aniž by Zhotoviteli vznikly jakékoliv nároky z tohoto titulu na smluvní pokuty, veškeré jiné sankce, úhradu škod atd.

Článek V.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Zhotovitel je povinen dílo provést na svůj náklad a na své nebezpečí v době stanovené článkem III. této smlouvy.
2. Zhotovitel odpovídá za vhodnost použitých materiálů a technologií.
3. Objednatel může kdykoli průběžně kontrolovat provádění díla.
4. Zhotovitel odpovídá za to, že dílo má v době předání Objednateli vlastnosti stanovené příslušnými právními předpisy, závaznými technickými normami vztahujícími se na provádění díla dle této smlouvy, popř. vlastnosti obvyklé. Dále Zhotovitel odpovídá za to, že dílo je kompletní ve smyslu obvyklého rozsahu, splňuje určenou funkci a odpovídá požadavkům sjednaným ve smlouvě.

Článek VI.

Záruka za jakost a odpovědnost za vady

1. Zhotovitel poskytuje Objednateli záruku na provedené dílo po dobu 48 měsíců. Dílo musí být po dobu záruky způsobilé pro použití k obvyklému účelu v souladu s určením předmětu smlouvy dle čl. II této smlouvy. Záruka počíná běžet převzetím dokončeného díla Objednatelem.
2. Pro záruku za jakost díla platí obdobně ustanovení § 2113 až 2115 občanského zákoníku.
3. Dílo má vady, neodpovídá-li ujednání této smlouvy.
4. Záruční opravy musí Zhotovitel po dobu záruky provádět bezplatně.
5. Objednatel uplatní záruku u Zhotovitele písemně a v oznámení uvede, v čem vady spočívají. V případě pochybnosti ohledně data doručení uplatnění záruky se má za to, že záruka byla uplatněna 3. den po prokazatelném odeslání písemného oznámení Objednatele Zhotoviteli.
6. Zhotovitel je povinen po dobu trvání záruky bezplatně odstranit ohlášené vady do 30 dnů od doručení reklamace nebo ve lhůtě sjednané s Objednatelem.
7. Nároky z vad díla se nedotýkají nároku Objednatele na náhradu škody nebo smluvní pokuty.

Článek VII.
Vlastnické právo k předmětu díla

1. Smluvní strany se dohodly, že od okamžiku převzetí díla Objednatelem bez jakýchkoliv vad a nedodělků je vlastníkem Zhotovovaného díla a jeho oddělitelných částí i součástí Objednatel.
2. Smluvní strany se dohodly, že k přechodu vlastnického práva k předmětu díla nebo jeho části dle jednotlivých etap ze Zhotovitele na Objednatele dochází jeho převzetím Objednatelem na základě protokolu.

Článek VIII.
Licenční ujednání, práva duševního vlastnictví

1. Licence se poskytuje jako nevýhradní, časově, místně ani jinak neomezené právo předmět smlouvy užít, a to ke všem způsobům užití.
2. Poskytovatel se zavazuje, že při plnění předmětu smlouvy nebo jeho části dle této smlouvy neporuší práva třetích osob, která těmto osobám mohou plynout z práv k duševnímu vlastnictví, zejména z autorských práv a práv průmyslového vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které touto smlouvou postupuje na Objednatele, nebo k jejichž užití poskytuje Objednateli dle této smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů z plnění předmětu smlouvy (dále pro účely tohoto článku jen „dílo“) Objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licencí od autorů děl v souladu se zákonem 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 „autorský zákon“), popř. od vlastníků jiných práv duševního vlastnictví v souladu s právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje, škody a majetkovou i nemajetkovou újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku porušení povinností dle předchozí věty.
3. Je-li výsledkem činnosti poskytovatele dle této smlouvy anebo součástí předaného plnění dílo, které je předmětem práv autorských, práv souvisejících či předmětem práv pořizovatele k jím pořízené databázi, a nejde přitom ve smyslu odst. 3 tohoto článku o dílo anebo jeho části vytvořené jako zaměstnanecké dílo (dále pro účely tohoto článku souhrnně jen „Předměty ochrany podle autorského zákona“), náleží od okamžiku předání díla dle této smlouvy Objednateli pro území celého světa včetně České republiky nevýhradní neomezené právo k užití těchto Předmětů ochrany podle autorského zákona, a to na dobu trvání práva k Předmětům ochrany podle autorského zákona, resp. na zákonnou dobu ochrany.
4. Poskytovatel touto smlouvou poskytuje Objednateli oprávnění k výkonu uvedeného nevýhradního práva k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona (licence) bez časového, územního a množstevního omezení a pro všechny způsoby užití. Objednatel je oprávněn Předměty ochrany podle autorského zákona užít v původní nebo jiným zpracované či jinak změněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky. Oprávnění k užití Předmětů ochrany podle autorského zákona získává Objednatel jako převoditelná s právem podlicence a dále postupitelná. Postoupení licence nebo její části na třetí osobu nevyžaduje souhlas poskytovatele a Objednatel není povinen postoupení licence nebo její části na třetí osobu poskytovateli oznamovat. Toto právo Objednatele k Předmětům ochrany podle autorského zákona se automaticky vztahuje i na všechny nové verze, úpravy a překlady Předmětů ochrany podle autorského zákona dodané poskytovatelem. Objednatel není povinen výše uvedenou licenci využít. Poskytovatel dále poskytuje Objednateli právo upravovat a/nebo překládat Předměty ochrany podle autorského zákona, včetně práva Objednatele zadat provedení těchto úprav a/nebo překladů třetím osobám. Dohodou smluvních stran se stanoví, že cena za užití Předmětů ochrany podle autorského

zákona dle tohoto odstavce je součástí ceny dle Přílohy č. 2.

