

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

3302/043/2014

Toto číslo uvádějte při fakturaci

SMLOUVA

na zajištění servisní a technické podpory systému PKI resortu MF

uzavřená v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění a § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník na základě rozhodnutí o výběru nevhodnější nabídky v rámci nadlimitní veřejné zakázky zadávané v otevřeném zadávacím řízení, (dále jen „smlouva“)

č.j. MF-41262/2014/9001/D

mezi

Česká republika – Ministerstvo financí

sídlo: Letenská 525/15, Praha 1, PSČ 118 00

P.O.BOX 77

zastoupená: Ing. Stanislavem Sankotem, ředitelem odboru 33 – Řízení a provoz ICT resortu

IČO: 00006947

DIČ: CZ00006947

bankovní spojení: ČNB, Praha 1

číslo účtu: 3328001/0710

(dále jen „**Objednatel**“)

a

O2 Czech Republic a.s.

sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

zastoupená: Jitka Dvořák Dvořáková, Account Manager, na základě pověření ze dne 3.9.2014

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

bankovní spojení: Komerční banka, a.s. pobočka 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 technická podpora systému PKI v resortu MF**“.
- 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 služby servisní a technické podpory systému PKI MF v souladu s Přílohou č. 1 a Přílohou č. 2 v následujícím rozsahu:

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. Drobné úpravy systému
4. Profylaxe systému PKI
5. Konzultace a školení

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

- Kořenové certifikační autority
- Mezilehlé certifikační autority
- Autority časové značky
- Vydávací certifikační autority a testovací vydávací certifikační autority
- Registrační autority pro certifikáty resortu
- Registrační autority pro kvalifikované certifikáty ICA.
- HW zařízení
- SW komponenty

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

(dále jen „Předmět plnění“)

- 2.2 Objednatel se zavazuje Předmět plnění převzít, 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 služby servisní a technické podpory systému PKI ČR MF ode dne účinnosti této smlouvy.
- 3.2 Místem plnění smlouvy jsou pracoviště Ministerstva financí, pracoviště orgánů Finanční správy, pracoviště orgánů Celní správy a pracoviště ÚZSVM v nichž jsou umístěna pracoviště certifikačních autorit a registračních autorit resortu MF, pracoviště klientských registračních autorit poskytujících služby První certifikační autority a.s.
- 3.3 Dodavatel je oprávněn provádět Předmět plnění také vzdáleným přístupem.
- 3.4 Objednatel prohlašuje, že zajistí pro Dodavatele veškerou nezbytnou součinnost spočívající zejména ve zprostředkování a zajištění (i) přístupu k podkladům a informacím potřebných pro realizaci smlouvy, (ii) přístupu k pracovníkům na místech plnění smlouvy, (iii) technického a softwarového vybavení, informační a komunikační technologie, které nejsou součástí předmětu plnění a vyplývají z návrhu řešení (iv) vzdáleného a fyzického přístupu ke spravovaným službám, kterou lze po Objednateli spravedlivě požadovat k tomu, aby Dodavatel mohl dostát svým závazkům plynoucích z této smlouvy.

