

Ověřovací doložka

k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

Název organizace:

Jméno a příjmení:

Datum:

2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu: ANO NE

Počet listů:

Zajišťovací prvek:

3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

332/138/2012

Toto číslo uvádějte při fakturaci

SMLOUVA

na zajištění servisní a technické podpory systému PKI resortu MF

(dále jen „smlouva“)

uzavřená na základě hodnocení výsledků výzvy jednomu zájemci o veřejnou zakázku malého rozsahu čj. MF-118009/2012/23-232/BA, v souladu s § 12 odst. 3 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách a § 269 odst. 2 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů

mezi

Česká republika – Ministerstvo financí

sídlo: Letenská 15, Praha 1, PSČ 118 10
jejímž jménem jedná: Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33
IČ: 00006947
DIČ: CZ00006947
bankovní spojení: Česká národní banka Praha
číslo účtu: 3328-001/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

Telefónica Czech Republic, a.s.

sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
zastoupená: Bc. Pavlem Gerstlem, Top Account Managerem, na základě pověření ze dne 7.12.2012
IČ: 60193336
DIČ: CZ60193336
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Centrála Praha,
číslo účtu: 69700-021/0100
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2322
(dále jen „Dodavatel“)

Článek 1

Úvodní ustanovení

- 1.1 Účelem této smlouvy je realizace veřejné zakázky Objednatele s názvem „**Servisní a technické podpory systému PKI resortu MF**“ č.j. MF-118009/2012/23-232/BA.

1.2 Objednatel prohlašuje, že:

- je ústředním orgánem státní správy, jehož působnost a zásady činnosti jsou stanoveny zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění pozdějších předpisů, a
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

1.3 Dodavatel prohlašuje, že:

- je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, a
- splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

Článek 2 Předmět plnění

2.1 Dodavatel se zavazuje pro Objednatele zajistit servisní a technickou podporu systému PKI MF v následujícím rozsahu:

A) Servisní a technická podpora

1. Zajištění systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků
2. Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému a implementace SW a HW prostředků
3. Profylaxe systému
4. Drobné úpravy systému
5. Aktualizace dokumentace ve vazbě na úpravy systému a dodržení souladu s normami a předpisy
6. Konzultace a školení

B) Softwarová podpora – maintenance

1. Zajištění podpory (maintenance) nekomerčního SW vyvinutého a implementovaného dodavatelem systému PKI

C) stanovení fixace ceny bez DPH za služby nad rámec Předmětu plnění

Podrobná specifikace Předmětu plnění je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

2.2 Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli nezbytnou součinnost při provádění Předmětu plnění a zaplatit mu sjednanou cenu dohodnutou v této smlouvě.

Článek 3 Doba a místo provedení Předmětu plnění

3.1 Dodavatel se zavazuje zajistit Objednateli servisní a technickou podporu systému PKI ČR MF v době ode dne podpisu smlouvy do 30.04.2013.

3.1.1 Doba plnění

- a. bod A. servisní a technická podpora ode dne podpisu smlouvy do 30.04.2013,
- b. bod B. maintenance SW – dodání do 20 dnů od podpisu smlouvy,

c. bod C. fixace ceny není Předmětem plnění, slouží pro případné operativní zajištění dalších služeb v souladu s postupy stanovenými zákonem.

- 3.2 Místem plnění smlouvy je Ministerstvo financí – Česká republika, Letenská 15, Praha 1, jednotlivé lokality Soustavy ÚFO, Celní správy a ÚZSVM, v nichž jsou umístěna pracoviště certifikační autority a registračních autority resortu MF a pracoviště klientských registračních autority poskytujících služby První certifikační autority.
- 3.3 Pokud to povaha plnění této smlouvy umožňuje, je Dodavatel oprávněn provádět Předmět plnění také vzdáleným přístupem.