5. Je-li výsledkem nebo součástí předaného plnění i zaměstnanecké či kolektivní dílo, které je předmětem autorských práv, práv souvisejících s právem autorským či práv pořizovatele k jím pořízené databázi, poskytovatel jako zaměstnavatel či osoba, z jejíhož podnětu a pod jejímž vedením je dílo vytvářeno a pod jejímž jménem je dílo uváděno na veřejnost, ke dni předání díla dle této smlouvy postupuje právo výkonu majetkových práv k dílu na Objednatele, přičemž výše odměny za postoupení je již zahrnuta v ceně dle Přílohy č. 2 této smlouvy. Objednatel se tím stává ve vztahu ke všem částem díla i dílu jako celku vykonavatelem autorských práv majetkových v pozici zaměstnavatele se všemi souvislostmi včetně oprávnění vyplývajících z omezení osobnostních práv původních autorů v plném rozsahu dle § 58 autorského zákona, přičemž právo výkonu majetkových práv autorských získává Objednatel jako dále postupitelné. Objednatel je tak především oprávněn dílo i jeho části bez dalšího sám jakýmkoli způsobem užít v původní, zpracované či jinak změněné podobě a udělit třetím osobám oprávnění (licenci) k výkonu práva dílo a jeho části užít.
6. Objednatel je dále oprávněn nehotové anebo nedostatečně podrobné části díla dokončit, a to bez ohledu na podmínky podle ustanovení § 58 odst. 5 autorského zákona. Poskytovateli ani původním autorům nenáleží nárok na přiměřenou dodatečnou odměnu podle ustanovení § 58 odst. 6 autorského zákona. Objednatel je oprávněn dílo anebo jeho části zveřejnit, upravovat, zpracovávat včetně překladu, spojit s jiným dílem, zařadit do díla souborného a uvádět je na veřejnost pod vlastním jménem.
7. S ohledem na to, že práva dle předchozích odstavců jsou poskytnuta na časově neomezenou dobu, je Objednatel oprávněn po skončení této smlouvy zajistit poskytování předmětu díla dle této smlouvy jakýmkoli jiným dodavatelem

Článek IX. Náhrada škody

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

Článek X. Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě, že bude Zhotovitel v prodlení s termínem dokončení či předání díla stanoveným v článku III. této smlouvy, dopouští se tím porušení smlouvy, za které je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za dílo bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že Zhotovitel neodstraní vady bránící předání a převzetí předmětu díla v dohodnutém termínu, je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za dílo bez DPH za každou jednotlivou vadu a započatý den prodlení.
3. V případě prodlení Zhotovitele s odstraňováním vad uplatněných Objednatelem

v záruční době je Zhotovitel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za dílo bez DPH za každou jednotlivou vadu a započatý den prodlení.

4. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy Objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 10. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
5. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněné straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
6. Zhotovitel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
7. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to ani co do výše, v níž případně náhrada škody smluvní pokutu přesáhne.

Článek XI. Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Zjistí-li Objednatel vady, může požadovat, aby Zhotovitel zajistil nápravu, neučiní-li tak Zhotovitel v době přiměřené či době Objednatelům jinak stanovené, může Objednatel od smlouvy odstoupit.
3. Smluvní strany se dále dohodly, že prodlení Zhotovitele s dokončením či předáním díla nebo dodání vadného díla považují za podstatné porušení smlouvy a Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
4. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Zhotovitele je rovněž považováno porušení povinnosti dle čl. XIII. odst. 6. Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 3. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
6. Objednatel je tuto smlouvu oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta této smlouvy je v takovém případě tři měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Článek XII. Ostatní ujednání

1. Zhotovitel prohlašuje, že ke Zhotovení díla, které je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Zhotovitel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem díla, je schopen dílo ve smluvené lhůtě dodat, veškeré náklady spojené se Zhotovením díla jsou zahrnuty v ceně díla.
3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením

této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.

4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
5. Smluvní strany se zavazují oznámit změny kterýchkoliv údajů uvedených v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana, u které daná změna nastala, je povinna o takovéto změně informovat druhou smluvní stranu, a to průkazným způsobem (prostřednictvím datové schránky, popř. formou doporučeného dopisu) a bez zbytečného odkladu. V případě, že z důvodu nedodržení nebo porušení této povinnosti dojde ke škodě, zavazuje se smluvní strana, která škodu způsobila, tuto nahradit v plné výši.
6. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Článek XIII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Zhotovitel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách Objednatele. Údaje ve smyslu § 147a odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, budou znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů).
3. Zhotovitel souhlasí, aby Objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh a údajů v záhlaví smlouvy, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě prostřednictvím datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy. V případě pochybností či nedoručitelnosti považuje se odeslaná zásilka za doručenu třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, byla-li odeslána na adresu v jiném státu, považuje se za doručenu patnáctým pracovním dnem po odeslání.
6. Zhotovitel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
7. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 3 obdrží Objednatel a 1 Zhotovitel
8. Tato smlouva je platná a nabývá účinnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.

9. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily, že smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek a byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.

10. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 - Technická specifikace díla

Příloha č. 2 - Seznam podpůrného SW (bez SW licencovaného společností Microsoft)

Příloha č. 3 - Seznam podpůrného SW licencovaného společností Microsoft

Příloha č. 4 - Etapy plnění rozvojových úkolů k zajištění akce: 174V01100007/05 -
rozvoj IS Krizkom

V Praze dne

V dne:

Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

.....
**Česká republika – Správa
Státních hmotných rezerv**
Ing. Zbyněk Raichl, CSc.
ředitel Odboru zakázek

.....
(titul, jméno, příjmení, funkce, podpis)

Technická specifikace díla

(Technická specifikace – Věcné zadání je samostatnou přílohou návrhu smlouvy)

**Seznam podpůrného SW
(bez SW licencovaného společností Microsoft)**

Seznam podpůrného SW licencovaného společnostmi Microsoft

Etapy plnění rozvojových úkolů k zajištění akce: 174V01100007/05 - rozvoj IS Krizkom

Etapy	Plnění	Lhůty
I.	Zpracovat dokument s analýzou současného stavu a možnostmi přechodu na vyšší verzi a analýzu proveditelnosti s návrhem řešení požadavků uvedených ve Věcném zadání, včetně jejich vazeb, dopadů, případných rizik a harmonogramem postupu prací (Projekt).	
II.	Realizovat technologický upgrade celého IS - přechod na nové perspektivní verze SW nástrojů (zejména aplikační SW a internetové prohlížeče).	
III.	Upravit a doplnit funkcionality systému (mimo nový modul k mimořádným událostem).	
IV.	Doplnit funkcionality k předávání a zpracování informací a dat o použití SHR při mimořádných událostech (nový modul pro MÚ).	
V.	Implementace systému do testovacího (cvičného) prostředí a jeho akceptace.	
VI.	Implementace systému do provozního (ostrého) prostředí a jeho akceptace.	

SMLOUVA O POSKYTNUTÍ SLUŽEB

Číslo smlouvy: (doplň zadavatel před podpisem smlouvy)

uzavřená podle § 1746 odst. 2. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
(dále také „občanský zákoník“)

mezi těmito smluvními stranami:

Česká republika - Správa státních hmotných rezerv

se sídlem: Praha 5 – Malá Strana, Šeříková 616/1, PSČ 150 85
jednající: Ing. Zbyňkem Raichlem, ředitelem Odboru zakázek
IČO: 48133990
DIČ: CZ48133990
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
č. účtu: 85508881/0710
datová schránka: 4iqaa3x

osoby pověřené k jednání ve věcech obchodních:

tel.:, fax:, mobil:, e-mail:

Osoby pověřené k jednání ve věcech technických:

tel.:, fax:, mobil:, e-mail:

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Obchodní firma:

se sídlem:

adresa pro doručování

(je-li odlišná od adresy sídla)

spisová značka: X 0000 vedená u soudu v

IČO:

DIČ:

datová schránka:

bankovní spojení:

číslo účtu:

osoby pověřené k jednání ve věcech obchodních:

tel.:, fax:, mobil:, e-mail:

Osoby pověřené k jednání ve věcech technických:

tel.:, fax:, mobil:, e-mail:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Článek I. Účel smlouvy

1. Účelem této smlouvy je zajištění uživatelské podpory a dalších služeb nutných k bezchybnému provozu informačního systému Krizkom pro účely a k zajištění zákonné působnosti Objednatele vyplývající ze zákona č. 97/1993 Sb., o působnosti Správy státních hmotných rezerv, ve znění pozdějších předpisů.
2. Touto smlouvou se realizuje veřejná zakázka, kterou Objednatel zadal v zadávacím řízení pod č. j. 02255/15-SSHR s názvem „Rozvoj IS Krizkom v roce 2015 a Poskytování služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019“.

Článek II. Předmět smlouvy a místo plnění

1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek stanovených v této smlouvě k poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu informačního systému Krizkom v letech 2016 – 2019, podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele. Popis požadovaných služeb je uveden v Příloze č. 1.
2. Rozsah služeb, odpovídající reakční doby i smluvní cena se liší v závislosti na režimu poskytování prací a služeb. Pro případy termínově vymezené výhradně pověřeným zástupcem Objednatele (oprávněná osoba pro oblast věcnou v souladu s čl. V.1 b)) platí označení „MR“ (mimořádný režim). Přechod standardní technické podpory na MR bude realizován nejpozději v 8:00 hod nejbližšího kalendářního dne následujícího po dni oznámení jeho zahájení poskytovateli všemi dostupnými komunikačními kanály.
3. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za poskytnuté služby cenu dále sjednanou.
4. Místem plnění předmětu smlouvy je pracoviště Objednatele (Olbrachtova 1677/3, 140 00 Praha 4), případně Objednatelům písemně oznámené určené místo, a pracoviště Poskytovatele.

Článek III. Doba plnění smlouvy

1. Plnění Smlouvy o poskytnutí služeb bude zahájeno prvním kalendářním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém bude předáno dílo dle Smlouvy o dílo č. **...(doplň zadavatel před podpisem smlouvy)...** a smlouva bude ukončena dnem 31. 12. 2019 nebo dosažením stanovené maximální ceny 4 002 000,- Kč bez DPH.

Článek IV. Cena a platební podmínky

1. Cena za dílo je cenou smluvní, je dána nabídkou Poskytovatele ze dne a je členěna následovně:
 - 1.1 Smluvní cena za poskytované služby dle čl. II, odst. 1 činí měsíční paušální částku ve výši (slovy: korun českých) **bez DPH**. Smluvní cena je stanovena jako nejvýše přípustná částka za poskytování služeb včetně všech poplatků a veškerých dalších nákladů (např. dopravného) s plněním veřejné zakázky souvisejících.
 - 1.2 V případě technické podpory v rámci MR se smluvní cena podle odst. 1.1 tohoto článku **navyšuje o částku** (slovy: korun českých) **bez DPH** za každý započatý pracovní den tohoto režimu podpory a **o částku** (slovy: korun českých) **bez DPH** za každý započatý den pracovního klidu, pracovního volna a státního svátku tohoto režimu podpory.