- 4.4 Celková roční smluvní cena bez DPH za předmět plnění dle 4.2 smlouvy, je uvedena jako cena maximální a pro plnění této smlouvy je částka nepřekročitelná. Pro odstranění nejasností se uvádí, že celková cena nemusí být vyčerpána.
- 4.5 Platby budou prováděny následovně:
- **Za Servisní hlášení a sledování realizace požadavků** bude hrazeno 20 659,- Kč bez DPH za každý a to i neúplný kalendářní měsíc po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
 - **Za Servisní a technická podpora** bude hrazeno dle skutečně předaného plnění v daném období, tj. ode dne podpisu smlouvy po dobu platnosti a účinnosti této smlouvy.
- Pro vyloučení pochybností se sjednává, že uvedená služba „Servisní a technická podpora“ bude poskytována pouze na základě požadavku Objednatele do výše celkové maximální roční ceny uvedené v odst. 4.3.
- 4.6 Akceptace plnění služeb dle této smlouvy a následná fakturace poskytnutých služeb dle této smlouvy bude prováděna vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně. Přílohou akceptačního protokolu je report hlášení o skutečně provedených činnostech.
- 4.7 Dodavatel je oprávněn vyúčtovat cenu předmětu plnění (tedy vystavit fakturu – daňový doklad) následující den po převzetí předmětu plnění bez vad a potvrzení akceptačního protokolu o poskytnutých službách oprávněným zástupcem Objednatele, uvedeným v odst. 12.7, v místě plnění a to nejdéle do 15ti dnů ode dne kdy vznikla povinnost přiznat daň, nebo přiznat uskutečnění plnění.
- 4.8 Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
- a) rozepsání položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
 - b) uvedení jejich jednotkových cen,
 - c) zakázkové číslo smlouvy, identifikátor platby
 - d) úplné bankovní spojení Dodavatele,
 - e) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - f) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 4.9 Společně s fakturou – daňovým dokladem je Dodavatel povinen předložit akceptační protokol, který musí obsahovat jednoznačné označení služby, a to včetně přesných názvů položek, počet vykazovaných jednotek, jednotkové ceny, report hlášení o skutečně provedených činnostech. Akceptační protokol připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran uvedených v odst. 12.7, a musí být těmito zástupci podepsán.
- 4.10 Cena za poskytnuté plnění dle této smlouvy je splatná do třiceti (30) dnů od doručení řádně vystavené faktury – daňového dokladu Objednateli.
- 4.11 V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15. prosince.
- 4.12 Splatnost ceny plnění nenastane, pokud faktura nebude odpovídat této smlouvě, pokud nebude obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy či na faktuře budou uvedeny nesprávné údaje, je Objednatel v takovém případě povinen fakturu Dodavateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit. Nová lhůta splatnosti ceny plnění v délce třiceti (30) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury – daňového dokladu Objednateli.
- 4.13 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.

- 4.14 Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně. Platba bude uhrazena bezhotovostním převodem na účet dodavatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
- 4.15 Dodavatel je oprávněn zvýšit cenu plnění s účinností od 1. dubna každého kalendářního roku následujícího po roce, v němž uplynou tři (3) roky od uzavření smlouvy, o přírůstek průměrného ročního indexu spotřebitelských cen (dále jen „míra inflace“) vyhlášený Českým statistickým úřadem za předcházející kalendářní rok.
- 4.16 Dodavatel je oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce pouze v případě, že míra inflace přesáhne 2 % (slovy: dvě procenta). Dodavatel je v každém roce oprávněn zvýšit cenu podle předchozího odstavce nejvýše o 5 % (slovy: pět procent); to platí i v případě, že míra inflace za předcházející kalendářní rok bude vyšší. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že v případě záporné míry inflace se cena nesnižuje.
- 4.17 Zvýšení ceny podle předchozích odstavců je platné od okamžiku doručení písemného oznámení Dodavatele o zvýšení ceny Objednateli. Oznámení musí obsahovat míru inflace, zvýšenou cenu a podrobnosti výpočtu zvýšení. Nebude-li oznámení o zvýšení ceny doručeno Objednateli do 31. března kalendářního roku, právo na uplatnění zvýšení ceny v daném kalendářním roce zanikne.

Článek 5

Způsob plnění předmětu smlouvy

- 5.1 Dodavatel se zavazuje, že předmět plnění bude odpovídat právním předpisům i doporučujícím technickým 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 Předmět plnění lze považovat za realizovaný pouze v případě, že předmět plnění odpovídá všem požadavkům sjednaným ve smlouvě. Služby musí splňovat výše stanovené požadavky po celou dobu, po kterou mají být podle smlouvy poskytovány.
- 5.4 Poskytnutí předmětu plnění bude doloženo akceptačním protokolem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.

Článek 6

Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení

- 6.1 V případě prodlení Dodavatele s plněním jakékoliv povinnosti vyplývající z této smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z celkové roční ceny Předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
- 6.2 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě sedmi (7) dnů od doručení písemné výzvy Objednatele k úhradě.
- 6.3 Započtení smluvní pokuty do fakturované částky se nepřipouští.
- 6.4 Objednatel má právo na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje, v plné výši.
- 6.5 Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury – daňového dokladu Objednatelem je Dodavatel, který řádně splnil své smluvní a zákonné povinnosti, oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy. (Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení).

