

# SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „Smlouva“)

## Smluvní strany

Objednatel:

Obchodní firma	Podpůrný a garanční rolnický a lesnický fond, a.s.
Se sídlem	Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Karlín
IČ	49241494
DIČ	CZ49241494
Zastoupená	Z pověření Ing. Jiří Bakalík a [REDAKCE]
Bankovní spojení	[REDAKCE]

(dále jen „Objednatel“ nebo jen „PGRLF“)

a

Poskytovatel:

Obchodní firma	ICZ a.s.
Se sídlem	Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
Zapsaná	v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840
IČ	25145444
DIČ	CZ699000372
Zastoupená	[REDAKCE], na základě plné moci
Bankovní spojení	[REDAKCE]

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále společně jako „Smluvní strany“ a jednotlivě jako „Smluvní strana“)

ICZ 602243 / 1



## 1. PREAMBULE

- 1.1. Účelem této Smlouvy je zajištění bezchybného a na vývoj příslušné legislativy reagujícího provozu elektronického systému spisové služby ICZ e-spis® (dále jen „**Systém** nebo také „**e-spis**“), který je v informačním systému PGRLF (dále jen „**IS PGRLF**“) zaveden jako informační systém pro výkon spisové služby veřejnoprávního původce uvedeného v § 3 odst. 1 písm. a) zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon č. 499/2004 Sb.**“), za účelem plnění povinností PGRLF stanovených jí příslušnými právními předpisy.
- 1.2. Objednatel Systém i jeho upgrade/update právem trvale a podle svých potřeb užívá s tím, že Systém byl Objednateli dodán Poskytovatelem na základě Smlouvy o dílo ze dne 14. 10. 2009.
- 1.3. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn a schopen a dále i dostatečně odborně kvalifikován plnění dle této Smlouvy PGRLF poskytnout.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

- 2.1. Účelem této Smlouvy je zajištění provozu a rozvoje Systému a to za podmínek uvedených v této Smlouvě. Bližší specifikace Systému je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem Smlouvy je povinnost Poskytovatele (i) zajišťovat podporu provozu a rozvoj Systému prostřednictvím servisních služeb průběžně poskytovaných Objednateli (dále „**Podpora**“) a (ii) poskytnout na základě dílčích objednávek Objednatele doplňkové služby (dále „**Doplňkové služby**“), to vše řádně a včas a za podmínek uvedených v této Smlouvě (Podpora a Doplňkové služby dále společně jako „**Služby**“). Služby jsou podrobně specifikovány v jednotlivých katalogových listech obsažených v Příloze č. 2 a v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.2. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby hradit Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 4 Smlouvy (dále „**Cena**“).

## 4. MÍSTO PLNĚNÍ

- 4.1. Místem plnění pro poskytování Služeb je sídlo Objednatele na adrese: Sokolovská 394/17, 186 00 Praha 8 - Karlín
- 4.2. Služby, jejichž povaha to umožňuje, mohou být poskytovány rovněž formou vzdáleného přístupu.

## 5. CENA SLUŽEB A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Ceny za poskytnuté Služby jsou specifikovány v Příloze č. 4 Smlouvy.
- 5.2. Ceny uvedené ve Smlouvě jsou uvedeny bez a včetně DPH ve výši platné ke dni uzavření této Smlouvy. Dojde-li ke změně sazby DPH, bude Poskytovatelem DPH účtována podle právních předpisů platných a účinných v době uskutečnění zdanitelného plnění. Takováto změna Smlouvy nemusí být sjednána formou písemného dodatku k této Smlouvě.

- 5.3. Poskytovatel vystaví a zašle Objednateli příslušnou fakturu za poskytnuté Služby vždy bez zbytečného odkladu v měsíci následujícím po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, ve kterém byla poskytována příslušná Služby.
- 5.4. Faktury jsou splatné do třiceti (30) kalendářních dnů od jejich doručení. K uhrazení faktury dojde odepsáním částky z účtu Objednatele.
- 5.5. Jednotlivé faktury musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále „**Občanský zákoník**“), dále číslo smlouvy a číslo objednávky.
- 5.6. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti stanovené v této Smlouvě, je Objednatel oprávněn zaslat ji ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k doplnění či opravě příslušných údajů, aniž by se tak Objednatel dostal do prodlení se zaplacením příslušné částky. V takovém případě počíná lhůta splatnosti běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Poskytovatelem Objednateli.
- 5.7. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí Objednatel v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Pronajímatelem fakturované ceny plnění uhradí, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
- 5.8. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátcce ve smyslu příslušných ustanovení zákona o DPH, dohodly se Smluvní strany, že PGRLF bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v předchozím odstav

## 6. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 6.1. Vzhledem k tomu, že součástí výstupů plnění Poskytovatele dle této Smlouvy je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“), je k těmto výstupům plnění Poskytovatele poskytována licence za podmínek sjednaných dále v tomto článku a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 6.2. Objednatel je oprávněn veškeré výstupy Služeb Poskytovatele považované za autorské dílo ve smyslu Autorského zákona (dále jen „**Autorská díla**“) užívat dle níže uvedených podmínek:
- i. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu nezbytném pro účely, k nimž jsou či budou určeny.
  - ii. Objednatel takto udělenou licenci není povinen využít.
  - iii. Poskytovatel uděluje Objednateli licenci jako nevýhradní, časově a místně neomezenou.

- 6.3. Objednatel zajistí licence pro Microsoft Windows Sever a Microsoft SQL database server v požadovaných verzích Poskytovatele.
- 6.4. Poskytovatel je povinen, nejméně 6 měsíců před změnou či nasazením proprietárních řešení či licencí třetích stran, průkazně upozornit Objednatele o této technologické změně pro bezvadný chod Autorského díla.
- 6.5. Odměna za poskytnutí licence k Autorským dílům je zahrnuta vždy v ceně příslušných poskytnutých Služeb.

## **7. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN**

7.1. V rámci realizace předmětu plnění Smlouvy má každá Smluvní strana zejména následující povinnosti:

- i. vzájemně spolupracovat a poskytovat druhé Smluvní straně veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy;
- ii. neprodleně informovat druhou Smluvní stranu o vzniku nebo hrozícím vzniku překážky plnění mající významný vliv na řádné a včasné plnění dle Smlouvy;
- iii. poskytovat druhé Smluvní straně úplné, pravdivé a včasné informace o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění dle Smlouvy;
- iv. plnit své povinnosti vyplývající ze Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním povinností vázaných k jednotlivým termínům a úhradě splatných jednotlivých peněžních dluhů.