- 1.3 Pokud se obě strany dohodnou na pracích **nad rámec stanovený touto smlouvou** (upgrade, update) bude Poskytovatel účtovat sazbu (slovy: korun českých) **bez DPH** za jednu člověkohodinu. Za dobu trvání smluvního vztahu je možné takto objednat a poskytnout služby v celkovém rozsahu maximálně **1350 člověkohodin**.
2. Cena za dílo je ujednána pevnou částkou. Poskytovatel nemůže žádat změnu ceny proto, že si dílo vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno.
 3. Cena za dílo již zahrnuje veškeré daně, cla, poplatky a veškeré další výdaje spojené s provedením díla, včetně všech nákladů zhotovitele na dopravu do míst plnění a zaškolení obsluh v místě plnění.
 4. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za poskytnutí služeb dle této smlouvy sjednanou cenu na základě faktury – daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem po potvrzení pracovního výkazu. Tento Objednatelům potvrzený pracovní výkaz bude nedílnou součástí proplácené faktury. Pracovní výkaz bude obsahovat údaje o provedených pracích a jejich ceně za fakturované období a jeho minimální struktura bude v souladu s rozsahem specifikace prací v Příloze č. 1 této smlouvy.
 5. Cena plnění dle odstavce 1. tohoto článku bude fakturována a hrazena v souladu s následujícími zásadami:
 - 5.1 vyúčtování paušálních (pevných) plateb bude realizováno měsíčně,
 - 5.2 vyúčtování ostatních plateb bude realizováno v souladu s Přílohou č. 1 této smlouvy na základě faktur vystavených Poskytovatelem; k faktuře bude připojen doklad se specifikací a nákladovostí skutečně provedených úkonů podepsaný pověřenými zástupci obou stran (za Objednatele oprávněnou osobou pro oblast provozní), tj. pracovní výkaz.
 6. Dojde-li během plnění této smlouvy ke změně zákonem stanovené sazby DPH, je Poskytovatel oprávněn v souladu s takovou změnou upravit výši DPH a cenu za dílo včetně DPH, a to tak, že částku odpovídající DPH a částku odpovídající ceně včetně DPH dle odst. 1 upraví tak, aby DPH odpovídalo zákonem stanovené sazbě. Změna zákonem stanovené sazby DPH dle předchozí věty není důvodem k jakémukoliv navýšení částky odpovídající ceně za dílo bez DPH uvedené v odst. 1.
 7. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění při provádění díla je den vystavení daňového dokladu – faktury.
 8. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním způsobu zaplacení ceny díla na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví smlouvy na základě daňového dokladu (faktury).
 9. Lhůta splatnosti faktury je 21 dnů od doručení faktury Objednateli, přičemž za den zaplacení se považuje den, kdy je fakturovaná částka připsána na účet Poskytovatele.
 10. Faktura musí obsahovat: veškeré náležitosti stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Dále je Poskytovatel povinen v daňovém dokladu (faktuře) uvést číslo smlouvy, které vždy určuje Objednatel a toto číslo je uvedeno v záhlaví této smlouvy. V případě, že faktura nebude úplná nebo nebude obsahovat zákonem předepsané náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit Poskytovateli s tím, že Poskytovatel je následně povinen vystavit novou bezvadnou a úplnou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě počne běžet doručením opravené faktury objednateli nová lhůta splatnosti.
 11. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je organizační složkou státu a v případě prokazatelného nedostatku finančních prostředků může dojít k zaplacení faktur až v návaznosti na přidělení potřebných finančních prostředků ze státního rozpočtu. Tato případná časová prodleva nemůže být pro účely plnění práv a povinností z této smlouvy vyplývajících považována za prodlení na straně Objednatele v rámci platebních podmínek a nelze proto z tohoto důvodu uplatňovat vůči Objednateli žádné sankce, zejména požadovat úhradu úroků z prodlení. Objednatel v případě, že schválené finanční prostředky vyplývající ze schváleného státního rozpočtu na příslušný rok mu neumožní

uhradit vzniklé pohledávky v příslušném roce, je oprávněn podle čl. X. odst. 6 této smlouvy tuto smlouvu vypovědět, aniž by Poskytovateli vznikly jakékoliv nároky z tohoto titulu na smluvní pokuty, veškeré jiné sankce, úhradu škod atd.

Článek V. Součinnost smluvních stran

1. Objednatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro provedení předmětu smlouvy a předávat Poskytovateli nezbytné podklady a poskytovat mu jinou součinnost, nezbytnou pro provedení předmětu smlouvy, a to dle dispozic Poskytovatele. V případě prodlení s podnutím nezbytné součinnosti nebo předáním nezbytných podkladů, se všechny termíny předání předmětu smlouvy ze strany Poskytovatele posouvají o odpovídající počet dnů takového prodlení, tzn. že Poskytovatel není po tuto dobu v prodlení s provedením předmětu smlouvy.
2. Smluvní strany se zavazují úzce spolupracovat, zejména poskytovat úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému plnění svých závazků, přičemž v případě změny podstatných okolností, které mají nebo mohou mít vliv na plnění smlouvy, jsou povinny o takové změně informovat druhou smluvní stranu bezodkladně, nejpozději však do 3 (tří) pracovních dnů po zjištění takové změny způsobem uvedeným v článku V. odst. 2 a XII. odst. 5.
3. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k prvkům ICT infrastruktury Objednatele včetně vzdáleného přístupu v rozsahu nezbytném pro řádné provedení předmětu smlouvy a vyčlenit k součinnosti své zaměstnance nezbytné pro řádné provedení Poskytovatelem.