- 6.6 Jakékoliv omezování výše případných sankcí ze strany Dodavatele se nepřipouští.
- 6.7 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení svých závazků v rozsahu, v jakém je prodlení způsobeno prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany, zejména v případě neposkytnutí požadované součinnosti vymezené ve smlouvě.
- 6.8 Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Dodavatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

Článek 7 Náhrada škody

- 7.1 Dodavatel odpovídá v plné výši za veškeré škody způsobené Objednateli porušením povinností vyplývajících ze smlouvy či právních předpisů. Dodavatel odpovídá zejména za škody způsobené porušením ustanovení této smlouvy, škody způsobené jiným protiprávním činem a škody vzniklé v důsledku vad plnění.
- 7.2 Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
- 7.3 Započtení náhrady škody do fakturované částky se nepřipouští.

Článek 8 Ochrana informací

- 8.1 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, a to bez časového omezení.
- 8.2 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.
- 8.3 Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
- a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Dodavateli v souvislosti s touto smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem či Dodavatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.4 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 Dodavatele;
 - c) u nichž je Dodavatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - d) které budou Dodavateli 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.

- 8.5 Jako s důvěrnými musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 3 výše, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.
- 8.6 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. Dodavatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 8.7 Dodavatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
- 8.8 Dodavatel 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.
- 8.9 Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku trvá po dobu 5 let od ukončení této smlouvy.
- 8.10 Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazů vyplývajících z odst. 1 není Dodavatel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 8.11 V případě, že některá ze smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.

Článek 9 Ukončení smluvního vztahu

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 9.2 Smluvní vztah založený touto smlouvou lze ukončit výpovědí, písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
- 9.3 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od smlouvy z důvodů uvedených v této smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení smlouvy.
- 9.4 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět písemnou výpovědí i bez udání důvodu. V případě výpovědi zaniká smluvní vztah založený touto smlouvou uplynutím 3. měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
- 9.5 Objednatel je mimo jiné oprávněn od smlouvy odstoupit v následujících případech:
- a) bude rozhodnuto o likvidaci Dodavatele;
 - b) Dodavatel podá insolvenční návrh jako dlužník, bude rozhodnuto o úpadku Dodavatele nebo bude ve vztahu k Dodavateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) Dodavatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
- 9.6 Za podstatné porušení smlouvy Dodavatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
- a) prodlení Dodavatele s poskytnutím předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
 - b) porušení povinnosti Dodavatele 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 Dodavatelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
 - e) jiné porušení povinností Dodavatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
- 9.7 Za podstatné porušení smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Dodavatele, se považuje:
- a) prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
 - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Dodavatele.
- 9.8 V případě odstoupení dle odst. 9.6 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 Dodavatele.
- 9.9 Odstoupení je možné i v případě, že Dodavatel již smlouvu částečně splnil. 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 předmětu plnění snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Dodavatel není povinen provést či poskytnout. V případě úplného či částečného odstoupení do smlouvy je Dodavatel povinen vrátit Objednateli cenu předmětu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
- 9.10 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.
- 9.11 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.
- 9.12 V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí předmětu plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
- 9.13 Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 9.14 Odstoupení od této smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

Článek 10

Práva duševního vlastnictví

Dodavatel prohlašuje, že poskytování předmětu 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 dodávaný software již nainstalován na kupovaném hardware, doloží Dodavatel své oprávnění jej instalovat. V případě porušení tohoto závazku je Zhotovitel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