Článek 4

Cena a platební podmínky a fakturace

- 4.1 Celková cena uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je **cenou konečnou a nepřekročitelnou**, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
- 4.2 Celková dohodnutá smluvní cena za předmět plnění za celé období trvání smlouvy činí:

bez DPH 925 652,- Kč,
slovy (devětsetdvacetpěttisícšestsetpadesát dva Korun českých),
DPH ve výši 21% 194 386,- Kč,
slovy (stodevadesátčtyřtisícťřistaosmdesátšest Korun českých),
včetně DPH 1 120 038,- Kč,
slovy (jedenmilionstodvacettisícťřicet osm Korun českých),

- a) Celková dohodnutá cena za předmět plnění uvedený v bodě A. specifikace činí:

bez DPH 442 100,- Kč,
slovy (čtyřistačtyřicetdvatisícjedno sto Korun českých),
DPH ve výši 21% 92 841,- Kč,
slovy (devadesát dvatisíc osm set čtyřicet jedna Korun českých),
včetně DPH 534 941,- Kč,
slovy (pětsetřicetčtyřtisícdevětsetčtyřicet jedna Korun českých),

Kalkulační cena za předmět plnění uvedený v bodě A) specifikace zahrnuje následující části:

Služby servisní a technické podpory	Režim	Jednotková cena bez DPH	Počet MD	Cena bez DPH	Cena s DPH
Průběžná odborná pomoc poskytovaná pomocí: - Provoz HelpDesk - Telefonicky helpdesk	Pracovní dny, 8:00 – 18:00 hod			62.100,-	75.141,-
Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému PKI a implementace SW a HV prostředků,	Pracovní dny, 8:00 – 18:00 hod	15200	17	258.400,-	312.664,-
Profylaxe systému	Na vyžádání	15200	2	30.400,-	36.784,-
Drobné úpravy systému	Na vyžádání	15200	4	60.800,-	73.568,-
Konzultace a školení	Na vyžádání	15200	2	30.400,-	36.784,-
Celkem provozní podpora	3		25		

Celková hodnota za předmět plnění uvedený v bodě A) specifikace, tj. **za služby servisní a technické podpory**, je uvedena pouze jako cena maximální a pro plnění této smlouvy je částka nepřekročitelná. **Platby za výše uvedené služby servisní a technické podpory, kromě plateb za průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line), budou prováděny dle skutečně předaného plnění v daném období. tj. ode dne podpisu smlouvy do 30. 04. 2013.** Pro vyloučení pochybností se sjednává, že uvedená Služba technické podpory bude poskytována pouze na základě požadavku Objednatele do výše celkové maximální ceny. Služby uvedené jako průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line) bude placena v plné výši uvedené v této smlouvě.

Platby za předmět plnění uvedený v bodě A. bude uhrazena dle následujícího harmonogramu plateb:

Za služby v období do 30.4.2013 442.100,- Kč bez DPH do 30.5.2013.

b) Celková dohodnutá cena za předmět plnění uvedený v bodě B. specifikace činí:

bez DPH 483 552,- Kč,
slovy (čtyřistaosmdesáttřítisícpětsetpadesát dva Korun českých),
DPH ve výši 21% 101 545,- Kč,
slovy (stojednatisíc pětsetčtyřicetpět Korun českých),
včetně DPH 585 097,- Kč,
slovy (pětsetosmdesátpět tisíc devadesát sedm Korun českých),

Cena za předmět plnění uvedený v bodě B. zahrnuje následující předpokládané limity pro poskytnutí maintenance:

Název SW komponenty	Počet licencí	Používáno	Cena bez DPH	Cena s DPH
CA Root	multilicence**	2		
CA IM	multilicence**	2		
CA Local (včetně testovací na MF)	multilicence**	8		
Časová autorita TSAServer	1	1		
Služba časové autority TSAService	1	1		
Aplikace TSA Klient	multilicence*	multilicence		
ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0	multilicence*	multilicence		
Datasys CMS licencí pro CA_Local tj. 2 - daňová správa, 2 MF, 2 celní správa, 2- ÚZSVM	multilicence**	8		
Aplikace registrační autority licencí tj. 16 - celní správa, 20 - daňová správa, 2 MF (provozní + testovací), 8 ÚZSVM	multilicence**	46		
Datasys CMS 3 - Modul I.CA - Aplikace certifikáty I.CA a komunikací s ICARA licencí tj. 20 - daňová správa, 1 MF, 16 celní správa, 8 ÚZSVM	multilicence**	45		
WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI	1	1		
Celkem			483.552,-	585.097,-

*) pro všechny uživatele v rámci resortu MF

***) počet instalací v rámci resortu MF není omezen

Právo fakturovat tuto část B. předmětu plnění vzniká po jeho převzetí a potvrzení předávacího/přejímacího protokolu (dále též jen „dodací doklady“) o dodávce či službě oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.