Článek VI. Komunikace mezi smluvními stranami

1. Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím oprávněných osob nebo osob, jejichž oprávnění jednat za společnost vyplývá z obecně závazných předpisů:
 - a) oprávněnými osobami za Poskytovatele jsou:
 - i. pro oblast smluvní
 - ii. pro oblast věcnou
 - b) oprávněnými osobami za Objednatele jsou:
 - i. ředitel odboru zakázek (Ř OZAK) - pro oblast smluvní
 - ii. vedoucí oddělení hospodářských opatření odboru příprav hospodářských opatření (V OdHO OPH) – pro oblast věcnou
 - iii. ředitel odboru informatiky (Ř OI)– pro oblast provozní
2. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
 - a) prostřednictvím datové schránky,
 - b) doporučeným dopisem,
 - c) osobním doručením oproti potvrzení o převzetí,
 - d) prostřednictvím kurýra oproti potvrzení o převzetí,
 - e) e-mailem s potvrzením o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena.

3. V případě vzniku sporu při provádění Smlouvy nebo v přímé souvislosti s ní se smluvní strany zavazují, že se budou takový spor snažit vyřešit nejprve smírně jednáním.

Článek VII. Ochrana dat a informací

1. Obě smluvní strany se zavazují, že zachovají jako citlivé informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran a předmětu smlouvy, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
2. Smluvní strany budou považovat za citlivé informace:
 - a) jako citlivé označené,
 - b) informace, u kterých se z povahy věcí dá předpokládat, že se jedná o informace podléhající závazku mlčenlivosti nebo informace o Objednateli, které by mohly z povahy věci být považovány za citlivé a které se dozvědí v souvislosti s plněním této smlouvy.
3. Za informace dle odst. 1. a 2. tohoto článku se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými.
4. Smluvní strany se zavazují, že neuvolní třetí osobě informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Závazek mlčenlivosti a ochrany citlivých informací zůstává v platnosti po dobu 5 let po ukončení platnosti smlouvy.
5. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré podklady, mající charakter citlivé informace poskytnuté mu Objednatелеm, proti odcizení nebo jinému zneužití.
6. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinnostmi mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v závazkovém vztahu zavázán sám a Poskytovatel v plném a neomezeném rozsahu odpovídá za veškerá porušení těchto povinností subdodavatelem.
7. Povinnost zachovávat mlčenlivost se nevztahuje na informace:
 - a) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením ustanovení tohoto článku ze strany Poskytovatele,
 - b) které jsou Poskytovateli známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
 - c) které budou následně Poskytovateli sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
8. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.

Článek VIII. Náhrada škody

1. Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran není v prodlení a ani nemá povinnost nahradit škodu způsobenou porušením svých povinností vyplývajících z této smlouvy, bránila-li jí v jejich splnění některá z překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní

stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy.

3. Žádná ze smluvních stran není zodpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy.
5. Poskytovatel odpovídá za veškerou způsobenou škodu a to porušením ustanovení smlouvy, opomenutím nebo nekvalitním prováděním smluvní činnosti v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení občanského zákoníku.

Článek IX.

Smluvní pokuta a úrok z prodlení

1. V případě, že bude Poskytovatel v prodlení s termínem dokončení či předání díla stanoveným v článku III. této smlouvy, dopouští se tím porušení smlouvy, za které je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za dílo bez DPH za každý započatý den prodlení.
2. V případě, že Poskytovatel neodstraní vady bránící předání a převzetí předmětu díla v dohodnutém termínu, je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za dílo bez DPH za každou jednotlivou vadu a započatý den prodlení.
3. V případě prodlení Poskytovatel s odstraňováním vad uplatněných objednatelem v záruční době je Poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z ceny za dílo bez DPH za každou jednotlivou vadu a započatý den prodlení.
4. V případě, že Poskytovatel nedodrží lhůty uvedené ve Smlouvě, má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý započatý den prodlení.
5. V případě porušení povinností uložených smluvními stranám dle čl. VI. má druhá smluvní strana právo účtovat smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý případ porušení.
6. Smluvní pokuty jsou splatné 14. den ode dne doručení písemné výzvy objednatele k jejich úhradě, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 10. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
7. Smluvní strany se dohodly, že v případě prodlení s úhradou oprávněně vystavené faktury je strana, které je faktura určena, povinna oprávněné straně zaplatit rovněž úrok z prodlení z dlužné částky v zákonné výši stanovené příslušným nařízením vlády.
8. Poskytovatel prohlašuje, že všechny smluvní pokuty dle této smlouvy včetně jejich výše považuje vzhledem k významu povinností (závazků), k jejichž zajištění byly dohodnuty, za přiměřené.
9. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, a to ani co do výše, v níž případně náhrada škody smluvní pokutu přesáhne.

Článek X.

Ukončení smlouvy

1. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy z důvodů podstatných porušení uvedených v občanském zákoníku nebo z důvodů porušení uvedených v této smlouvě, pokud podstatné porušení této smlouvy dle občanského zákoníku, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 2913 občanského zákoníku.
2. Zjistí-li Objednatel vady, může požadovat, aby Poskytovatel zajistil nápravu, neučiní-li

tak Poskytovatel v době přiměřené či době Objednatelům jinak stanovené, může Objednatel od smlouvy odstoupit.