Článek 11

Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady předmětu plnění

- 11.1 Vzhledem k tomu, že předmětem plnění jsou služby, běží záruční doba ve vztahu ke službám ode dne poskytnutí takových služeb v délce 24 měsíců.
- 11.2 Dodavatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění nejpozději do 7 dnů od prokazatelného nahlášení vady. Dodavatel je povinen vady odstranit opravou nebo opětovným poskytnutím vadného předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
- 11.3 V případě prodlení Dodavatele s plněním práv Objednatele z vad předmětu plnění je Dodavatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v odst. 1 článku 6 (Sankce – smluvní pokuta a úrok z prodlení).
- 11.4 Pokud Dodavatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v odst. 11.2, je Objednatel oprávněn uplatnit práva stanovená zákonem nebo podle své volby odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Dodavateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od smlouvy.
- 11.5 Dodavatel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto smlouvou a podmínkami stanovenými právními předpisy. Dodavatel zejména odpovídá za shodu funkčního chování systému PKI v souladu s dokumentací PKI, s níž byl objednatel prokazatelně seznámen.
- 11.6 Dodavatel neodpovídá za vady způsobené následujícími vnějšími událostmi:
- a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelům či třetí stranou nad rámec úprav schválených Dodavatelem;
 - b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Dodavatel takové změny schválil;
 - c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací systému PKI.
- 11.7 Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění uvedeného v čl. 2 odst. 2.1. v bodě 3 u Dodavatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v průběhu převzetí.
- 11.8 Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Dodavateli do jejich úplného odstranění Dodavatelem.
- 11.9 Právy vyplývající z tohoto článku smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

Článek 12

Rozhodné právo a řešení sporů, Změny smlouvy, Oprávnění zástupci

- 12.1 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.
- 12.2 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

- 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 Každá ze smluvních stran jmenuje své oprávněné zástupce. Oprávnění zástupci jsou oprávněni jménem stran provádět veškeré úkony v rámci akceptačních procedur a vyžadovat plnění předmětu smlouvy.
- 12.5 Oprávnění zástupci nejsou zmocněni k jednání, jež by mělo za přímý následek změnu Smlouvy nebo jejího předmětu.
- 12.6 Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné zástupce i bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.
- 12.7 Smluvní strany se dohodly na dále uvedených oprávněných zástupcích, kteří budou za smluvní strany jednat ve věcech technických:

Za Objednatele: Ing. Jiří Samec
e-mail: Jiri.Samec@mfcz.cz

Za Dodavatele: Jitka Dvořák Dvořáková
e-mail: jitka.dvorak_dvorakova@o2.cz

Článek 13 **Závěrečná ustanovení**

- 13.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Účinnost této smlouvy nastává dnem 1.1.2015. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 13.2 Podpisy smlouvy mohou být učiněny elektronickými prostředky u obou smluvních stran s náležitostmi stanovenými pro elektronický podpis podle jiného právního předpisu. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že smlouva může být podepsána oboustranně v listinné podobě nebo oboustranně v elektronické podobě.
- 13.3 Dodavatel není oprávněn postoupit pohledávky vzniklé na základě této smlouvy či v souvislosti s touto smlouvou ani tuto smlouvu jako celek, převést povinnosti vyplývající z této smlouvy na třetí osobu ani učinit jakékoliv právní jednání, v důsledku něhož by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 13.4 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.
- 13.5 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její následující přílohy:
Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění
Příloha č. 2 – Návrh řešení dle nabídky Dodavatele ze dne 9.10. 2014
- 13.6 V případě rozporu této smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení smlouvy.
- 13.7 Dodavatel je povinen dle §147a odst. 4 zákona číslo 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), předkládat Objednateli podle §147a odst. 1 písm. c) ZVZ seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % z části ceny veřejné zakázky uhrazené veřejným zadavatelem v jednom kalendářním roce, pokud doba

plnění veřejné zakázky přesahuje 1 rok, a to 60 dnů od splnění smlouvy, nebo do 28. února následujícího kalendářního roku v případě, že plnění smlouvy přesahuje 1 rok.

- 13.8 Dodavatel je dále povinen dodat jako přílohu uvedenou v předchozím odstavci seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
- 13.9 Otázky neupravené touto smlouvou se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem.
- 13.10 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
- 13.11 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.

V Praze dne 15.12.14
Česká republika – Ministerstvo financí

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-
IČ: 00006942 DIČ: CZ00006947

.....
Ing. Stanislav Sankot, ředitel odboru 33
Řízení a provoz ICT resortu

V Praze dne 15.12.14
O2 Czech Republic a.s.