7.2. V rámci poskytování Služeb má Poskytovatel zejména následující povinnosti:

- i. postupovat při plnění Smlouvy řádně tak, aby bylo dosaženo účelu Smlouvy;
- ii. poskytovat Služby v souladu se Smlouvou, řádně a včas a v souladu příslušnými obecnými standardy v odvětví a relevantními technickými normami;
- iii. zajistit dostatečnou kapacitu svých pracovníků s odpovídající kvalifikací a zkušenostmi pro poskytování Služeb;
- iv. poskytovat Služby v souladu s platnými a účinnými obecně závaznými právními předpisy, dle současného stavu techniky, jakož i v souladu se všemi normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria, tak jak vyplývají i z právních předpisů;
- v. postupovat v profesionální kvalitě a s odbornou péčí, podle nejlepších odborných znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele;
- vi. plnit Služby v kvalitě potřebné pro dosažení parametrů stanovených v této Smlouvě a odpovídat za to, že případné vady plnění poskytnutého dle Smlouvy řádně odstraní, případně nahradí plněním bezvadným, v souladu se Smlouvou.
- vii. dodat vždy se změnou novu kompletní dokumentaci změny s upozorněním na nové položky, změny a způsoby užití či administrace, nebo nastavení
- viii. dodat vždy se změnou úplnou dokumentaci k rozhraní API a spolupracovat při nasazování služeb rozhraní

- ix. zajistit součinnost pro datovou synchronizaci mezi prostředími Prod <-> Test <-> Preprod <-> Prod,
- x. zajistit aplikační synchronizaci mezi prostředími Prod <-> Test <-> Preprod <-> Prod,
- xi. Poskytovatel je povinen definovat podmínky pro bezvadný provoz Autorského díla, nastavení a optimalizace bude Objednatel konzultovat společně s poskytovatelem.
- xii. spolupracovat s Objednatelem na optimalizovaném provozování aplikace, nastavení běhových prostředí a optimálním nastavení zálohování.

#### 7.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- i. vady způsobené Objednatelem, třetí stranou nebo událostí, ležící objektivně mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc);
- ii. obsahovou správnost provozních dat uložených v datové základně Systému;
- iii. tvorbu a archivaci bezpečnostních kopií operačního systému, databázového systému a provozovaného Systému;
- iv. zálohování a archivaci provozních dat;
- v. vady Systému vzniklé neodborným zásahem Objednatele nebo 3 osoby v rozporu s poskytnutou dokumentací.

#### 7.4. V rámci plnění Smlouvy má Objednatel zejména následující povinnosti:

- i. poskytovat potřebnou součinnost podle požadavků Poskytovatele;
- ii. zajistit technicko-organizační podmínky a informace potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iii. předávat veškeré podklady potřebné pro realizaci předmětu této Smlouvy;
- iv. zajistit konzultace k vyjasnění obsahu poskytovaných Služeb;
- v. umožnit Poskytovateli přístup k podporované části Systému tak, aby mohl plnit povinnosti z této Smlouvy a případné změny přístupu předem Poskytovateli oznámit;
- vi. předem projednat s Poskytovatelem všechny případné změny provozní platformy Systému a další skutečnosti související s plněním předmětu této Smlouvy;
- vii. neprovádět vědomě bez souhlasu Poskytovatele žádné zásahy do konfigurace a nastavení systémových parametrů podporované části Systému.

## 8. OCHRANA INFORMACÍ A MLČENLIVOST

- 8.1. Objednatel při své činnosti užívá důvěrné informace jak zaměstnanců, tak třetích osob. Postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními zákonů a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů,

se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které Objednatel eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.

8.2. Objednatel i Poskytovatel jsou si vědomi toho, že v rámci plnění této Smlouvy:

- i. si mohou vzájemně úmyslně nebo i opomenutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné, přičemž tyto informace mohou též představovat předmět obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 Občanského zákoníku (dále jen „Důvěrné informace“);
- ii. mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé Smluvní strany nebo i jejím opominutím přístup k Důvěrným informacím druhé strany.

8.3. Důvěrné informace nezahrnují informace již veřejně známé a informace získané od třetí strany, která byla oprávněna tyto informace šířit.

8.4. Veškeré Důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající Smluvní strany a přijímající Smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace.

8.5. Pro účely této Smlouvy se za Důvěrné informace pokládají veškeré informace, které si Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou vymění o své činnosti i záměrech, a to před podpisem této Smlouvy a/nebo při podpisu této Smlouvy a/nebo kdykoliv po podpisu této Smlouvy, ve formě písemné či ústní, případně prostřednictvím jiných technických prostředků, a výslovně je označí jako „důvěrné“. Za Důvěrné informace se dále pokládají i bez toho, že by jako „důvěrné“ byly označeny:

- i. veškeré informace a jakékoliv údaje týkající se činnosti, produktů, výrobních postupů, podnikatelských plánů a záměrů, know-how, účetních a daňových skutečností, obchodní a cenové strategie; náhodně získané osobní informace a pod.,
- ii. informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, organizace, struktura a zabezpečení informačních systémů a technologií, podmínky této Smlouvy.

8.6. Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích a zavazují se, že přijmou odpovídající opatření k ochraně Důvěrných informací. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany není možné Důvěrné informace sdělit jakýmkoli třetím fyzickým či právnickým osobám. V případě udělení písemného souhlasu musí být taková třetí fyzická či právní osoba zavázána zachovávat důvěrnost Důvěrných informací minimálně v rozsahu, který vyplývá z této Smlouvy.

8.7. Smluvní strany jsou oprávněny zpřístupnit Důvěrné informace i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 8.5. této Smlouvy svým zaměstnancům, subdodavatelům, poradcům či úředníkům provádějícím kontrolu (např. finanční úřad), kteří budou zavázáni zachovávat mlčenlivost v celém rozsahu stanoveném touto Smlouvou. Kterákoli Smluvní strana je bez jakéhokoli omezení odpovědná za jakékoli porušení povinnosti zachovávat

důvěrnost informací svými zaměstnanci, subdodavateli, poradci nebo jakoukoliv jinou osobou, které Smluvní strana takové informace poskytne. Nad rámec výše uvedeného jsou Smluvní strany oprávněny sdělit Důvěrné informace třetí osobě i bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany dle odst. 8.5 této Smlouvy v nezbytném rozsahu vyžadovaném příslušným právním předpisem nebo rozhodnutím příslušného soudu nebo příslušného správního či regulačního úřadu.

- 8.8. Po skončení účinnosti této Smlouvy musí každá ze Smluvních stran vrátit všechny poskytnuté materiály potřebných k plnění předmětu této Smlouvy. Druhá Smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat. Každá smluvní strana deklaruje, že poskytnuté materiály zálohy budou nevratně smazány anebo skartovány.
- 8.9. Práva a povinnosti Smluvních stran vyplývající z tohoto článku jsou pro obě Smluvní strany závazné i po skončení účinnosti této Smlouvy.
- 8.10. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel.
- 8.11. Poskytovatel a Objednatel shodně prohlašují, že Poskytovatel v rámci plnění předmětu zakázky nezpracovává osobní údaje Objednatele, pouze s nimi nahodile přichází do styku.

## **9. NÁHRADA ŠKODY**

- 9.1. Smluvní strany mají povinnost k náhradě škody v rámci platných a účinných právních předpisů a Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod. Smluvní strany prohlašují, při zvážení veškerých okolností, které jsou Smluvním stranám známy nebo by jim měly být známy při vynaložení obvyklé péče, že výše škody předvídatelné jako možný důsledek porušení povinností některé ze Smluvních stran, nepřekročí částku odpovídající 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.
- 9.2. Žádná ze Smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé Smluvní strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytnout Služby s odbornou péčí mohl nebo měl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- 9.3. Žádná ze Smluvních stran 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 strana, u níž nastala okolnost vylučující povinnost k náhradě škody, je povinna o této skutečnosti neprodleně písemně informovat druhou Smluvní stranu. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto okolností vylučujících odpovědnost.
- 9.4. Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním povinností druhou Smluvní stranou.

9.5. Nahrazuje se skutečná škoda a ušlý zisk. Náhrada škody se řídí obecnými ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími náhradu škody.