Harmonogram plateb

Za dodané maintenance

483 552,- Kč bez DPH do 30 dnů od dodání maintenance

- 4.3 Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
- rozepsání položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
 - uvedení jejich jednotkových cen,
 - zakázkové číslo smlouvy,
 - číslo účtu dodavatele,
 - veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku
 - nedílnou součástí faktury (v příloze) bude dodací doklad, který musí obsahovat jednoznačné označení dodávky či služby, a to včetně přesných názvů položek, jejich počet, jednotkové ceny, značku (výrobce), typ, výrobní čísla a u nehmotných věcí čísla licencí,
 - originál dodacího dokladu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
- 4.4 Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.
- 4.5 V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- 4.6 Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti požadované ve smlouvě, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí, chybí-li originál dodacího dokladu, nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 4.7 Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 4.8 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

Článek 5

Dodání předmětu plnění smlouvy

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající předpisům a normám platným v České republice.
- 5.2. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
- 5.3. Před uskutečněním předání předmětu plnění bude Zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve smlouvě o připravenosti k předání.
- 5.4. Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se přípouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve smlouvě.

5.5. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiložen návod k použití či jiná nezbytná dokumentace v českém jazyce.

5.6. Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.

5.7. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti objednatele lze po vzájemné dohodě, prostřednictvím dodatku k této smlouvě, prodloužit termín plnění smlouvy.

Článek 6 Přechod vlastnictví a nebezpečí škody

6.1 Objednatel se stává vlastníkem hmotných částí předmětu plnění od data uhrazení smluvené ceny.

6.2 Objednatel se stává držitelem užívacích práv k předmětu plnění (např. k programovému prostředku) ode dne jejich převzetí.

6.3 Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

Článek 7 Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení

7.1 V případě prodlení Zhotovitele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této smlouvě a dále v případě neplnění Zhotovitele má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění.

7.2 Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatelem je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.

7.3 Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.

7.4 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve smlouvě.

7.5 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Zhotovitele povinnosti splnit závazek stanovený touto smlouvou.

7.6 . Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.

7.7 Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.

Článek 8 Náhrada škody

8.1 Zhotovitel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění.

8.2 Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

8.3 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

Článek 9 Ochrana informací

9.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele na dobu neurčitou.

9.2 Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.

9.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:

- a) veškeré informace poskytnuté Objednatelům Zhotoviteli v souvislosti s touto smlouvou;
- b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
- c) veškeré další informace, které budou Objednatelům či Zhotoviteli označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

9.4 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:

- a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
- b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele,
- c) u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Objednatele,
- d) které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
- e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.

9.5 Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.

9.6 Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.

9.7 Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.

9.8 Zhotovitel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.

9.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:

- a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smlouvy;
- b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.

9.10 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.

9.11 V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana, vedle náhrady škody, účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.

Článek 10 **Ukončení smluvního vztahu**

10.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to ode dne podpisu smlouvy do 30.4.2013

10.2 Smluvní vztah skončí uplynutím doby uvedené v odstavci 10.1 tohoto článku.

10.3 Ukončením smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.

10.4 Smluvní vztah vniklý na základě této smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.

10.5 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v zákoně, z důvodů uvedených ve smlouvě a dále z důvodu podstatného porušení smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od smlouvy nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.

10.6 Objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit v následujících případech:

- a) bude rozhodnuto o likvidaci Zhotovitele;
- b) Zhotovitel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Zhotoviteli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Zhotovitele nebo bude ve vztahu ke Zhotoviteli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- c) zhotovitel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.