3. Smluvní strany se dále dohodly, že prodlení Poskytovatele s dokončením či předáním díla nebo dodání vadného díla považují za podstatné porušení smlouvy a Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
4. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Poskytovatele je rovněž považováno porušení povinnosti dle čl. XII. odst. 7. Objednatel má v tomto případě právo od této smlouvy odstoupit.
5. Odstoupení od smlouvy musí být učiněno písemně. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. V pochybnostech se má za to, že účinky odstoupení nastávají 3. dnem po jeho prokazatelném odeslání.
6. Objednatel je tuto smlouvu oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta této smlouvy je v takovém případě tři měsíce a začíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.

Článek XI. Ostatní ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že ke zhotovení díla, které je předmětem této smlouvy, má potřebná oprávnění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že se seznámil s rozsahem díla, je schopen dílo ve smluvené lhůtě dodat, veškeré náklady spojené se zhotovením díla jsou zahrnuty v ceně díla.
3. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace, o nichž se dozvěděly v souvislosti s uzavřením této smlouvy. Smluvní strany se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající z této smlouvy a též příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této smlouvy.
4. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství podle § 504 občanského zákoníku.
5. Smluvní strany se zavazují oznámit změny kterýchkoliv údajů uvedených v záhlaví této smlouvy. Smluvní strana, u které daná změna nastala, je povinna o takovéto změně informovat druhou smluvní stranu, a to průkazným způsobem (prostřednictvím datové schránky, popř. formou doporučeného dopisu) a bez zbytečného odkladu. V případě, že z důvodu nedodržení nebo porušení této povinnosti dojde ke škodě, zavazuje se smluvní strana, která škodu způsobila, tuto nahradit v plné výši.
6. Zánikem této smlouvy z jakéhokoliv důvodu nemohou být dotčena vzájemná plnění, pokud byla řádně poskytnuta a byla již akceptována dle této smlouvy před účinností zániku této smlouvy, ani práva a nároky z takových plnění vyplývající.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že další skutečnosti touto smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
2. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva, včetně jejích případných dodatků, byla uveřejněna na internetových stránkách Objednatelů. Údaje ve smyslu § 147a odst. 2 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, budou

znečitelněny (ochrana informací a údajů dle zvláštních právních předpisů).

3. Poskytovatel souhlasí, aby Objednatel poskytl část nebo celou tuto smlouvu v případě žádosti o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
4. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy jsou vázány na souhlas smluvních stran a mohou být provedeny, včetně změn příloh a údajů v záhlaví smlouvy, po vzájemné dohodě obou smluvních stran pouze formou písemného dodatku k této smlouvě. Smluvní dodatky musí být řádně označeny, pořadově vzestupně očíslovány, datovány a podepsány oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
5. Smluvní strany sjednávají pravidla pro doručování vzájemných písemností tak, že písemnosti se zasílají v elektronické podobě prostřednictvím datových schránek. Nelze-li použít datovou schránku, zasílají se prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, příp. dalším způsobem dle čl. V. odst. 3. V případě pochybností či nedoručitelnosti považuje se odeslaná zásilka za doručitou třetím pracovním dnem po jejím odeslání na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, byla-li odeslána na adresu v jiném státu, považuje se za doručitou patnáctým pracovním dnem po odeslání.
6. Smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12. 2019.
7. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví této smlouvy je a po celou dobu trvání smluvního vztahu bude povinným registračním údajem dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech, z nichž 3 obdrží Objednatel a 1 Poskytovatel.
9. Tato smlouva je platná a nabývá účinnosti dnem, kdy podpis připojí smluvní strana, která ji podepisuje jako poslední.
10. Smluvní strany prohlašují, že se s obsahem této smlouvy před jejím podpisem řádně seznámily, že smlouva nebyla uzavřena v tísní, ani za nápadně nevýhodných podmínek a byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle. Na důkaz toho připojují oprávnění zástupci smluvních stran své podpisy.
11. Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:
Příloha č. 1 - Specifikace služeb poskytovaných pro zabezpečení provozu IS Krizkom

V dne:

V dne:

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....

**Česká republika – Správa
Státních hmotných rezerv**
Ing. Zbyněk Raichl, CSc.
ředitel Odboru zakázek

.....

(titul, jméno, příjmení, funkce, podpis)

Specifikace služeb poskytovaných pro zabezpečení provozu IS Krizkom

1. Vymezení předmětu plnění

Poskytovatel se zavazuje k „Poskytnutí služeb nezbytných pro zabezpečení provozu IS Krizkom v letech 2016 – 2019“ podle podmínek, potřeb a požadavků Objednatele.

Plnění zahrnuje:

1. Služby ServiceDesk
2. Služby řešení požadavků Objednatele
3. Služby podpory provozu a správy
4. Udrží funkčně shodné testovací a provozní prostředí IS Krizkom, odstraňuje z testovacího prostředí IS Krizkom neakceptované změny.