## 10. SMLUVNÍ POKUTY A SANKCE

10.1. Smluvní strany sjednaly, že v případě prodlení s poskytováním Služeb dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty stanovené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Výše smluvních pokut dle této Smlouvy je v součtu limitována maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.

10.2. V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Poskytovatel po Objednateli oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

## 11. OPRÁVNĚNÉ OSOBY SMLUVNÍCH STRAN

11.1. Každá ze Smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat příslušnou Smluvní stranu ve smluvních, obchodních a technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy (dále „Oprávněné osoby“).

11.2. Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem Smluvních stran provádět veškeré úkony v rámci, objednávání Služeb, vyjednávání podmínek a komunikace, akceptačních procedur, zastupovat Smluvní strany ve změnovém řízení a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení a podpis osobami oprávněnými zavazovat Smluvní strany (statutární orgán), nebo jejich zplnomocněnými zástupci.

11.3. Jména oprávněných osob jako i rozsah jejich oprávnění jsou uvedena v Příloze č. 5 této Smlouvy.

11.4. Smluvní strany jsou oprávněny jednostranně změnit Oprávněné osoby bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě. V takovém případě jsou povinny na takovou změnu druhou Smluvní stranu předem písemně upozornit, jinak tato změna nemá vůči druhé Smluvní straně právní účinky.

11.5. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své korespondenční adresy budou o této změně druhou Smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) pracovních dnů.

## 12. TRVÁNÍ SMLOUVY A MOŽNOSTI JEJÍHO UKONČENÍ

12.1. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední ze Smluvních stran a uzavírá se na dobu 48 měsíců od účinnosti smlouvy.

12.2. Tuto Smlouvu lze ukončit:

- i. Písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků.
- ii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě podstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení této Smlouvy se považuje:
  - a. prodlení Poskytovatele s plněním nepeněžitých závazků delší než čtyřicetpět (45) dnů,
  - b. prodlení jakékoliv Smluvní strany s plněním peněžitých závazků delší než čtyřicetpět (45) dnů,



- c. porušení práv duševního vlastnictví Poskytovatele Objednatelem.
- iii. Písemným odstoupením od této Smlouvy v případě nepodstatného porušení této Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem tuto Smlouvu, je druhá Smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků z této Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila tuto Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby písemně dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků této Smlouvy, může druhá Smluvní strana od této Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- iv. Písemnou výpověď této Smlouvy kteroukoliv ze Smluvních stran bez udání důvodů se šesti (6) měsíční výpovědní dobou, která začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně.
- 12.3. Pokud jakákoliv Smluvní strana bude v úpadku, v likvidaci, pod nucenou správou, může druhá Smluvní strana odstoupit od této Smlouvy okamžitě a bez výpovědní doby.
- 12.4. Odstoupení od této Smlouvy a vypovězení této Smlouvy je účinné okamžikem doručení oznámení o odstoupení nebo vypovězení této Smlouvy druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví této Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu s tím, že odstoupení od smlouvy má účinky pouze do budoucna.
- 12.5. Smluvní strany jsou povinny do třiceti (30) dnů od ukončení účinnosti této Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky.
- 12.6. Ukončením účinnosti této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení této Smlouvy týkající se smluvní pokuty, ochrany Důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy.

### **13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

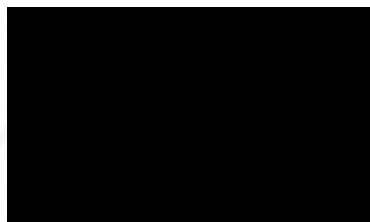
- 13.1. Tato Smlouva nabývá účinnosti ke dni zveřejnění v registru smluv. Objednatel Poskytovatele upozorňuje a Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je osobou uvedenou v § 2 odst. 1 písm. n) zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále „zákon o registru smluv“) s tím, že Objednatel se zavazuje zveřejnit tuto Smlouvu, jakož i veškeré její případné dodatky v souladu se zákonem o registru smluv. Smluvní strany se dále dohodly, že cenový rozpad Doplnkových služeb uvedený v Příloze č. 4 tvoří obchodní tajemství ve smyslu § 504 Občanského zákoníku a zavazují se zajišťovat jeho utajení a odpovídajícím způsobem jej chránit. Uveřejnění provede Objednatel a Poskytovatele o tom zpraví emailem. Objednatel uveřejní anonymizovanou smlouvu také na svém Profilu.
- 13.2. Smluvní vztah mezi Smluvními stranami se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.

- 13.3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 13.4. Smlouva představuje úplné ujednání mezi Smluvními stranami a nahrazuje všechny dosavadní smlouvy, dohody a ujednání vztahující se k předmětu této Smlouvy, která byla v minulosti učiněna, ať v písemné nebo ústní formě.
- 13.5. Veškeré změny či doplnění Smlouvy a jejích příloh, a to vyjma případu oznámení změn Oprávněné osoby dle čl. 12.4.. této Smlouvy, lze činit pouze na základě písemné dohody Smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, číslovaných a oběma Smluvními stranami podepsaných dodatků této Smlouvy.
- 13.6. Tato Smlouva je vyhotovena elektronicky a elektronicky podepsána.
- 13.7. Nedílnou součástí Smlouvy tvoří následující přílohy:
- Příloha č. 1 - Specifikace Systému
  - Příloha č. 2 - Katalog Služeb – Podpora
  - Příloha č. 3 - Katalog Služeb – Doplnkové služby
  - Příloha č. 4 - Cena Služeb
  - Příloha č. 5 - Oprávněné osoby
- 13.8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

\*\*\*

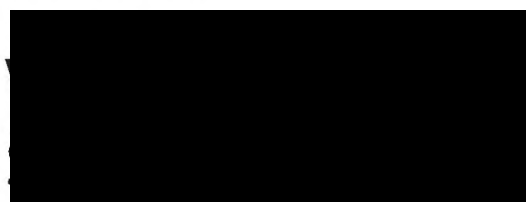
Za Objednatele:

Ing. Jiří  
Bakalík

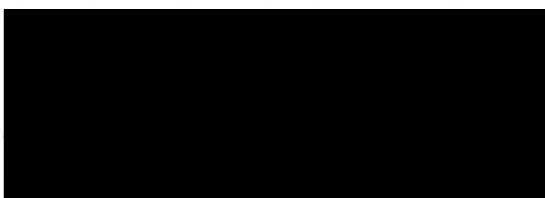


Ing. Jiří Bakalík – místopředseda  
představenstva

Za Poskytovatele:



\_\_\_\_\_, na základě plné moci  
ICZ a.s.



## PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „Zmocnitel“)

tímto uděluje plnou moc

\_\_\_\_\_ (dále jen „Zmocněnec“),

aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v obchodních vztazích (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct milionů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn uzavírat jakákoli narovnání a zavazovat Zmocnitele jakýmkoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 8. ledna 2019.

ICZ a.s.

Ing. Bohuslav Cempírek  
předseda představenstva

Zmocnění přijímám v plném rozsahu.

### PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU - C

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 009790/.....<sup>292</sup>2019/C  
Já, níže podepsaná Mgr. Petra Koutná, advokátka se sídlem v Praze 7, Kostelní 875/6, zapsaná v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod ev. č. 11082, prohláším, že tuto listinu předě mnou vlastnoručně v ..... vyhotovení(ch) podepsal(a):

1) Ing. Bohuslav Cempírek, nar. 19.3.1961  
bytem v ul. Borko Suro 400/12, Praha 4  
jejíž/ jehož totožnost jsem zjistil z : DP.C. 209 413 866

Podepsaný advokát tímto prohlášením o pravosti podpisu nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v této listině, ani její soulad s právními předpisy.