10.7 Za podstatné porušení smlouvy Zhotovitelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:

- a) prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
- b) porušení povinnosti Zhotovitele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
- c) realizace předmětu smlouvy v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
- d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Zhotovitelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);

- e) jiné porušení povinností Zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dnů od doručení výzvy Objednatele.

10.8 Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Zhotovitele, se považuje:

- a) prodloužení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dnů, přičemž nárok na úrok z prodloužení není tímto ustanovením dotčen;
- b) prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dnů od prokazatelného doručení písemné výzvy Zhotovitele.

10.9 V případě odstoupení podle článku odst. 10.7 písm. a), b), d) či e) je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Objednatel oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Zhotovitele.

10.10 Objednatel je v případě odstoupení od této smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení od smlouvy se cena díla snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Zhotovitel není povinen provést či poskytnout. V případě úplného či částečného odstoupení od smlouvy je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.

10.11 Objednatel má v případě odstoupení od smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody spočívající v náhradě prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.

10.12 Odstoupení od této smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od smlouvy odstoupit.

10.13 Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od smlouvy nejsou odstoupením dotčena.

10.14 V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.

10.15 V případě částečného odstoupení od této smlouvy je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelem či třetími osobami.

10.16 V případě částečného odstoupení od této smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.

10.17 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.

10.18 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

Článek 11

Práva duševního vlastnictví

11.1 Zhotovitel prohlašuje, že předmět plnění dle této smlouvy je bez právních vad, zejména že není a nebude zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany. V případě, že bude toto oznámení nepravdivé, je Zhotovitel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového jednání, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

11.2 Jsou-li součástí předmětu plnění podle této smlouvy počítačové programy či jiné výsledky činnosti chráněné právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví (dále jen „Licencované materiály“), platí pro jejich užití následující ustanovení tohoto článku.

11.3 V případě, že součástí Licencovaných materiálů jsou standardní produkty Zhotovitele nebo třetích stran, poskytuje Zhotovitel Objednateli k užití takových produktů nevýhradní licenci.

11.4 K částem Licencovaných materiálů, které byly Zhotovitelem vytvořeny či upraveny na objednávku Objednatele, poskytuje Zhotovitel Objednateli výhradní licenci. Objednatel je oprávněn tyto části Licencovaných materiálů upravovat, a to případně i prostřednictvím třetích osob.

11.5 V případě, že předmět plnění podle této smlouvy nebude Zhotovitelem dokončen nebo předán Objednateli včas nebo dojde k částečnému odstoupení od smlouvy ze strany Objednatele, je Objednatel oprávněn předmět plnění dokončit, a to i prostřednictvím třetích osob.

11.6 Licence podle výše uvedených ustanovení se uděluje pro všechny způsoby užití, Objednatel však není povinen licenci využít.

11.7 Územní ani časový rozsah licence není omezen. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Objednateli Zhotovitelem nemá na trvání licence vliv.

11.8 Objednatel je oprávněn umožnit užívání předmětu plnění podle této smlouvy včetně Licencovaných materiálů organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v působnosti Objednatele a v tomto rozsahu poskytnout podlicenci. Tímto ustanovením nejsou dotčena omezení rozsahu licence na základě počtu oprávněných uživatelů či současných přístupů stanovená v této smlouvě.

11.9 Cena předmětu plnění podle této smlouvy zahrnuje i odměnu za licenci k užití Licencovaných materiálů, které budou jeho součástí.

Článek 12

Rozhodné právo, řešení sporů

12.1 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

12.2 V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.

12.3 Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

12.4 Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

Článek 13

Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady předmětu plnění

13.1 Nad rámec odpovědnosti za vady Zhotovitel poskytuje na předmět plnění specifikovaný v bodě B) smlouvy záruku na bezvadnou funkčnost v délce trvání 24 měsíců.

13.2 Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění Objednatелеm.

13.3 Zhotovitel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do 10 dnů (konkrétní lhůta bude upravena dle požadavku objednatel) od prokazatelného nahlášení vady (pokud není v záručních podmínkách stanovena lhůta kratší). Zhotovitel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatel.