2. Společná ustanovení

2.1. Podpora – kategorizace

- Podpora (komunikační, fyzická) je poskytována k řešení jak standardních otázek a problémů spojených s funkcionalitami provozního a testovacího prostředí IS Krizkom (dále i „systém“) a k řešení závad omezujících či znemožňujících plnohodnotné využívání systému, tak i k zabezpečení dalších požadavků Objednatele; je realizována na základě požadavků Objednatele.
- Jako závada je posuzována taková odchylka od stavu, která má negativní dopad na funkčnost, provoz či správu systému a je řazena do následujících kategorií:
 - **podružná**: závada, které nemá podstatný vliv na fungování IS Krizkom, nebo nemá dopad na uživatele, nebo závady, které mají charakter varování,
 - **běžná**: závada, která omezuje využití systému, který však stále může být provozován; jedná se mimo jiné o chyby, pro které lze nalézt náhradní řešení
 - **kritická**: závada, která způsobuje podstatné omezení využití systému, který se stává částečně či zcela neprovozním, jedná se o chyby, které znemožňují využití systému pro účel, pro který byl vytvořen, a pro které nelze nalézt náhradní řešení.
- Podpora provozu za mimořádného režimu (dále jen MR). Jedná se o vyžádání provozní podpory v režimu 7x24h s rychlejší odezvou na požadavek i jeho řešením. Tento režim provozní podpory bude požadován pouze zodpovědnou osobou Objednatele a vždy na omezenou dobu. Přejít standardní technické podpory na MR zahájí dodavatel nejpozději následující kalendářní den v 08:00 hod po oznámení požadavku. Konec MR v době jeho zahájení nemusí být znám. Dodavatel ve smlouvě stanoví cenu pro rozsah prací v MR.

2.2. Základní principy

Požadavek Objednatele na provedení zásahu (odstranění závady) musí obsahovat:

- informace o žadateli tj. uživateli IS Krizkom (organizace, kontaktní osoba, spojení),
- druh závady (systémová, uživatelská, v dokumentaci, jiná), její četnost (jednou, opakovaně), použitelnost systému (nemá významný vliv, lze obejít, nepoužitelný),
- popis problému, včetně postupu, kterým byl problém vyvolán,

- případné chybové hlášení vygenerované systémem (je vhodné obrazovky s chybovými hlášeními uložit a po vyžádání zaslat Poskytovateli).
- Požadavek Objednatele s výše uvedenými atributy může být Poskytovateli předán i cestou webové aplikace ServiceDesku (zde Objednatel předpokládá využití již provozované interní aplikace IT Dispečink).

Požadavek Objednatele na plnění hrazená v rámci úkolových plateb bude uplatňován pouze stanoveným zástupcem Objednatele nebo s jeho souhlasem.

Odstraněním závady se rozumí opětovné zajištění provozuschopnosti provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom podle parametrů specifikovaných v oboustranně odsouhlasené dokumentaci k systému.

Do zaručených lhůt zahájení řešení a vyřešení požadavků jsou započítávány pouze pracovní dny; lhůty počínají běžet okamžikem příjmu požadavku.

O provedeném zásahu (případně o poskytnutých službách) se sepisuje „Protokol o zásahu“, který po ukončeném zásahu (poskytnuté službě) předkládá pověřená osoba Poskytovatele jako přílohu pracovního výkazu; dokumenty podepsané pověřenými osobami obou stran se pořizují zpravidla ve dvojím vyhotovení (originál a kopie), přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Protokol o zásahu může plnit i vhodně upravená sestava z webové aplikace ServiceDesku.

Pracovní výkaz (jeho kopie) podepsaný oprávněnými zástupci obou stran je podkladem a nezbytným předpokladem pro fakturaci a je přílohou faktury.

Při provádění servisního zákroku je Objednatel povinen zajistit následující podmínky:

- přístup servisního technika (ů) Poskytovatele k zařízení provozního nebo testovacího prostředí IS Krizkom, na kterém bude realizován zákrok, stejnou povinnost Poskytovatel plní i zabezpečením přístupu pomocí vzdálené plochy,
- přítomnost oprávněné osoby Objednatele alespoň při započetí a ukončení činnosti servisního technika (ů) Poskytovatele, uvedená povinnost Objednatele neplatí při realizaci zásahu pomocí vzdáleného přístupu.

Poskytovatel poskytne Objednateli měsíční přehled o obsahu a rozsahu těchto poskytovaných služeb.

2.3. Termíny řešení požadavků Objednatele:

Typ požadavku	Kategorie	Termín zahájení řešení do: (od přijetí požadavku)		Termín dokončení řešení do: (od zahájení)	
		standardní režim ^{*)}	MR ^{**)}	standardní režim ^{*)}	MR ^{**)}
Zásah	podružný	40 hodin	dle dohody	Dle dohody	Dle dohody
	běžný	8 hodin	2 hodin	do 24 hodin	do 12 hodin
	kritický	2 hodin	ihned	do 12 hodin	do 4 hodin

^{*)} požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 5x9

^{**)} požadavky na reakční dobu jsou uváděny v režimu 7x24

3. Specifikace plnění

Požadovaný rozsah plnění

Služba	Rozsah	Rozsah MR
ServiceDesk	365 x 7 x 24	
Řešení požadavků Objednatele	5 x 9	7 x 24
Podpora provozu a správy	16 hodin / měsíc	dle požadavku

3.1 Služba ServiceDesk

V rámci zajištění služeb ServiceDesk bude realizován jediný kontaktní bod pro hlášení všech požadavků (SPOC), řízení řešení požadavků, služby dohledu IT prostředí a zajištění první úrovně podpory.

Služba bude realizována formou zajištění trvalého operátorského dohledu v režimu 24 x 7 těmito komunikačními kanály:

- telefon (operátor dohledu),
- elektronická pošta,
- webová aplikace ServiceDesk.

Předmětem poskytované služby je řešení incidentů a požadavků s garantovanou reakční dobou. Incident je událost, která není součástí standardního provozu a která způsobuje či může způsobovat přerušení nebo omezení kvality dané služby.

Jednotlivé incidenty jsou řešeny v závislosti na jejich kategorizaci dle naléhavosti v souladu se zadávací dokumentací.