Praze, dne 8.1.2019

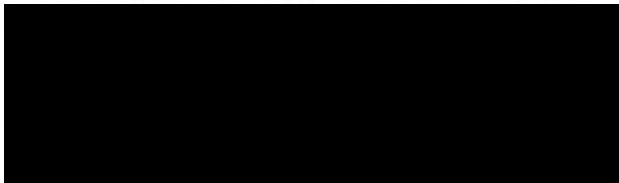
Mgr. Petra Koutná  
advokát  
ev.č. ČAK 11082  
Kostelní 875/6, 170 00 Praha 7

**Doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě**

Tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické pod pořadovým číslem **114673271-104437-190108120520**, skládající se z **1** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Zajišťovací prvek: **bez zajišťovacího prvku**

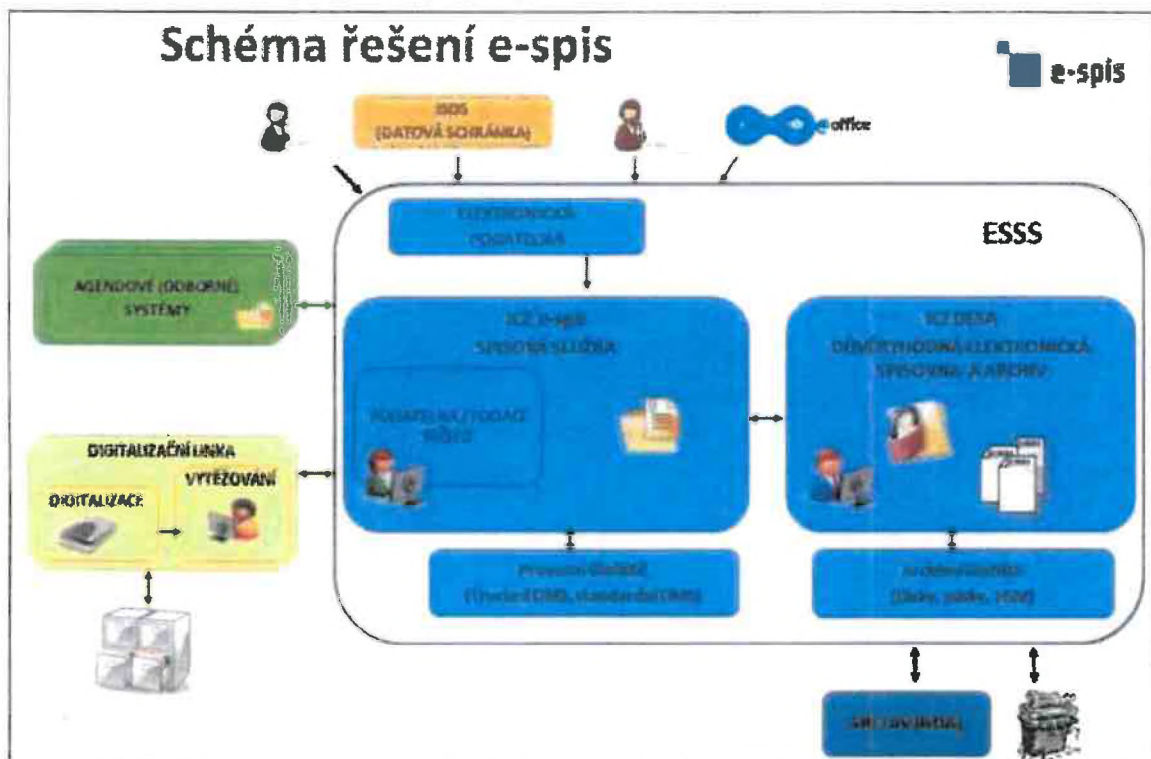
Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: [REDACTED]



## Příloha č. 1 Specifikace Systému

### Spisová služba ICZ e-spis®

- bude užíván 150 zaměstnanci PGRLF,
- je instalován na 3 samostatná prostředí PGRLF:
  - produkční
  - testovací
  - preprodukční
- aktuálně je implementován systém e-spis verze 2.34.00.03
- systém e-spis je otevřený dalšímu rozvoji a integraci s dalšími aplikacemi,
- systém e-spis je modulární,
- systém e-spis, včetně jeho upgrade/update, je PGRLF oprávněna na základě příslušných smluv užívat bez časového omezení a podle svých potřeb.



### Základní popis systému e-spis

- Aplikace e-spis je moderní třívrstvá aplikace, při jejímž vývoji byl kladen důraz zejména na standardizaci použitých technologií, komponentovou architekturu a maximální jednoduchost a intuitivnost ovládání.
- Z těchto důvodů jsou použity technologie JAVA, XML, XQW, ODBC, Apache/Tomcat. Tyto technologie zaručují možnost provozu na všech hlavních platformách (AIX, Microsoft Windows,

Linux, UNIX) bez zásadních zásahů do infrastruktury zákazníka a využití nejlepších databází na trhu (Microsoft SQL Server, ORACLE).

- Dalším důsledkem použitých technologií je jednoduchá možnost rozšiřování aplikace o další moduly a funkcionality a jednoduché zapracování legislativních změn.

## Architektura systému e-spis

- Aplikace e-spis je vytvořena v třívrstvé architektuře. Jednotlivé vrstvy spolu komunikují prostřednictvím XML rozhraní.
- Datová vrstva realizuje napojení na konkrétní datový zdroj tak, aby ostatní vrstvy byly od této problematiky odstíněny. Jejím úkolem je přijmout požadavek na konkrétní data, tato data získat z databáze či jiného zdroje dat a vrátit je ve formátu XML.
- Aplikační vrstva zajišťuje funkční logiku komponenty. Vstupy ve formátu XML získává z datové vrstvy, výstupy (opět ve formátu XML) poskytuje prezentační vrstvě.
- Prezentační vrstva řeší vizuální prezentaci dat, které získá od aplikační vrstvy. Data získaná ve formátu XML převádí do formátů HTML, PDF a dalších.

## Spisová služba a implementované moduly

- zabezpečuje příjem, evidenci, oběh, vyřizování, vyhotovování, vypravování, ukládání a skartaci dokumentů a spisů (dále také jen „objektů“) v PGRLF,
- je určen jak pro správu objektů v analogové, digitální i hybridní podobě,
- umožňuje náhled na elektronický spis třetím stranám,
- zabezpečuje proces zpracování objektů v průběhu jejich životního cyklu uvnitř PGRLF v souladu s vyhláškou č. 259/2012 Sb., o podrobnostech vedení spisové služby, ve znění pozdějších předpisů, tzn., že je určen pro řízení zpracování písemností od vstupu do organizace např. na podatelnu (doručené dokumenty), přes přidělení zpracovatelskému útvaru a konkrétnímu zpracovateli, vyhotovení odpovědi a vypravení (odeslané dokumenty), včetně sledování souvisejících podkladů, např. žádost o zpracování stanoviska a vyjádření jiných útvarů (interní dokumenty). Dokumenty týkající se jedné věci jsou spojovány do spisu prioritací a dále členěny do oddílů. Ukončené objekty jsou předávány do spisovny,
- V PGRLF je používána jednotná řada čísel jednacích pro všechny organizační jednotky a organizační útvary,
- e-spis řídící činnost v PGRLF, vedoucí může přidělovat a kontrolovat práci svých podřízených a stav vyřízení jednotlivých dokumentů,
- oběh objektů je možno předdefinovat pomocí referátníku (workflow proces),
- o všech úkonech, které byly s objekty učiněny, jsou vedeny záznamy v historii, takže je možno zpětně určit kdo, kdy a jak s dokumentem pracoval; v historii se zaznamenává nejen funkční místo, které úkon provedlo, ale i jméno konkrétního uživatele,
- ke každému objektu jsou definována určitá přístupová práva, která se vztahují na funkční místa, nikoliv na konkrétní uživatele, a která vycházejí z organizační struktury PGRLF a administrátorských nastavení v e-spis,
- pro každý ze stavů zpracování lze v konfiguraci systému definovat přístupová práva pro jednotlivé prvky organizační struktury (pouze čtení, čtení/zápis, bez přístupu, ...).