13.4 V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle odst. 3 tohoto článku, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení odst. 1. Výše sankce není omezena. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatel na náhradu škody v plné výši.

13.5 Pokud Zhotovitel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 3 tohoto článku, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Zhotoviteli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatel na odstoupení od smlouvy.

13.6 Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Zhotovitel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této smlouvy a jejích příloh.

13.7 Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:

- (a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatелеm či třetí stranou nad rámec úprav schválených Zhotovitelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
- (b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Zhotovitel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
- (c) obsluhou ze strany Objednatel či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
- (d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.

13.8 Pro uplatnění vad díla neplatí § 562 obchodního zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Zhotovitele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatel uplatňovat nároky z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v průběhu akceptace.

13.9 Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Zhotoviteli do jejich úplného odstranění Zhotovitelem

Článek 14 Změny smlouvy

Tuto smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.

Článek 15 Závěrečná ustanovení

15.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.

15.2 Zhotovitel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

15.3 V případě, že by některé ustanovení této smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

15.4 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:

Příloha č.1 - Specifikace Předmětu plnění

Příloha č.2 - Způsob hlášení závad a požadavků

15.5 V případě rozporu této smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení smlouvy.

15.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.

15.7 Tato smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

15.8 Na důkaz toho, že smluvní strany s obsahem této smlouvy souhlasí, rozumí jí a zavazují se k jejímu plnění, připojují své podpisy

11 -02- 2013

V Praze dne

Česká republika – Ministerstvo financí

.....
Ing. Luděk Novotný
Ředitel odboru Řízení ICT resortu

V Praze dne 7. 2. 2013

Telefónica Czech Republic, a.s.

.....
Bc. Pavel Gerstl
Top Account Manager

Na základě pověření ze dne 7.12.2012.

Ministerstvo financí
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ 60193336

204

Specifikace Předmětu plnění

Servisní a technická podpora systému PKI resortu MF se vztahuje na:

- Kořenové certifikační autority
- Mezilehlé certifikační autority
- Autority časové značky
- Vydávací certifikační autority a 1 testovací vydávací certifikační autorita
- Registrační autority pro certifikáty resortu
- Registrační autority pro kvalifikované certifikáty ICA.

A. Servisní a technická podpora

Tabulka č.1 - Přehled a kalkulace potřeby

Služby servisní a technické podpory	Režim	počet MD
Průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line).	Pracovní dny, 8:00 – 18:00 hod	
Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému PKI a implementace SW a HV prostředků.	Pracovní dny, 8:00 – 18:00 hod	17
Profylaxe systému	Na vyžádání	2
Drobné úpravy systému	Na vyžádání	4
Konzultace a školení	Na vyžádání	2
Celkem provozní podpora		25

Rozsah a forma poskytování služeb servisní a technické podpory provozu jsou:

- Služby podpory provozu jsou poskytovány v rozsahu 5 × 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod.
- Požadavky na poskytování servisních služeb mohou být uplatňovány pouze prostřednictvím k tomu stanovenému systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků, a to jen oprávněnými uživateli MF. Dodavatel i Objednatel mají povinnost udržovat seznam oprávněných uživatelů v aktuálním stavu.
- Akceptace plnění služeb a následná fakturace bude prováděna zpětně. Přílohou akceptačního protokolu je report hlášení o skutečně provedených činnostech.
- Služby uvedené jako průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line) bude placena v plné výši uvedené v této smlouvě.

B. Maintenance SW

Tabulka č. 2

Název SW komponenty	Počet licencí	Používáno
CA_Root	multilicence**	2
CA_IM	multilicence**	2
CA_Local (včetně testovací na MF)	multilicence**	8
Časová autorita TSAServer	1	1
Služba časové autority TSAService	1	1
Aplikace TSA Klient	multilicence*	multilicence
ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0	multilicence*	multilicence
Datasys CMS licencí pro CA_Local tj. 2 - daňová správa, 2 MF, 2 celní správa, 2- ÚZSVM	multilicence**	8
Aplikace registrační autority licencí tj. 15 - celní správa, 22 - daňová správa, 2 MF (provozní + testovací), 8 ÚZSVM	multilicence**	47
Datasys CMS 3 - Modul I.CA - Aplikace certifikáty I.CA a komunikací s ICARA licencí tj. 22 - daňová správa, 1 MF, 15 celní správa, 8 ÚZSVM	multilicence**	46
WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI	1	1
Celkem		