O2 Czech Republic a.s.
Za Brumlovkou 266/2
140 22 Praha 4
DIČ: CZ60193336
982

Jitka Dvořák Dvořáková
.....
Jitka Dvořák Dvořáková, Account Manager
Na základě pověření ze dne 3.9.2014

Příloha č. 1

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 testovací vydávací certifikační autority
- Registrační autority pro certifikáty resortu
- Registrační autority pro kvalifikované certifikáty ICA.
- HW zařízení
- SW komponenty

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 vždy za uplynulé 3 (slovy: tři) měsíce zpětně. Přílohou akceptačního protokolu je report hlášení o skutečně provedených činnostech.

Převzetí služeb

- Zajištění převzetí služeb podpory bude zahrnovat popis způsobu a postupu převzetí a nároků na zajištění součinnosti ze strany Zadavatele (Objednatele).
- Zadavatel požaduje, aby maximální doba převzetí služeb podpory byla 10 pracovních dní

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:

- systém 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 se vztahuje i na řešení problémů a incidentů hardwarových zařízení a SW komponent:

Tabulka č. 1

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	2
Smart Cards pro HSM Modul	8

Tabulka č.2

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

Tabulka č. 3

Nekomerční SW komponenty	Počet licencí
CA_Root	multilicence**
CA_IM	multilicence**
CA_Local (včetně testovací na MF)	multilicence**
Časová autorita TSAServer	1
Služba časové autority TSAService	1
Aplikace TSA Klient	multilicence*
ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0	multilicence*
Aplikace CMS pro CA_Local	multilicence**
Aplikace registrační autority	multilicence**
Aplikace CMS 3 - Modul I.CA	multilicence**
WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI	1

- *) pro všechny uživatele v rámci resortu MF
- ***) počet instalací v rámci resortu MF není omezen

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 v tabulce č. 1, tj. servery, klientské stanice, SW Microsoftu a dále HW zařízení uvedené v tabulce č. 1 a komerční SW uvedený v tabulce č. 2 nejsou dodávány touto smlouvou. Jejich servis a podpora, případně náhrada je zajišťována samostatnými smlouvami.

3. Drobné úpravy systému

Služby drobných úprav systému certifikačních služeb resortu MF zahrnují úpravy software uvedeného v tabulce č. 3

- 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 nepovažují:

- 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,

4. 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 Dodavatele 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,

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.

1 NÁVRH ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ A TECHNICKÉ PODPORY SYSTÉMU PKI RESORTU MF

Uchazeč předkládá v následujících kapitolách návrh zajištění servisní a technické podpory systému PKI resortu MF.

Dle požadavku Zadavatele se servisní a technická podpora bude vztahovat na:

- Kořenové certifikační autority MF ČR
- Mezilehlé certifikační autority MF ČR
- Autority časové značky (TSA autoritu)
- Vydávací certifikační autority (CA Local) a testovací vydávací certifikační autorita (CA Test)
- Registrační autority pro certifikáty resortu
- Registrační autority pro kvalifikované certifikáty ICA.

a na hardwarová zařízení a SW komponenty uvedené níže.

1.1.1 Zajištění systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků – HelpDesk

Poskytování komplexu servisních služeb se bude řídit principy, obsaženými v doporučeních ITIL, který je souhrnem „Best Practices“ v oblasti servisního managementu. Pro jednotné servisní zajištění implementuje uchazeč nástroj Help Desk a nastaví jeho provozování tak, aby byl jediným místem kontaktu uživatelů pracovišť MF, GFŘ, GŘC a ÚZSVM na území ČR.

Uchazeč zajistí oprávněným uživatelům MF přístup ke svému systému hlášení, sledování a evidence servisních požadavků – HelpDesk, na který budou oprávnění uživatelé zadávat či hlásit zjištěné problémy. Rovněž bude k dispozici služba Hot-line, prostřednictvím které si budou moci oprávnění uživatelé vyžádat odbornou pomoc, případně ji využít k pomoci při odstranění drobných problémů, pokud to bude možné – problémy, které takto odstranit možné nebude, budou předány k řešení na HelpDesk. Uvedené služby budou zajišťovány v průběhu pracovních dnů od 8:00 do 18:00 hod.