## **Modul důvěryhodnosti**

- slouží k ukládání elektronických dokumentů pro potřeby spisové služby tak, aby byla zachována jejich průkaznost a důvěryhodnost z pohledu platnosti obsahu, popřípadě i přiřazených elektronických podpisů.

## **Moduly Elektronická podatelna**

- elektronická podatelna datových zpráv zajišťuje všechny operace nutné k přijetí a vypravení dokumentů v digitální podobě, ověřování shody a ověřování platnosti elektronických podpisů, elektronických značek/pečetí nebo elektronických časových razítek, generování protokolu o výsledku ověření a odeslání odpovědi (dle platné legislativy ČR a přímo použitelných předpisů EU),
- zajišťuje kontrolu dokumentů na výskyt škodlivého kódu, - zabezpečuje ukládání originálů datových zpráv.

## **Modul Elektronická podatelna ISDS**

- zajišťuje příjem a odeslání datových zpráv prostřednictvím datových schránek dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- umožňuje pracovat se všemi datovými schránkami PGRLF.

## **Modul Elektronická podatelna e-mail**

- zajišťuje příjem a odeslání datových zpráv prostřednictvím elektronických adres podatelen,
- umožňuje pracovat se všemi elektronickými adresami podatelen PGRLF.

## **Modul konverze do výstupního formátu**

- je určen pro přípravu příloh před jejich elektronickým podepsáním,
- zabezpečuje konverzi elektronických příloh vypravovaných nebo vyřízených dokumentů do výstupního formátu PDF/A, a to buď na vyžádání uživatele z uživatelského prostředí e-spis nebo automaticky v rámci vyřízení dokumentu.

## **Modul elektronického podpisu**

- podepisování dokumentů je realizováno přímo v uživatelském prostředí e-spis, certifikáty využívané Objednavatelem, zejména pak kvalifikované certifikáty vydané oficiální certifikační autoritou v České republice, certifikáty komerční vydané certifikační autoritou v České republice.
- zahrnuje aplikační podporu podepisování elektronických příloh, kde z povahy dokumentu vyplývá povinnost tyto přílohy podepsat kvalifikovaným elektronickým podpisem oprávněné úřední osoby,
- v uživatelském prostředí e-spis je pro každého oprávněného pracovníka složka K podpisu, ve které jsou zobrazovány elektronické přílohy předané referenty k podpisu. Složka K podpisu umožňuje provést jednotlivé nebo hromadné podepisování, případně před podpisem jednotlivou nebo hromadnou konverzi dokumentů do výstupního datového formátu PDF/A.

## **Modul Skenování a tisk čárových kódů**

- zajišťuje automatické přiřazování skenovaného listinného dokumentu (označeného štítkem s čárovým kódem) k odpovídajícím záznamům ve spisové službě.

## **Modul Integrace s frankostrojem**

- zajišťuje napojení na frankovací stroj Neopost. Objednatel je povinen před změnou typu nebo modelu konzultovat s Poskytovatelem, který následně po schválení zajistí kompatibilitu min. 2 roky od schválení změny pokud to bude technicky možné.

jednotlivá data o obálce jsou přenášena k příslušnému záznamu ve spisové službě pro okamžitý přehled a statistiku o použitém poštovním.

## **Modul NS API**

- aplikační rozhraní BP API slouží k integraci systému e-spis s jinými provozovanými aplikacemi,
- rozhraní poskytuje externímu systému přístup k údajům uloženým v e-spis a to jak na úrovni čtení, tak i zápisu,
- integrace systému e-spis s externími aplikacemi třetích stran je řešena s využitím jeho standardního API (NS).

## **Modul Úkoly**

- Modul umožňuje evidenci a řízení úkolů, přidělování podúkolů apod. v rámci jednoho uživatelského rozhraní a definované organizační struktury



Č. Poskytovatele: .....

Č. Objednatele: .....

## **Admin aplikace a nástroje pro správu aplikace**

- OrgAdmin
  - o umožňuje administrátorům systému e-spis přístup do aplikace OrgAdmin, ve které je prováděna kompletní správa a údržba organizační struktury nezbytné pro provoz e-spis,
  - o přenos do e-spis prováděn metodou export-import,
- SpsSetup
  - o umožňuje nastavení parametrů systému e-spis,
  - o umožňuje administrátorům systému e-spis aktualizaci Organizační struktury v e-spis (import OrgAdmin exportu).
  - o slouží též pro import Číselníků, např. Skartační režim, Typ dokumentu, Spisový plán, Adresář subjektů, PSČ a Číselník kódů států.,
- XQW Admin

umožňuje administrátorům přístup k webovému konfiguračnímu prostředí, ve kterém se nastavují důležité parametry serveru XQW,

**Příloha č. 2**  
**Katalog Služeb - Podpora**

**Katalogový list 1 – Maintenance**

Katalogový list služby - Maintenance	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Maintenance
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Poskytování maintenance
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba maintenance zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- nové verze systému e-spis včetně aktualizované dokumentace (uživatelské příručky, administrátorské příručky),</li><li>- meziverzí či hotfix systému e-spis s přehledem úprav.</li><li>- nová verze systému e-spis vždy:<ul style="list-style-type: none"><li>• v souvislosti se změnou těchto právních předpisů:</li></ul></li></ul> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,</li><li>2. Vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,</li><li>3. Národní standard pro elektronické systémy spisové služby, VMV část 57/2017 (část II).</li><li>4. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,</li><li>5. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,</li><li>6. Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů,</li><li>7. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů,</li><li>8. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.</li><li>9. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru.</li></ol>

Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>Maintenance je zajišťována prostřednictvím stránek produktové podpory (<a href="https://dms-support.i.cz/">https://dms-support.i.cz/</a>) pracovníkům Objednatele oprávněným požadovat Podporu.</p> <p>Průběžně jsou podporovány a udržovány vždy dvě po sobě jdoucí Minor verze:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Minor m.</li> <li>- Minor m – 1.</li> </ul> <p>Všechny předchozí minor verze nejsou nadále podporovány.</p> <p>Minor verze m</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aktuální minor verze produktu.</li> <li>- V rámci této verze se udržují verze na úrovni Release - Patch a na úrovni Build - Hot-fix.</li> </ul>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	Není relevantní
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje:	Rozvoj Systému dle jiných než vyjmenovaných legislativních a jiných předpisů.
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
Způsob verzování	<p>Vzor verzování M.m.r.b, kde je M – Major, m – Minor, r – Release/Patch, b - Build – Hotfix.</p> <p><b>b) Major verze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Globální verze Informačního systému.</li> <li>- Významná změna architektury, funkčnosti nebo zaměření Informačního systému.</li> </ul> <p><b>c) Minor verze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verze rozšiřující funkčnost Informačního systému.</li> <li>- Verze vydávaná Poskytovatelem v intervalech 3 až 4 kalendářních měsíců podle plánu rozvoje funkčnosti Informačního systému, který je určován Poskytovatelem.</li> <li>- Zahrnuje všechny relevantní funkčnosti, změny a opravy předchozích verzí Minor.Release.Build (pokud nejsou novou minor verzí změněny – např. optimalizace funkčnosti nebo opravy).</li> <li>- K verzi je připojen popis všech obsažených nových funkčností a změn.</li> </ul> <p><b>d) Release – Patch verze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Verze vydávaná Poskytovatelem v pravidelných intervalech jednoho kalendářního měsíce.</li> <li>- Verze obsahuje opravy chyb a problémů a optimalizaci stávající funkčnosti.</li> <li>- K verzi je připojen popis všech obsažených oprav a změn.</li> </ul>

	<p>e) <b>Build – Hotfix verze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opravná verze vydávaná na základě závažných chyb při provozu a používání Informačního systému.</li> <li>- Verze je vydána a připravena k implementaci v co nejkratším možném termínu nezávisle na Release - Patch verzích.</li> <li>- K verzi je připojen popis všech obsažených oprav.</li> </ul> <p>Příklad – verze 2.0.1.0</p> <p>2 = Aktuální globální major verze Informačního systému.  0 = Zahajovací minor verze v major verzi 2  1 = První patch Poskytovatele v minor verzi  0 = Nejedná se o hotfix verzi.</p>
<b>Audit</b>	
<p><b>Audit licencí</b></p>	<p>Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli na vyžádání a po předchozím oznámení provést u Objednatele audit licencí - kontrolu dodržování licenčních a dalších povinností stanovených licenčními podmínkami a Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli patřičnou součinnost k provedení takového auditu. V případě, že audit prokáže nesoulad mezi užitím software a licenčními podmínkami Poskytovatele, vyúčtuje Poskytovatel Objednateli částku dle svého aktuálního ceníku, která odpovídá zjištěnému rozdílu, za software užívaný Objednatelem nad rámec poskytnutých licencí. Objednatel je v takovém případě povinen uhradit takto vyúčtovanou částku do 30 dní od data auditu včetně nákladů na provedení auditu.</p> <p>Poskytovatel je povinen poskytnout aktuální ceník před podpisem smlouvy a v případě aktualizace je povinen Objednateli poskytnout aktualizovaný ceník na vyžádání bez jakéhokoliv odkladu.</p>

## Katalogový list 2 – Instalace verzí

Katalogový list služby - Instalace verzí	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Instalace verzí
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Instalace verzí
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalace major verze</li> <li>- Instalace minor verze</li> <li>- Instalace patch</li> <li>- Instalace hotfix</li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	
Obnovení služby	Do 48h, pokud Objednatel neodsouhlasí jinak.
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	<p>Instalace major verze – max. 1 x ročně</p> <p>Instalace minor verze – max. 2 x ročně</p> <p>Instalace patch – max. 2 x ročně</p> <p>Instalace hotfix – max. 2 x ročně</p>
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

### Katalogový list 3 - Řešení incidentů

Katalogový list služby - Řešení incidentů	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení incidentů
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Řešení incidentů
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Operativní řešení problémů s funkčností aplikací, průběžné odstraňování kolizí a zjištěných chyb, zprovoznění IS po jeho havárii:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- oprava chybných dat po havárii,</li> <li>- obnova aplikace ze zálohy v případě opakování zpracování (zálohu provádí Objednavatel)</li> <li>- zajištění funkčnosti po havárii, která byla zapříčiněna HW výpadkem či SW poruchou, zvýšený dohled nad zpracováním v době po havárii,</li> <li>- zajištění podkladů o havárii pro potřeby Objednatele.</li> </ul> <p>Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analýza incidentu,</li> <li>- návrh opatření pro vyřešení incidentu,</li> <li>- příprava opravných balíčků vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,</li> <li>- příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb aplikace,</li> <li>- konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb aplikace.</li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Dle kategorie incidentu
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	max. 10 hod. měsíčně – nevztahuje se na chybu SW či služeb poskytovaných Poskytovatelem
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Řešení jakýkoliv návazného problému, řešení změnových požadavků
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

## Katalogový list 4 - HelpDesk

Katalogový list služby - HelpDesk	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HelpDesk
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HelpDesku
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- provoz aplikace HelpDesk,</li> <li>- obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),</li> <li>- směrování požadavků a jejich administrace,</li> <li>- dohled na plnění SLA u řešitelských skupin,</li> <li>- reporting služeb z nástroje HelpDesku.</li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele

## Katalogový list 5 - HotLine

Katalogový list služby – HotLine	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	HotLine
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Provoz HotLine
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba HotLine zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Službou řešení problémů se rozumí konzultace v oblasti technické systémové podpory Objednatele přijímaná prostřednictvím služby Hot-line. Konzultace budou poskytnuty v oblasti identifikace, diagnostiky a řešení problémů souvisejících s provozem e-spis a instalovaných modulů.</li> <li>- Služba Hotline může být využita za předpokladu, že doba jednoho volání nepřesáhne 15 minut. Hotline je poskytována na telefonním čísle 222 272 222 v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin.</li> </ul> <p>Služba je standardně poskytována především na systémové prostředky, softwarové produkty a aplikace, které jsou předmětem Podpory.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Konzultace, se bude řešit telefonicky. V případě, že požadavek vyžaduje větší rozsah analytických prací než ½ hodiny běžné pracovní doby, Poskytovatel ve stejné lhůtě sdělí Objednateli lhůtu, ve které dotaz zodpoví, případně jej informuje o změně charakteru požadavku (např. na incident nebo změnový požadavek).</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele



## Katalogový list 6 - SLA

Katalogový list služby – SLA	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	SLA
Poskytování služby	ANO
Název činnosti	Služba SLA - služby pohotovosti při řešení incidentů podle jejich úrovně
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba SLA zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definici kategorií incidentů a servisních požadavků</li> <li>- definici reakční doby na zadaný incident nebo servisní požadavek</li> <li>- definici doby vyřešení incidentu nebo servisního požadavku</li> </ul> <p>V rámci poskytnutí pohotovosti bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- volných kapacit odborných pracovníků,</li> </ul> <p>HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Za čas nahlášení incidentu se považuje v běžné pracovní době čas doručení hlášení incidentu na Help Desk Poskytovatele. Za čas nahlášení incidentu mimo běžnou pracovní dobu se považuje čas zahájení nejbližšího pracovního dne. Lhůty začínají běžet nahlášením incidentu a končí předáním řešení Objednateli. Do lhůt pro odstranění incidentu se započítává pouze čas v běžné pracovní době.</p> <p>Uvedeným lhůtám pro odstranění incidentů nepodléhá realizace dotazů, změnových požadavků a legislativních updatů.</p> <p>Zjistí-li Poskytovatel v průběhu řešení incidentu, že incident má přímou souvislost s neodborným či neoprávněným jednáním osob Objednatele, případně byl incident vyvolán produkty či službami třetích stran anebo byl vyvolán rozhraním, je Poskytovatel povinen bezodkladně informovat o tomto stavu Objednatele. Po dohodě s Objednatelem zahájí Poskytovatel opětovně práci na řešení incidentu.</p> <p>Poskytovatel je oprávněn požádat Objednatele o dodatečné údaje incidentu a o nezbytnou součinnost na řešení incidentu, bez které nelze zahájit či pokračovat v řešení incidentu. Tím se zastavuje započítávání času, což je rozhodující pro určení čistého času řešení Incidentu při hodnocení úrovně poskytovaných služeb.</p> <p>Objednatel je oprávněn dořešení incidentu kdykoliv zastavit či pozastavit, přičemž nárok Poskytovatele na úhradu již vynaložených prostředků zůstává nedotčen. Incident je v tomto případě považován za vyřešený.</p> <p>Pro hlášení incidentů bude Poskytovatelem provozován HelpDesk, kam bude Objednatel incidenty zadávat. Na tento HelpDesk budou mít pověřené osoby Objednatele zajištěn přístup. Objednatel bude moci pro hlášení kritických či závažných incidentů využít službu telefonické Hot-line, která bude k dispozici v běžnou pracovní dobu, a následně zadat na Help Desk.</p>