*) pro všechny uživatele v rámci resortu MF

***) počet instalací v rámci resortu MF není omezen

C) stanovení fixace ceny bez DPH za služby nad rámec Předmětu plnění:

Cena	Cena v Kč bez DPH
Hodinová sazba pro služby nad definovaný rámec	1910,-

Služby nad rámec plnění mohou být poskytnuty pouze na základě souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. Při realizaci těchto služeb bude celkové finanční plnění navýšeno o aktuální výši DPH platné v době zúčtování.

Podrobný popis.

1. Zajištění systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků

- Dodavatel zajistí oprávněným uživatelům MF přístup ke svému systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků (např. Help Desk),
- průběžná odborná pomoc poskytovaná telefonicky (Hot-line).

Rozsah a forma poskytování služeb:

- systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků Služby bude zajišťován v pracovní dny od 8.00 do 18.00 hod.,
- průběžná odborná telefonická pomoc bude poskytována v pracovní dny od 8.00 do 18.00 hod.

2. Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému PKI a implementace SW a HV prostředků

- a) Služby řešení problémů a incidentů, podpory provozu a implementace SW a HV prostředků zahrnují:
- odstraňování běžných závad dodaného HW a SW, na něž se nevztahují záruční podmínky. To neplatí, pokud si HW vyžaduje provedení oprav specializovaným servisním střediskem,

- podporu nasazování a instalací nových verzí SW nebo HW komponent, které jsou již dodány nebo budou dodány na základě jiných smluvních vztahů, včetně příslušných licenčních ujednání,
- odstranění nefunkčnosti provozovaných aplikací, pokud se na ně nevztahují záruční podmínky,
- administrace a podpora provozovaných aplikací,
- údržba systému v provozu.

b) Řešení problémů a incidentů z hlediska implementace se vztahuje i na řešení problémů a incidentů hardwarových zařízení a komerčních SW komponent implementovaných dodavatelem:

Tabulka č. 4

Hardwarová zařízení	Počet ks
tiskárna čipových karet, aktuálně Fargo HDP 5000, včetně laminovacího modulu	3
tiskárna pro tisk slepých obálek, aktuálně Epson LX 300 II	46
USB token, aktuálně iKey 4000	80
HSM modul nShield F3 500 PCI Card	1
Smart Cards pro HSM Modul	8

Tabulka č. 5

Komerční SW komponenty	Počet licencí
CardFive Elite, včetně modulu FaceSnap	12
InPhoto Capture	3
Software Shaman	1
ComfortChip+	3
SefeNet Borderless Security	80
Aplikace ICARA	45

Rozsah a forma poskytování služeb:

- služby podpory provozu jsou poskytovány v rozsahu 5 × 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod.,
- služby jsou poskytovány prostřednictvím kontaktního místa dostupného prostřednictvím
 - webové aplikace – systém help desku,
 - telefonicky – na dohodnuté číslo (Hot-line),
 - elektronickou poštou na stanovenou e-mailovou adresu,
- služby jsou poskytovány prostřednictvím technického specialisty na místě nebo prostřednictvím vzdáleného přístupu,

Poznámka: Technické prostředky nezbytné pro provoz certifikačních služeb resortu MF neuvedené pod písmenem b) bodu 2, tj. servery, klientské stanice, SW Microsoftu a dále HW zařízení uvedené v tabulce č. 4 a komerční SW uvedený v tabulce č. 5 nejsou předmětem této dodávky. Jejich servis a podpora, případně náhrada je zajišťována samostatnými smlouvami.

3. Profylaxe systému PKI

Služba profylaxe systému zahrnuje:

- preventivní kontroly funkčnosti systémů a aplikací,
- běžná údržba.