V rámci standardního fungování HelpDesku budou mít oprávnění uživatelé k dispozici on-line nástroj obsahující formulář, do kterého budou moci zadávat požadavky (servisní požadavky, problémy, změnové požadavky, žádosti o konzultace apod.). V rámci zpracování požadavků uživatelů dochází k jejich automatické evidenci v systému HelpDesk, následně jsou jednotlivé požadavky postoupeny k řešení. Systém bude nakonfigurován tak, aby se požadavek na podporu dostal příslušnému řešiteli v rámci týmu podpory. Součástí procesního zajištění budou i eskalační procesy a kontakty.

Help Desk zároveň bude sloužit k reportu evidence hlášení skutečného plnění služeb v daném období.

Oprávnění uživatelé služby HelpDesk obdrží do dvou pracovních dnů od podepsání smlouvy přístupové údaje pro přístup k tiketovému systému a návod pro jeho použití. Rovněž jim budou předána telefonní čísla, na kterých bude poskytována služba hot-line a také adresa e-mailové schránky, na kterou bude možné zasílat požadavky.

V případě služby HelpDesk a v závislosti na zvoleném komunikačním kanálu uchazeč nabízí následující parametry služby:

Reakční doba = lhůta pro zahájení servisního požadavku = doba od převzetí požadavku do potvrzení převzetí požadavku, což je zároveň okamžikem zahájení řešení požadavku je max. 1 hodina a to všemi způsoby, které uchazeč k přebírání požadavků navrhuje:

- a. převzetí v systému HelpDesk
- b. převzetí telefonického hovoru
- c. převzetí e-mailu

Poznámka: Zahájení řešení problému je možno provést i po vzájemné dohodě příslušného řešitele se zadavatelem požadavků.

1.1.2 Řešení problémů a incidentů, podpora provozu systému PKI a implementace SW a HW prostředků

V rámci služby HelpDesk budou přijímány požadavky na řešení problémů a incidentů, podpory provozu a implementace SW a HV prostředků následujících druhů:

- odstraňování běžných závad dodaného HW a SW, na něž se nevztahují záruční podmínky,
- 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.

Uvedené se nevztahuje na případy, kdy půjde o závadu HW charakteru, který bude vyžadovat provedení oprav specializovaným servisním střediskem – v takovém případě bude uživatel o této skutečnosti vyrozuměn a požadavek bude uzavřen.

Využití služby HelpDesk a odpovídající Řešení problémů a incidentů se vztahuje na řešení problémů a incidentů následujících hardwarových zařízení a SW komponent:

HW komponenty

- tiskárna čipových karet, aktuálně Fargo HDP 5000, včetně laminovacího modulu

- tiskárna pro tisk slepých obálek, aktuálně Epson LX 300 II
- USB token (aktuálně iKey 4000)
- HSM modul nShield F3 500 PCI Card
- Smart Cards pro HSM Modul

Komerční SW komponenty

- CardFive Elite, včetně modulu FaceSnap
- InPhoto Capture
- Software Shaman
- ComfortChip+
- SefeNet Borderless Security
- Aplikace ICARA

Nekomerční SW komponenty

- CA_Root
- CA_IM
- CA_Local (včetně testovací na MF)
- Časová autorita TSAServer
- Služba časové autority TSAService
- Aplikace TSA Klient
- ActiveX komponenta CryptoGate verze 2.0
- Aplikace CMS pro CA_Local
- Aplikace registrační autority
- Aplikace CMS 3 - Modul I.CA
- WEB aplikace (certifikační autorita resortu MF ČR) PKI

1.1.3 Rozsah a forma poskytování služeb

Služby podpory provozu budou poskytovány v rozsahu 5 × 10 hod, tj. v pracovních dnech od 8:00 do 18:00 hod. Služby budou poskytovány prostřednictvím jednotného kontaktního místa dostupného prostřednictvím

- webové aplikace – systém HelpDesku,
- telefonicky – na dohodnuté číslo (Hot-line),
- elektronickou poštou na stanovenou e-mailovou adresu,

V případě, že bude nezbytný zásah specialisty, pak takový zásah bude proveden

- prostřednictvím vzdáleného přístupu – tato forma bude použita v případech, které bude možné takto řešit, tedy opravy SW aplikací, řešení problémů s konfigurací apod. V každém případě připojení prostřednictvím vzdáleného přístupu bude realizováno na zabezpečené bázi (VPN, IPSec apod.), pouze k tomu určenými specialisty.