	<p>Součástí nahlášení incidentu musí být:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- navrhovaná kategorizace a závažnost,</li> <li>- popis Incidentu, který umožní chování reprodukovat a analyzovat,</li> <li>- jiné relevantní upřesňující informace, včetně případných textových či obrazových příloh,</li> <li>- jméno kontaktní osoby Objednatele, její telefonní číslo, případně e-mailová adresa.</li> </ul> <p>Termín pro odstranění problému je závislý na úrovni poskytnuté součinnosti Objednatele a může být prodloužen o dobu, kdy Poskytovatelem požadovaná součinnost nebyla Objednatelem poskytována.</p> <p>Pokud nastane souběh incidentu s prioritou Havárie s požadavky s prioritou Porucha (resp. Chyba), má řešení incidentu s prioritou Havárie přednost před ostatními požadavky. Doba řešení požadavků s prioritou Porucha a Chyba je automaticky prodloužena o dobu řešení incidentu s prioritou Havárie.</p> <p>Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problémů z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, není tato doba započítána do doby zprovoznění systému a odstranění závady.</p>
Obnovení služby	Není relevantní
Měřící bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Není relevantní
<b>Doplňující informace</b>	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Elektronicky – záznamy v HelpDesku Poskytovatele
<b>Sankce</b>	
Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku	<p>Nedodržení lhůty pro dosažení výsledku z důvodů výlučně na straně Poskytovatele, je Objednatel oprávněn požadovat na Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty v následující výši:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u havárie je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý den prodlení</li> <li>- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u poruchy je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý den prodlení</li> <li>- v případě nedodržení lhůty pro dosažení výsledku u chyby je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každý den prodlení</li> </ul> <p>Smluvní pokuta může být uložena maximálně do výše 20% z roční Ceny Podpory bez DPH.</p>

HelpDesk Poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti incidentu/servisního požadavku:

Císlo	Kategorie požadavku	Dostupnost služby (servisní doba)	Řešení zahájeno (response time)	Výsledku dosaženo (fix time)
1	<b>HAVÁRIE</b>	8x5	4 pracovních hod.	do 8 pracovních hodin
2	<b>PORUCHA</b>	8x5	8 pracovních hod.	do 5 pracovních dnů
3	<b>CHYBA</b>	8x5	16 pracovních hod.	do 20 pracovních dnů
4	<b>NEDOSTATEK</b>	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
5	<b>KONZULTACE</b>	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
6	<b>ŽÁDANKA</b>	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA
7	<b>NEUVEDENO</b>	8x5	5 pracovních dnů	bez SLA

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

Zařazení do kategorie je určeno dle následujících kritérií

Kategorie požadavku	Popis závady
<b>HAVÁRIE</b>	<p>Je stav Systému nebo jeho části, kdy všechny nebo některý z vyjmenovaných modulů služby je nefunkční v celé lokalitě nebo více lokalitách, což brání zpracovávat běžné či denní operace, přičemž náhradní řešení není k dispozici. Stav omezuje kritickou část procesů Objednatele, popř. činnost všech uživatelů v lokalitě, případně s dopadem na externí klienty. Neexistuje náhradní řešení.</p> <p>Incident může být vyřešen náhradním řešením, které neodpovídá dokumentaci systému nebo dílčí části. Částečné obnovení produktivity uživatelů si žádá zapojení pracovníků Poskytovatele.</p>
<b>PORUCHA</b>	<p>Funkce a služby Systému jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání Systému uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele.</p>
<b>CHYBA</b>	<p>Jsou postiženy malé skupiny uživatelů, VIP uživatelé potřebují pomoc.</p> <p>Z pohledu Systému se jedná o stav, kdy Systém nebo jeho části fungují v omezeném provozu nebo existuje náhradní řešení. Incidents lze překonat dočasným náhradním způsobem.</p> <p>Stav ESSS nebo jeho části, kdy nejsou ohroženy hlavní funkce služby, v tomto stavu lze službu provozovat během celého měsíčního cyklu - existuje náhradní řešení.</p>
<b>NEDOSTATEK</b>	<p>Funkce a služby Systému nejsou významným způsobem omezeny. Požadovaného výsledku nebo akce lze dosáhnout jiným postupem.</p>
<b>KONZULTACE</b>	<p>Dotazy k funkčnosti Systému.</p>
<b>ŽÁDANKA</b>	<p>Žádosti o změny a úpravy.</p>

Žádosti o instalace verzí, patch a hotfix.

Dle charakteru žádosti tato může spadat pod Doplnkové služby.

**NEUVEDENO**

Incidenty, které nelze kategorizovat v souladu s výše uvedenou specifikací.

### Katalogový list 7 – Vedení projektu

Katalogový list služby - Vedení projektu	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Vedení projektu
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Vedení projektu
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací Osobní návštěva vedoucího projektu Zpracování přehledu čerpání základních služeb a služeb rozšířené podpory.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	2 hodiny měsíčně
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	HD poskytovatele

### Katalogový list 8 – Profylaktická prohlídka

Katalogový list služby - Profylaktická prohlídka	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Profylaktická prohlídka
Služba v rámci záruky	ANO
Název činnosti	Profylaktická prohlídka
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Pravidelná kontrola chodu e-spis a jeho modulů</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrola logů aplikace</li> <li>- vyhodnocení journalů.</li> </ul> <p>Monitoring běhu aplikace a HW prostředků.</p> <p>Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	<p>8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny</p> <p>Služba bude poskytována na veškeré komponenty IS e-spis.</p> <p>Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva, která bude obsahovat kromě data zejména výsledky kontroly, co bylo změněno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Zpráva bude zaslána Objednateli nejpozději do 10 dnů po provedení profylaktických prací.</p>
Obnovení Služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	4 člověkodny ročně dle požadavku Objednatele po každém ukončeném Q
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	HD poskytovatele