Rozsah a forma poskytování služeb:

- preventivní kontroly vyžadující osobní přítomností pracovníků zhotovitele v sídle Objednatele,
- preventivní kontroly nevyžadující fyzickou přítomnost Dodavatele na jednotlivých lokalitách mohou být řešeny prostřednictvím vzdáleného přístupu,
- plánování realizace služeb profylaxe je vždy na základě harmonogramu a po dohodě s Objednatelem služeb,

4. Drobné úpravy systému

Služby drobných úprav systému certifikačních služeb resortu MF zahrnují úpravy

- navržené odpovědnou osobou Objednatele po předchozím projednání, které nevyžadují samostatnou analýzu a svou realizací nezapříčiní změnu ve fungování certifikačních služeb resortu MF a jejich komponent,
- vycházející z nutných technických nebo procesních změn v poskytování certifikačních služeb resortu MF, které jsou jednoduše a odděleně realizovatelné, tj. nemusí být řešeny v rámci samostatného vývoje aplikací certifikačních služeb resortu MF,
- pro zvýšení komfortu ovládání aplikací na základě dlouhodobých zkušeností z praktického používání certifikačních služeb resortu MF, které ovšem svojí povahou nepřekračují rozsah výše uvedené podpory.

Za drobné úpravy v rámci servisní a technické podpory se nepovažuje:

- úpravy související se změnou architektury certifikačních služeb resortu MF v případě, že se jedná o řešení požadavku ze strany Objednatele, který by měl tento dopad,
- úpravy průřezového charakteru, tj. úpravy zahrnující změny ve více aplikačních oblastech současně, pokud jsou vyvolány požadavkem Objednatele,
- rozsáhlejší úpravy komponent systému, které jsou v rozporu s architekturou, úpravou organizačních struktur a procesů certifikačních služeb resortu MF,
- rozsáhlejší úpravy systému, které by vyžadovaly vypracování úplně nových analytických zadání, pokud jsou vyvolány požadavkem Objednatele.

Rozsah a forma poskytování služeb:

- drobné úpravy systému jsou prováděny na základě požadavků Objednatele nebo z podnětu Dodavatele, jejich realizace je prováděna po dohodě smluvních stran a vždy podléhá schválení Objednatelem služeb,

5. Konzultace a školení

Služby poskytování konzultací a školení zahrnují individuální a hromadné konzultace a školení pracovníků Objednatele

Rozsah a forma poskytování služeb:

- individuální konzultace o problematice provozu a rozvoje podporovaných systémů,
- hromadné konzultace a školení organizované centrálně Objednatelem v celkovém rozsahu cca 30 účastníků v jednom kurzu. Organizační zajištění, včetně zajištění školící místnosti a technického vybavení se předpokládá na straně Objednatele,
- konzultace a školení jsou realizovány prostřednictvím technického specialisty Dodavatele,

6. Služby softwarové podpory (maintenance)

Služby softwarové podpory (maintenance) programového vybavení vyvinutého a implementovaného Dodavatelem systému PKI zahrnují:

- poskytování nových verzí a opravných patchů pro softwarové produkty provozované v souladu s příslušnými licenčními ujednáními:

legislativní podporu (změny v software vyplývající ze změn legislativního rámce),
vylepšení a dodatky k software (meziverzí či hotfix),

- zprostředkování komunikace s výrobcem programového vybavení při řešení problémů.

Služby softwarové podpory programového vybavení jsou poskytovány průběžně podle aktuální potřeby.

Úhrada za roční maintenance je prováděna čtvrtletně spolu s fakturací za ostatní poskytované služby.

Cílem této služby je zajistit plynulý a bezproblémový provoz zakoupených produktů a eliminovat rizika spojená s rychlým vývojem informačních technologií. Služba zajistí, aby všechny provozované SW produkty byly stabilní, funkční a včas aktualizované.

Způsob hlášení závad a požadavků Specifikace služby Service Desk

1. Service Desk

Service Desk představuje jednotné kontaktní místa (Spoc – Single Point of Contact) pro Oprávněné uživatele. Veškeré Servisní požadavky týkající se poskytování Služeb poskytovatelem objednateli je třeba zadávat či řešit prostřednictvím Service Desk, mají-li být dodrženy touto smlouvou garantované Reakční doby.