3.1 Řešení požadavků Objednatele

1. Služby související s řešením změnových požadavků, incidentů a správy jsou poskytovány v režimu 5x9 v pracovní dny v době od 8 do 17 hodin (MR: 7 x 24). Požadavky budou řešeny bez zbytečného prodlení, garantované doby reakce a řešení požadavků jsou uvedeny v tabulce.
2. Reakční doby služeb řešení problémů a rozdělení servisních zásahů do kategorií závažnosti je definováno v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Reakční doba*)	Odstranění do*)
Urgentní	problém, který zásadním způsobem znemožňuje práci všech nebo velké části uživatelů, nedostupnost aplikací jako celku.	2h	12h
Normální	problém který ovlivňuje pouze malou část uživatelů, nebo nemá zásadní vliv na provozování podporovaných aplikací	8h	24h
Podružné	Závady, které nemají podstatný vliv na fungování aplikací, nebo nemají dopad na uživatele, nebo závady které mají charakter varování. Závady při jejichž odstraňování je nutné respektovat specifika provozu	40h	Dle dohody

*) reakční doba je uváděna v pracovních hodinách (pracovní dny od 8 do 17 hodin)

3. Reakční doby služeb řešení změnových požadavků jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie	Popis	Doba řešení*)
Operativní	Rutinní změna konfiguračních položek, např. změna nastavení přístupových oprávnění	Zpracování změny do 24 hodin, a to včetně ověření funkčnosti.
Plánovaná	koncepční změna konfiguračních položek upgrade programového vybavení	V dohodnutém termínu, možno provádět i mimo běžnou pracovní dobu.

3.3 Podpora provozu a správy IS Krizkom zahrnuje především

- 3.3.1 Provádění pravidelné údržby, kontroly a profylaxe.
- 3.3.2 Údržbu interních databází a logů.
- 3.3.3 Vyhodnocování a řešení funkčních a výkonnostních problémů.
- 3.3.4 Instalace nových verzí a softwarových oprav.
- 3.3.5 Ověřování zálohovacích procedur.
- 3.3.6 Návrhy na změny provedení změn, nastavení parametrů za účelem navýšení bezpečnosti nebo výkonnosti, údržba provozní dokumentace.
- 3.3.7 Spolupráce na zabezpečení provozuschopnosti systému a zařízení. Obnova systému po kolizích včetně obnovy SW a dat ze zálohy.
- 3.3.8 Řešení uživatelsky vytvořených incidentů.
- 3.3.9 Požadavky na rozsah technické podpory:
 - celkový rozsah služeb technické podpory pro služby řešení problémů a požadavků na změnu konfigurace a služby podpory provozu a správy bude 8 člověkohodin měsíčně (MR: dle potřeby).
 - hodiny technické podpory nevyčerpané v jednotlivých měsících se evidují a je možné je vyčerpat v následujících měsících a převádět do dalších let

platnosti smluvního vztahu. Tento nárok je ukončen zánikem smluvního vztahu.

- Poskytovatel skutečné čerpání technické podpory bude uvádět jako informaci na pracovním výkazu.

4. Podmínky poskytování servisní podpory

- Uživatelská podpora bude v potřebném rozsahu poskytována těmito způsoby:
 - telefonem
 - elektronickou poštou
 - v případě potřeby zásahem na místech Objednatele podle čl. 3 Smlouvy.
- Komunikace bude probíhat prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk, případně elektronickou poštou nebo telefonicky.
- Poskytovatel garantuje odezvu od okamžiku předání problému do 2 hodin. V případě, že si to objednatel vyžádá, může následovat servisní zásah technika do lokality objednatel.
- O průběhu poskytování pohotovostní služby bude poskytovatel informovat objednatel formou pracovních záznamů publikovaných prostřednictvím webové aplikace ServiceDesk.
- Podpora bude realizována prostřednictvím dedikovaného technického specialisty, který bude k aplikacím přistupovat pomocí zabezpečeného datového okruhu. V nutných případech nebo na přání zadavatele může být technická podpora poskytnuta přímo v místě zadavatele (on-site).
- Veškerá podpora bude poskytována pouze na legální licence objednavatele za podmínky, že jsou produkty užívány v souladu s platnou licenční politikou a dokumentací.
- Vyžádání servisní podpory bude prováděno oprávněnými pracovníky objednatel telefonicky a následně potvrzeno prostřednictvím webového formuláře ServiceDeskové aplikace objednatel nebo elektronické pošty.
- Objednatel ohlásí požadavek na podporu telefonicky a následně ji potvrdí prostřednictvím webového formuláře ServiceDesk objednatel, popřípadě zprávou elektronické pošty, která musí obsahovat následující údaje:
 - jméno osoby, která závadu nahlásila,
 - kategorii závady a očekávaný termín jejího vyřešení,
 - popis závady včetně její simulace v testovacím prostředí,
 - místo plnění v případě, kdy je nezbytné jej určit,
 - znění chybových zpráv.
- Doručením požadavku začíná běžet lhůta pro zahájení řešení v závislosti na závažnosti závady (viz tabulka). To znamená, že poskytovatel je povinen do stanovené doby zahájit odstraňování nahlášené závady (incidentu). Do této lhůty se nezapočítávají dny pracovního volna a klidu. V případě nahlášení problému po 17:00 hodin je za čas nahlášení považováno 8:00 hodin následujícího pracovního dne.
- Poskytovatel telefonicky a následně prostřednictvím webového rozhraní ServiceDesk včetně notifikace elektronickou poštou potvrdí zodpovědné osobě objednatel příjem nahlášení požadavku, předpokládaný způsob jeho řešení, popřípadě čas předpokládaného příchodu technika. Objednatel zajistí přítomnost zodpovědné osoby na pracovišti v termínu objednané servisní podpory včetně poskytnutí všech informací a nutné součinnosti k softwarovému produktu.