### Příloha č. 3

## Katalog Služeb – Doplňkové služby

### Katalogový list 9 - Řešení změnových/rozvojových požadavků

Katalogový list služby - Řešení změnových/rozvojových požadavků	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název služby	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Řešení změnových/rozvojových požadavků
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů změn navrhovaných Objednatelem. Poskytovatel je povinen toto hodnocení provést bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 pracovních dnů ode dne doručení návrhu.</p> <p>V případě, že by došlo na základě rozvoje ICT infrastruktury a aplikací Objednatele ke změnám nebo úpravám systémů, které jsou předmětem služeb, oproti stávajícímu stavu uvedenému v technické specifikaci nebo jejich původnímu stavu v době uzavření této Smlouvy, nebo ke změnám nebo úpravám systémů, které mají dopad i na systémy, které jsou předmětem služeb, budou takovéto úpravy a změny považovány za požadavek na řešení změnových požadavků.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky a možností dodavatele/nebo sjednané výše
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

## Katalogový list 10 - Přímá metodická podpora

Katalogový list služby - Přímá metodická podpora	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Přímá metodická podpora
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Přímá metodická podpora
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Přímá metodická podpora zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- workshopy/prezenční školení pro vybrané skupiny zaměstnanců                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• noví zaměstnanci</li> <li>• vedoucí zaměstnanci</li> <li>• pracovníci podatelny/výpravny</li> <li>• sekretariáty – klíčoví zaměstnanci</li> <li>• správce spisovny apod.</li> </ul> </li> <li>- tematicky zaměřené workshopy/školení                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• seznámení s novou verzí (e-spis, Správa spisovny)</li> <li>• představení nových modulů (moduly na objednávku)</li> <li>• administrace e-spis, Správa spisovny</li> <li>• práce ve Správě spisovny</li> <li>• archivace/skartace/elektronická skartace apod.</li> </ul> </li> </ul>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

## Katalogový list 11 - Školení

Katalogový list služby - Školení	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Školení
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Školení
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Služba zahrnuje poskytování školení systému elektronické spisové služby e-spis, a to zejména s ohledem na potřebu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Průběžného školení nových zaměstnanců Objednatele</li> <li>- Rozdílového školení stávajících uživatelů systému elektronické spisové služby e-spis při zavádění nových verzí spisové služby e-spis</li> <li>- Doplnění informací o legislativních změnách dotýkajících se elektronické spisové služby a návazných procesů jak na straně Objednatele, tak na straně dodavatele</li> <li>- Konzultací a poradenství k práci a fungování elektronické spisové služby e-spis</li> <li>- Metodické podpory uživatelů elektronické spisové služby e-spis a konkrétních pracovištích</li> <li>- Školení administrátorů systému.</li> </ul> <p>Školení bude realizováno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prezenční formou (výkladové školení lektorem s využitím projekční techniky)</li> <li>• Výukou s využitím pracovních stanic (práce se systémem spisové služby na PC).</li> </ul> <p>Počet uživatelů školení závisí na zvolené formě školení (prezentační / u PC) a počítá se s počtem školených uživatelů v rozmezí 10 (u PC) až 40 (prezenčně) osob.</p> <p>Obvyklá forma školení sestává ze dvou školících bloků v jednom školícím dnu. Na základě potřeb a podnětů Objednatele je možné individuálně měnit rozsah a trvání školících bloků, vždy ale s přihlédnutím k reálným možnostem zajištění školení ze strany Objednatele (uživatelé, prostory, technika, ...) a při zachování nezbytného minima přestávek mezi školícími bloky.</p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol



## Katalogový list 12 - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli

Katalogový list služby - Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli
Definice činnosti	
Popis činnosti	Činnosti související s koordinací prací v případě integrací externích aplikačních programových vybavení na systém e-spis.
Parametry činnosti	
Rozsah poskytování služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele
Objem poskytované služby	Na základě objednávky a možností dodavatele/nebo sjednané výše
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

### Katalogový list 13 - Ad hoc služby

Katalogový list služby - Ad hoc služby	
Identifikace (ID)	IS e-spis
Název Služby	Ad hoc služby
Služba v rámci záruky	NE
Název činnosti	Ad hoc služby
Definice činnosti	
Popis činnosti	<p>Ad-hoc služba zásahu na místě u Objednatele je standardně poskytována v pracovní dny v době od 8:00 do 16:00 hodin. Vyžádání služby zásahu na místě je možné na základě závazného a vzájemně dohodnutého způsobu vyžádání. Službu podpory na místě může vyžádat pouze oprávněný pracovník Objednatele.</p> <p>Při zásahu na místě jsou odpracované hodiny evidovány prostřednictvím výkazu o provedených službách. Tento schválený výkaz je podkladem pro fakturaci s využitím Ceny uvedené <u>Příloze č. 4.</u></p>
Parametry činnosti	
Rozsah poskytované služby	8x5 v rozsahu 8.00 - 16.00 hodin v pracovní dny
Obnovení služby	Není relevantní
Měřicí bod	HelpDesk Poskytovatele / Výkaz o provedených službách
Objem poskytované služby	Na základě objednávky/nebo sjednaná výše
Doplňující informace	
Služba nezahrnuje	Není relevantní
Způsob dokladování	Předávací protokol

## Příloha č. 4 Cena Služeb

Cena Služeb se skládá z (i) ceny Podpory (dále „Cena Podpory“) a (ii) z ceny Doplnkových služeb (dále „Cena Doplnkových služeb“), kterých výše a způsob výpočtu je stanoven následovně:

### Cena Podpory:

SLUŽBY PODPORY		Cena za měsíc v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Podpory	Cena bez DPH	Cena s DPH
1.	Maintenance		
2.	Instalace verzí		
3.	Řešení incidentů		
4.	HELP DESK		
5.	HOTLINE		
6.	SLA		
7.	Vedení projektu		
8.	Profylaktická prohlídka		
<b>CENA PODPORY MĚSÍČNĚ CELKEM</b>			

### Cena Doplnkových služeb:

DOPLŇKOVÉ SLUŽBY		Cena za hodinu v Kč	
Katalogový list č.	Specifikace Doplnkových služeb	Cena bez DPH	Cena s DPH
9.	Řešení změnových/rozvojových požadavků		
10.	Přímá metodická podpora		
11.	Školení		
12.	Koordinace a součinnost s ostatními dodavateli		
13.	Ad hoc služby		

### DOPLŇKOVÉ SLUŽBY

V průběhu trvání této Smlouvy, je Poskytovatel povinen Objednateli poskytovat Doplnkové služby v předpokládaném rozsahu **1152 člověkohodin** za období **48 měsíců**, a to na základě jednotlivých objednávek Objednatele odsouhlasených Poskytovatelem (dále „Objednávka“). Objednávka bude provedena Oprávněnou osobu Objednatele a bude zaslána e-mailem Oprávněné osobě Poskytovatele nebo prostřednictvím Service Desku Objednatele (dále „Požadavek“). Poskytovatel na základě doručeného Požadavku připraví a zašle Objednateli cenovou nabídku na realizaci Požadavku (dále „Nabídka“). V případě akceptace Nabídky Objednatelem, Poskytovatel se zavazuje poskytnout za podmínek stanovených v této Smlouvě objednané Doplnkové služby.

## Příloha č. 5

### Oprávněné osoby

#### Oprávněné osoby Objednatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
[REDACTED]	Smluvní a projektové	[REDACTED]
	Smluvní, Technické	
	Smluvní, Technické	
	Technické	
	Technické	
	Technické	
	Technické	

#### Oprávněné osoby Poskytovatele:

Jméno	Oblast pravomocí	Kontaktní informace
[REDACTED]	Smluvní záležitosti	[REDACTED]
	Technické záležitosti	
	Projektový vedoucí	