- nebo přímo na místě (u zadavatele v lokalitě, ve které se předmět zásahu nachází) – využití této formy se předpokládá v případech servisu HW, případně v těch situacích u SW, kdy opravu nelze provést pomocí vzdáleného přístupu.

1.1.4 Drobné úpravy systému

Kromě zajištění služby podpory provozu uchazeč nabízí následující

Službu drobných úprav systému certifikačních služeb resortu MF

Tato služba zahrnuje

- drobné úpravy systému certifikačních služeb resortu MF 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.

Nabízená služba nebude zahrnovat

- 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.

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. Po schválení realizace smluvními stranami Objednatel zajistí zavedení požadavku prostřednictvím služby HelpDesk a Uchazeč následně zajistí plnění.

1.1.5 Profylaxe systému

Služba profylaxe systému zahrnuje:

- preventivní kontroly funkčnosti systémů a aplikací,

- běžná údržba.

Rozsah a forma poskytování služeb:

- preventivní kontroly vyžadující osobní přítomnosti pracovníků Dodavatele 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,

1.1.6 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.

1.1.7 Kontaktní údaje

Součástí služby je poskytnutí následujících komunikačních kanálů (prostředků komunikace):

- a) Elektronická aplikace OTRS – systém HelpDesku sloužící k zadávání Servisních požadavků elektronickou cestou a následnému monitoringu průběhu jejich řešení: <https://otrs.o2.cz/otrs/customer.pl>
- b) e-mail: ict_sd@o2.cz
- c) telefon. +420 271 461 002

Postup při využití HelpDesk:

- Oprávnění uživatelé budou poskytovatelem proškoleni pro používání Elektronické aplikace OTRS.
- Primárním komunikačním kanálem pro HelpDesk v Hlavní pracovní době je Elektronická aplikace OTRS.
- Teprve v případě, kdy nelze v Hlavní pracovní době použít Elektronickou aplikaci OTRS, provede objednatel hlášení Servisního požadavku e-mailem nebo telefonicky.
- Servisní požadavek lze zadat do Elektronické aplikace OTRS i mimo Hlavní pracovní dobu.

- 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.
- Oprávnění uživatelé mohou v Elektronické aplikaci OTRS sledovat stav zpracování SP. Prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS jsou rovněž Oprávnění uživatelé žádáni poskytovatelem o součinnost a po vyřešení SP o potvrzení Dokončení řešení SP (převedení stavu tiketu na „uzavřeno-vyřešeno“).
- Záznamy o zpracování SP jsou pro objednatele přístupné prostřednictvím Elektronické aplikace OTRS.

1.1.8 Součinnost Zadavatele

Výše nabízené činnosti vyžadují samozřejmě součinnost ze strany Zadavatele. Níže uvedený výčet obsahuje pouze základní požadavky, v průběhu samotného servisního zásahu mohou samozřejmě vyvstát další, které v tuto chvíli nelze předvídat:

Základní požadavky na součinnost:

- Zadavatel je povinen zajistit vzdálený i fyzický přístup určeným pracovníkům uchazeče ke všem spravovaným systémům.
- Zadavatel zajistí součinnost zodpovědných osob, tak aby uchazeč mohl efektivně pracovat na odstranění problémů či splnění požadavků zadavatele.

1.1.9 Hodnotící kritérium

K vyloučení všech pochybností ve věci informací obsažených v této nabídce nezbytných k provedení hodnocení nabídky zadavatelem uchazeč uvádí, že lhůta pro zahájení servisního požadavku je 1 hod.

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IC: 00006947 DIČ: CZ0006947

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IC: 00006947 DIČ: CZ0006947

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IC: 00006947 DIČ: CZ0006947

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IC: 00006947 DIČ: CZ0006947

Ing.
Jan
Fliegl

Digitálně podepsal Ing. Jan
Fliegl
DN: c=CZ, cn=Ing. Jan
Fliegl, o=Ceska republika,
Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská
15, Praha, 118 10,
ou=Ministerstvo financí
title=referent,
serialNumber=ICA -
10251374
Datum: 2014.12.18
11:21:08 +01'00'