Součástí Service Desk je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) Elektronická aplikace OTRS (Opensource Ticket Request System) sloužící k zadávání Servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení: <http://sd.o2bs.com>
- b) E-mail servicedesk@o2bs.com
- c) Telefon +420 271 461 002

1. Postup při využití Service Desk:

- a) Oprávnění uživatelé budou poskytovatelem proškoleni pro používání Elektronické aplikace OTRS.
- b) Primárním komunikačním kanálem pro Service Desk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace OTRS.
- c) Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci OTRS, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky.
- d) Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace OTRS i mimo Hlavní pracovní dobu.
- e) Hlášení Servisního požadavku na Elektronickou aplikaci OTRS Oprávněným uživatelem je smluvními stranami chápáno vždy jako objednávka. Také proto je přístup k této Elektronické aplikaci ze strany objednatele omezen pouze na skupinu Oprávněných uživatelů, které objednatel určí během zavedení Elektronické aplikace OTRS.
- f) Oprávnění uživatelé mohou v Elektronické aplikaci OTRS sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS jsou rovněž Oprávnění uživatelé žádání poskytovatelem o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP (převedení stavu tiketu na „uzavřeno-vyřešeno“).
- g) Záznamy o zpracování SP jsou pro objednatele přístupné prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS. Součástí poskytovaných Služeb je pravidelný měsíční report zahrnující výčet jednotlivých Servisních požadavků dle požadovaných Služeb.

3. Dostupnost a spolehlivost Service Desk

Service Desk“ má garantovanou dostupnost 08 – 18 hod v pracovních dnech.

Dostupnost Service Desk je definována maximální nedostupností. Jsou přípustné maximálně 3 hlášené nedostupnosti a výpadky Service Desk za jeden kalendářní měsíc; nedostupnost Service Desk nesmí trvat déle než 30 minut. Za výpadek Service Desk je považována nedostupnost Service Desk či nesplnění některého z klíčových parametrů Service Desk v konkrétním případě.

4. Klíčové parametry služby

Klíčovým parametrem služby je maximální lhůta pro zahájení příjmu servisního požadavku. V závislosti na zvoleném komunikačním kanálu jsou garantovány tyto lhůty:

- a) Lhůta pro převzetí telefonického hovoru – 1 minuta (60sec)

- b) Lhůta pro převzetí e-mailu – 30 minut
- c) Lhůta pro převzetí požadavku v systému OTRS – 30 minut

5. Reporting

Součástí Service Desk je i pravidelný měsíční report zahrnující výčet jednotlivých Servisních požadavků dle jejich typu a Služeb, které byly na základě příslušného SP poskytnuty.

Součástí tohoto základního reportu je tedy například počet Servisních požadavků za měsíc na daných Službách a počet vyřešených Servisních požadavků v daném měsíci pro jednotlivé Služby.

Základní varianta měsíčního reportu je dále rozšiřována dalšími poskytovanými Službami.

6. Kontrola kvality Service Desk

Pokud objednatel dojde k názoru, že kvalita Service Desk neodpovídá smluvním podmínkám, bude informovat odpovědného zástupce poskytovatele s žádostí o provedení nápravy; současně předloží odpovídající podklady. Odpovědný zástupce poskytovatele neprodleně projedná tuto skutečnost s odpovědným zástupcem objednatele. V případě oprávněnosti žádosti objednatele, dohodnou tyto zástupci nápravu identifikované skutečnosti nejpozději do 5 dnů a dále opatření vedoucí k nastavení odpovídající kvality Service Desk.

7. Cena za provoz Service Desk

Service Desk je provozován v komplexu služeb a je jeho nedílnou součástí.

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15
-29

**Ing.
Jan
Fliegl**

Digitálně podepsal Ing. Jan Fliegl
DN: c=CZ, cn=Ing. Jan Fliegl,
o=Česká republika,
ou=Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská 15,
Praha, 118 10,
ou=Ministerstvo financí,
title=referent,
serialNumber=ICA -
10251374
Datum: 2013.02.18 11:29:26
+01'00'